การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์

ของ

ร.ต.ท. หญิง จิราภรณ์ โฆสิตโชติ

25 มี.ค. 2543

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา
ตุลาคม 2543

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

ร.ต.ท. หญิง จิราภรณ์ โฆสิตโชติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาการเอกวัดผลการศึกษา
ตุลาคม 2543

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยบางประการทางด้านบทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอมวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเครียดและเปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน สังกัดกองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 จำนวน 337 คน และข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ซึ่งปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาล สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 จำนวน 400 คน จากการศึกษาค้นคว้าปรากฏผลดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานมีค่าเท่ากับ .633 และ .533 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. น้ำหนักความสำคัญของบทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหาและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยาส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับ น้ำหนักความสำคัญของบทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ส่งผลต่อความเครียดอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานมีค่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. น้ำหนักความสำคัญของวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง และวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

A StUDY OF SOME FACTORS RELATED TO THE STRESS OF POLICES IN BANGKOK METROPOLITANCE AREA

AN ABSTRACT

BY

JIRAPORN KOSITCHOTE

Presented in partial fulfillment of the requirements for The Master of Education degree in Educational Measurement

at Srinakharinwirot University

October 2000

The purpose of this research was to study some factors about Work role, Acceptance and self-control Coping, Escape and avoidance Coping, Compromise Coping, Psychological Coping, Job Satisfaction, Social Support and their beta weight that related to the stress of the indoor and outdoor working polices in Bangkok Metropolitan Area. The sample were 337 indoor working polices who worked in the Administration Section under the Metropolitan Police Division 1 – 9 and 400 outdoor working polices who worked in Police Station under the Metropolitan Police Division 1 – 9. The results of the study were as follows:

1. The Correlation Coefficient between some factors and the stress of indoor and outdoor working polices were .633 and .533 respectively with the significant level at .01

2. Work role, Acceptance and self-control Coping, Escape and avoidance Coping and Psychological Coping were contributed to the stress of indoor working polices with the significant level at .01, then Work role, Psychological Coping and Job Satisfaction were contributed to the stress of outdoor working polices with the significant level at .01 and the other factors were not significant.

3. The correlation Coefficient of some factors and the stress between indoor and outdoor working polices were compared by Fisher's Z transformation were not statistical significant different.

4.The beta weight of Acceptance and self-control Coping and Escape and avoidance Coping between indoor and outdoor working polices were statistical significant different level at .01, and the other factors were not statistical significant different.

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

---------- ประธาน

(รองศาสตราจารย์ อังคณา สายยศ)

---------- กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชาวนา ชวลิตธำรง)

คณะกรรมการสอบ

---------- ประธาน

(รองศาสตราจารย์ อังคณา สายยศ)

---------- กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชาวนา ชวลิตธำรง)

---------- กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ชวลิต รวยอาจิณ)

---------- กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ

---------- คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2543

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ อังคณา สายยศ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชาวนา ชวลิตธำรง กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ชวลิต รวยอาจิณ และรองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ คณะกรรมการสอบที่ให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

ในด้านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้รับความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร. ส.วาสนา ประวาลพฤกษ์, รองศาสตรจารย์วัญญา วิศาลาภรณ์, รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์, รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระวิวรรณ พันธ์พานิช ที่สละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งยังได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากข้าราชการตำรวจทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่สละเวลาตอบแบบทดสอบเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังได้รับความช่วยเหลือในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลจาก คุณฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

คุณค่าทั้งหมดที่เกิดจากงานวิจัยครั้งนี้ขอมอบให้กับ บิดามารดา ครูบาอาจารย์ทั้งหลายที่ได้อบรมสั่งสอนตลอดจนประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้กับผู้วิจัยมาตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

ร.ต.ท. หญิง จิราภรณ์ โฆสิตโชติ

สารบัญ

บทที่ หน้า

1 บทนำ..... 1

ภูมิหลัง..... 1

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า..... 3

ความสำคัญในการศึกษาค้นคว้า..... 3

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า..... 3

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 4

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7

โครงสร้างการแบ่งสายงานของกรมตำรวจและอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล.... 8

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด..... 9

บทบาทในการทำงาน..... 20

วิธีการเผชิญปัญหา..... 21

ความพึงพอใจในงาน..... 25

การสนับสนุนทางสังคม..... 27

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 29

สมมติฐานการวิจัย..... 33

3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า..... 34

ประชากร..... 34

กลุ่มตัวอย่าง..... 34

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า..... 35

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า..... 36

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า..... 40

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 42

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 42

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 42

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 47

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 47

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 48

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 48

บทที่ หน้า

5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 55
ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า 55
สมมติฐานในการวิจัย 55
กลุ่มตัวอย่าง 55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 56
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 56
การวิเคราะห์ข้อมูล 57
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล 57
อภิปรายผล 58
ข้อเสนอแนะ 60

บรรณานุกรม 61

ภาคผนวก 67

ประวัติย่อผู้วิจัย 76

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนข้าราชการตำรวจ ในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2..... 35

2 คะแนนเฉลี่ยรายข้อ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อของแบบทดสอบแต่ละด้านของ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (กลุ่มที่ 1)..... 48

3 คะแนนเฉลี่ยรายข้อ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อของแบบทดสอบแต่ละด้านของ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (กลุ่มที่ 2)..... 49

4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดกับความเครียดของข้าราชการ ตำรวจปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร..... 50

5 ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร..... 52

6 เปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์พหุคุณของปัจจัยบางประการกับความเครียดของ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร..... 53

7 เปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการ ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร..... 54

8 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัย..... 69

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในระยะเวลาหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา มนุษย์ศึกษาค้นคว้า ทดลองประดิษฐ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับชีวิต ทำให้โลกมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านวัตถุและเทคโนโลยี และทำให้สังคมไทยได้พัฒนาก้าวหน้าไปสู่ความทันสมัยมากขึ้น ทั้งในด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และระบบเศรษฐกิจทำให้มาตรฐานในการดำรงชีวิตสูงขึ้น โดยเราเรียกขบวนการเปลี่ยนแปลงนี้ว่า การพัฒนาสังคม (Modernization) การพัฒนาสังคมทำให้บทบาทของบุคคลที่อยู่ในสังคมเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสังคมเมืองใหญ่อย่างกรุงเทพมหานคร คนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ความเครียดได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน เนื่องจาก ความไม่สบายกายซึ่งเป็นผลมาจากมลพิษในสิ่งแวดล้อมและความไม่สบายใจในการดำรงชีวิตอยู่ด้วยการแข่งขันเพื่อให้ทัดเทียมกับบุคคลอื่นในสังคม ท่ามกลางการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันเองตลอดเวลา บุคคลใดสามารถปรับตัวให้เผชิญกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ได้ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 : 2) ได้ให้ความหมายของความเครียดเอาไว้ว่า ความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลคาดว่าเป็นเรื่องยาก เป็นเรื่องที่ฝืนใจหรือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไขต่อสู้กับปัญหานั้น

ความเครียดนี้สามารถเกิดกับใครก็ได้เนื่องจาก ในสภาพสังคมปัจจุบัน มนุษย์ถูกแวดล้อมไปด้วยบ่อเกิดของความเครียด ตั้งแต่บุคคลเอง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาชีพการงาน เศรษฐกิจ (Farmer , Monaham and Hekeler. 1984 : 23 - 24) ความเครียดไม่ได้เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกเพียงอย่างเดียวแต่เป็นผลสะท้อนจากการที่เรามีปฏิกิริยาตอบโต้กับสิ่งแวดล้อมภายนอกเมื่อใดก็ตามที่สามารถเข้าใจการกระทำของตนเองและสามารถแยกแยะการกระทำนั้น ๆ ได้ก็จะไม่เครียด คนเราใช้ชีวิตอยู่ในสภาวะความเครียดด้วยเหตุผลที่แตกต่างกันออกไปหลายประการ ความเครียดที่สะสมอยู่นาน ๆ ก่อให้เกิดความทุกข์ ความเครียดที่มีความพอเหมาะก็เป็นสิ่งที่ดีที่ช่วยกระตุ้นให้เราประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เราทุกคนต้องการแรงกดดันบ้างเพื่อช่วยให้เราสามารถดำเนินชีวิตไปได้ด้วยดีแต่ในทางกลับกัน ถ้าความเครียดมีปริมาณมากเกินไปก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่าง ๆ มากมาย ความเครียดที่พอเหมาะคือ กระวนกระวายเพียงเล็กน้อย เราจะรู้สึกเวลาจะลงมือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้เราลงมือทำงานอย่างสุดความสามารถ ความเครียดในการปฏิบัติงานในแต่ละอาชีพ เป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความสนใจมาก เพราะมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันออกไป ชินโอสถ หัศบำเรอ (2531 : 4) กล่าวว่า คนเราเมื่อทำงานอาจเกิดความเครียดได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อม การทำงานที่ไม่เหมาะสม ทำงานซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง หรืองานที่ขาดโอกาสก้าวหน้าหรือมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำ ซึ่งความเครียดในการทำงานก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงาน คูเปอร์และคณะ (Cooper et al. 1988 : 1 – 3) พบว่า เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการปฏิบัติงานนี้ได้แก่ การลาออก การขาดงาน อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุของบุคลากร ซึ่งความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น และหากมองในแง่ผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบพฤติกรรมปรากฏดังต่อไปนี้ เช่น

- การทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด
- การมาทำงานสายมากขึ้น
- การทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ
- ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ
- มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น ๆ

ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ยรรยงค์ ศุทธรัตน์ (2536 : 32) กล่าวว่า ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงานเป็นภาวะที่เกิดขึ้นเสมอในชีวิตมนุษย์ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ยากที่จะหลีกเลี่ยงให้พ้นได้ ตราบใดที่มนุษย์ผู้นั้นยังมีความต้องการเป็นแรงผลักดันภายในที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดในสังคมโดยเฉพาะอาชีพบางอย่างอาจก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าอาชีพอื่นๆ (พสุ เดชะรินทร์. 2536 : 85 - 87) กล่าวว่างานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็วและมีความสำคัญมากหรืองานที่เมื่อทำหรือตัดสินใจ แล้วจะก่อให้เกิดผลสำคัญตามมาจะมีความเครียดมากกว่าอาชีพอื่น

"ตำรวจ" เป็นกลุ่มชนที่มีงานรับผิดชอบกว้างขวางมาก เป็นอาชีพที่มีอิทธิพลต่อประชาชนและสังคมอย่างมาก ตำรวจเป็นสถาบันเดียวในสังคมที่ถืออาวุธในยามสงบ (ประชัย เอี่ยมสมบูรณ์. 2530 : 3) ภาระงานของตำรวจนั้น ตำรวจจะต้องให้บริการประชาชนทั้งในงานที่เกี่ยวกับอาชญากรรมและไม่เกี่ยวกับอาชญากรรมตลอดจน ติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวันและ7 วันต่อสัปดาห์โดยไม่มีวันหยุดสับเปลี่ยนหมุนเวียนกัน เพื่อให้บริการแก่ประชาชน (ประเสริฐ เกษรมาลา. 2521 : 21) กล่าวว่างานของตำรวจเป็นงานที่ต้องเผชิญกับการเสี่ยงอันตรายต่อชีวิต ร่างกายและชื่อเสียงซึ่งอาจต้องสูญเสียไปเมื่อไรก็ได้ ทุกคนไม่มีโอกาสทราบล่วงหน้า สภาพการณ์ที่ต้องเผชิญอันตรายนี้ทำให้ตำรวจเกิดความเครียดทางอารมณ์ อาชีพตำรวจจึงเป็นอาชีพที่ได้รับความคาดหวังจากสังคมในเรื่องความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบในหน้าที่การงานตำรวจเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนและมีความสำคัญที่สุดในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความรับผิดชอบของตำรวจในปัจจุบัน ไม่เฉพาะเพียงแต่การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมธรรมดา ตำรวจยังต้องฝึกการรบพิเศษเพื่อต่อต้านการก่อความไม่สงบทุกรูปแบบ นอกจากนี้งานด้านบริการต่าง ๆ ซึ่งแทรกเข้ามาในภารกิจประจำวันจนไม่มีเวลาเป็นของตนเอง ทำให้ตำรวจต้องรับภาระที่หนักเกินกว่าปกติ จนทำให้ตำรวจเกิดความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานลดลง งานของตำรวจไม่ว่าจะเป็นงานทางด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมต่าง ๆ การประท้วง การจับกุมผู้กระทำความผิด จึงเป็นงานที่นับว่าเป็นหัวใจของงานตำรวจและงานที่เป็นหัวใจของหน้าที่ตำรวจนั้นก็ล้วนแต่เป็นงานที่ต้องเสี่ยงกับอันตรายอย่างมาก และการปฏิบัติงานก็ต้องแข่งกับเวลา และจะต้องสามารถปฏิบัติงานภายในความรับผิดชอบได้ทุกพื้นที่ ภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ และทุกเหตุการณ์จะเลือกวัน เวลา สถานที่ไม่ได้ ในบางครั้งแม้ชีวิตก็ต้องยอมเสียสละเพื่อความสุข และความอยู่รอดปลอดภัยของประชาชน ตลอดจนความมั่นคงของชาติ การศึกษาดูว่าตำรวจมีความเครียดมากน้อยเพียงใดและสาเหตุใดที่ทำให้ตำรวจเกิดความเครียด ก็เพื่อที่จะนำผลที่ได้ช่วยในการพิจารณาลดปัญหา ปรับสภาพแวดล้อมและลดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ก็จะช่วยให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากผู้วิจัยเป็นบุคลากรหนึ่งของกรมตำรวจจึงทำให้มีความสนใจที่จะศึกษาดูว่า ตำรวจมีความเครียดมากน้อยเพียงใด และสาเหตุใดที่ทำให้ตำรวจเกิดความเครียด ก็เพื่อที่จะนำผลที่ได้ช่วยในการพิจารณาลดปัญหา ปรับสภาพแวดล้อมและลดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อเปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความเครียด ระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน

4. เพื่อเปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาที่ได้ จะทำให้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความเครียดของตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาในการหาแนวทางช่วยลดความเครียดและขจัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดดังกล่าวให้หมดไป ทำให้ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยให้สังคมมีความปลอดภัยมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีรายชื่อในทะเบียน กำลังพลของกรมตำรวจปี พ.ศ. 2541 จำนวน 20,390 คน แบ่งเป็นสองกลุ่มโดยจำแนกตามลักษณะงานที่ทำ

กลุ่มที่หนึ่ง เป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานทางด้านงานธุรการ งานกำลังพล งานการเงินและพัสดุ งานแผนงานและงบประมาณ งานคดีและงานศูนย์รวมข่าวที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 476 คน

กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานทางด้าน การสืบสวนสอบสวน รักษาความสงบเรียบร้อย รับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย งานจัดการจราจรและงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน จำนวน 19,413 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีรายชื่อในทะเบียนกำลังพลของกรมตำรวจปี พ.ศ. 2541 โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสองกลุ่มโดยจำแนกตามลักษณะงานที่ทำ ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง เป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานทางด้านงานธุรการ งานกำลังพล งานการเงินและพัสดุ งานแผนงานและงบประมาณ งานคดี และงานศูนย์รวมข่าว ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดกองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 จำนวน 337 คน

กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานทางด้าน การสืบสวนสอบสวน รักษาความสงบเรียบร้อย รับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย งานจัดการจารจรและงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 จำนวน 400 คน

3. ตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ

- บทบาทในการทำงาน
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา
- ความพึงพอใจในงาน
- การสนับสนุนทางสังคม

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่ร่างกายและจิตใจขาดสภาวะสมดุลซึ่งอาจเกิดจากสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลงนั้นเป็นผลทำให้ร่างกาย และจิตใจ ต้องพยายามปรับตัวให้เข้าสู่สมดุลดังเดิม ความเครียดที่เกิดขึ้นจะแสดงออกให้เรารู้ได้หลายทางดังนี้

1.1 ทางด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ หายใจไม่ออก ใจสั่น ใจเต้นแรง จุกแน่น ท้องเดิน อ่อนเพลีย ปวดศีรษะข้างเดียว น้ำหนักเพิ่มหรือลดลงอย่างรวดเร็ว เจ็บป่วยบ่อยครั้ง เหงื่อออกมาก

1.2 ทางด้านจิตใจ ได้แก่ อารมณ์หงุดหงิด เบื่อหน่าย ท้อแท้ วิตกกังวล จิตใจฟุ้งซ่าน หวาดระแวงผู้อื่น ขาดสมาธิ สับสนจนทำอะไรไม่ถูก

1.3 ทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ ท่าทางตื่นเต้นตกใจง่าย กระสับกระส่าย มือสั่น นั่งไม่ติด นอนไม่หลับ เก็บไปฝัน ทำงานผิดพลาด รับประทานอาหารได้มากหรือน้อยกว่าปกติ สูบบุหรี่จัดขึ้น ทำร้ายตนเอง

ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนี้ สามารถวัดได้จากแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด หมายถึง สาเหตุต่าง ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความเครียด ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้สาเหตุที่คาดว่าจะส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ บทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในงาน การสนับสนุนทางสังคม

2.1. บทบาทในการทำงาน หมายถึง การแสดงออก การกระทำ การประพฤติปฏิบัติ ของบุคคลตามหน้าที่ ตำแหน่งหรือสถานภาพที่เป็นอยู่ ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 บทบาทที่มากเกินไป หมายถึง การมีปริมาณงานอื่น ๆ มากกว่างานประจำ หรือการทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน รวมทั้งการมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จได้ทุกอย่าง , การได้รับมอบหมายงานโดยไม่มีผู้ช่วยเหลือ

2.1.2 ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง การไม่ทราบว่ามีหน้าที่ ความรับผิดชอบ อะไรบ้าง และ การไม่ตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

2.1.3 ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมของบุคคล กับความคาดหวังจากบุคคลอื่น หรือสิ่งที่ได้รับมอบหมาย เช่น จำเป็นต้องทำงานที่ขัดกับกฎระเบียบเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์, การที่ต้องปฏิบัติตามวิธีที่กำหนดทั้ง ๆ ที่สามารถทำได้ตามวิธีอื่นที่ดีกว่านี้, การที่ได้รับการขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสิ่งที่ขัดต่อความถูกต้องกฎระเบียบ, การที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งที่คลุมเครือไม่ชัดเจน

2.2.วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับ ควบคุมตนเอง และการเผชิญหน้ากับปัญหา หมายถึง วิธีการที่บุคคลใช้เมื่อเกิดปัญหาเพื่อ ระงับ บรรเทา แก้ไขสิ่งที่มาคุกคามโดยการยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และบังคับความคิดและการกระทำให้มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับของสังคม

2.3. วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา หมายถึง วิธีการที่บุคคลใช้เมื่อเกิดปัญหาเพื่อระงับ บรรเทา แก้ไขสิ่งที่มาคุกคามโดยการใช้ความคิดหรือพฤติกรรมที่พยายาม หลีกหนีหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ

2.4. วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม หมายถึง วิธีการที่บุคคลใช้เมื่อเกิดปัญหาเพื่อ ระงับ บรรเทา แก้ไขสิ่งที่มาคุกคาม โดยการผสมผสานระหว่างวิธีการเผชิญปัญหาแบบเผชิญหน้าและแบบถอยหนีเข้าด้วยกัน ด้วยการหาวิธีที่เหมาะสมมาใช้ เช่น การยอมรับเป้าหมายใหม่ การหาวิธีการแก้ไขปัญหาใหม่ ๆ มาใช้ หรือการลดความคาดหวังของตนเอง การรอให้ปัญหาลดความรุนแรง การพิจารณาความสามารถของตนเองใหม่

2.5 วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา หมายถึง วิธีการที่บุคคลใช้เมื่อเกิดปัญหาเพื่อ ระงับบรรเทา แก้ไขสิ่งที่มาคุกคามโดยการใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบปฏิเสธปัญหานั้นโดยสิ้นเชิง ทั้งร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม ได้แก่ การไม่ยอมรับปัญหาตามสภาพความเป็นจริง ทำร้ายตนเอง ทำลายสิ่งของ โยนความผิดไปให้ผู้อื่น

2.6. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบ ภาคภูมิใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในงาน การปกครองบังคับบัญชาของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.7. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน ในด้านเงินทอง สิ่งของ วัสดุอุปกรณ์หรือการบริการ การได้รับความรัก ความสนิทสนม การได้รับการดูแลเอาใจใส่ การได้รับการยกย่องเห็นคุณค่า การได้รับความไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคม การได้รับอิสระในการบริหารงาน หรือการได้รับกำลังใจ และการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์

3. ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมาย และหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ในที่นี้แบ่งกลุ่มข้าราชการตำรวจออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.1 ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หมายถึงข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานทางด้านธุรการ เอกสาร สารบัญ ปฏิบัติงานในกองบัญชาการตำรวจนครบาล

3.2 ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาล ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสืบสวน สอบสวน รักษาความสงบเรียบร้อย การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย

4. น้ำหนักความสำคัญหมายถึง ค่าที่บอกให้เราทราบว่าปัจจัยแต่ละด้านส่งผลต่อความเครียดมากน้อยเพียงใด ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษานำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ

5. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการสร้างเครื่องมือและมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. โครงสร้างการแบ่งสายงานของกรมตำรวจและอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
    - 2.1 ความหมายของความเครียด
    - 2.2 ประเภทของความเครียด
    - 2.3 ระดับของความเครียด
    - 2.4 การวัดความเครียด
    - 2.5 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียด
    - 2.6 ผลของความเครียด
3. บทบาทในการทำงาน
    - 3.1 ความหมายของบทบาทในการทำงาน
    - 3.2 องค์ประกอบของบทบาทในการทำงาน
4. วิธีการเผชิญปัญหา
    - 4.1 ความหมายของวิธีการเผชิญปัญหา
    - 4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเผชิญปัญหา
    - 4.3 กระบวนการและความสำเร็จของวิธีการเผชิญปัญหา
5. ความพึงพอใจในงาน
    - 5.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
    - 5.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
6. การสนับสนุนทางสังคม
    - 6.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม
    - 6.2 รูปแบบของการสนับสนุนทางสังคม
    - 6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการสนับสนุนทางสังคม
    - 6.4 ประโยชน์ของการให้การสนับสนุนทางสังคม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
    - 7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ
    - 7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

1. โครงสร้างการแบ่งสายงานของกรมตำรวจและอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล

กรมตำรวจได้แบ่งสายงานออกเป็น 10 กองบัญชาการ ดังนี้

- สำนักอำนวยการกรมตำรวจ
- กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง
- กองบัญชาการตำรวจนครบาล
- กองบัญชาการตำรวจภูธร 1
- กองบัญชาการตำรวจภูธร 2
- กองบัญชาการตำรวจภูธร 3
- กองบัญชาการตำรวจภูธร 4
- กองบัญชาการศึกษา
- กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
- แพทย์ใหญ่กรมตำรวจ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะในกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 ซึ่งสังกัดอยู่ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยแก่ประชาชนในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
2. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลายในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
3. ควบคุมดำเนินการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
4. ควบคุมและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในเขตอำนาจการรับผิดชอบปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

โดยในแต่ละกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 จะมีกองกำกับการอำนวยการและสถานีตำรวจต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ประกอบไปด้วย กองกำกับการอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาลดุสิต พญาไท มักกะสัน ห้วยขวาง ดินแดง นางเลิ้ง ชนะสงคราม บางโพ และสถานีตำรวจนครบาลสามเสน

กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ประกอบไปด้วย กองกำกับการอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาล บางซื่อ สุทธิสาร พหลโยธิน เตาปูน ประชาชื่น โคกคราม คันนายาว บางเขน สายไหม ทุ่งสองห้อง และสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง

กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ประกอบไปด้วย กองกำกับการอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี นิมิตรใหม่ ลำผักชี ลำหิน สุวินทวงศ์ หนองจอก ประชาสำราญ ลาดกระบัง ร่มเกล้า จระเข้น้อย และสถานีตำรวจนครบาลฉลองกรุง

กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ประกอบไปด้วย กองกำกับการอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก ลาดพร้าว วังทองหลาง โชคชัย บึงกุ่ม บางชัน ประเวศ และสถานีตำรวจนครบาลอุดมสุข

กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 ประกอบไปด้วย กองกำกับการอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร บางโพงพาง ทุ่งมหาเมฆ ลุมพินี ทองหล่อ คลองตัน พระโขนง และสถานีตำรวจนครบาลบางนา

กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ประกอบไปด้วย กองกำกับการอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาลพระราชวัง จักรวรรดิ สำราญราษฎร์ พลับพลาไชย1 พลับพลาไชย2 บางรัก ปทุมวัน และสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา

กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ประกอบไปด้วย กองกำกับการอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาล บางพลัด บางยี่ขัน บางขุนนนท์ บางกอกใหญ่ บางกอกน้อย บางเสาธง ท่าพระ ตลิ่งชัน ธรรมศาลา ศาลาแดง และสถานีตำรวจนครบาลบวรมงคล

กองบังคับการตำรวจนครบาล 8 ประกอบไปด้วย กองกำกับการอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาล บางยี่เรือ ตลาดพลู บุปผาราม บุคคโล สำเหร่ สมเด็จเจ้าพระยา ราษฎร์บูรณะ บางมด ทุ่งครุ ปากคลองสาน และสถานีตำรวจบางคอแหลม

กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ประกอบไปด้วย กองกำกับการอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม แสมดำ เทียนทะเล บางขุนเทียน บางบอน ภาษีเจริญ หลักสอง เพชรเกษม หนองแขม และสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นคำที่มาจากภาษาลาตินคือ Strictus หรือ Stricหมายถึง ความกดดันในชีวิตประจำวัน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายอยู่หลายท่าน ดังนี้

เซลเย (Selye. 1956 : 53 - 54) บิดาแห่งการศึกษาเรื่องความเครียด ได้ให้คำจำกัดความของ "ความเครียด"เอาไว้ว่าเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามหรือสิ่งเร้าทั้งหลาย อันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย เกี่ยวกับโครงสร้างทางเคมี ซึ่งปฏิกิริยาตอบสนองที่แสดงออกไปนั้นไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละคน

ฟาร์เมอร์ ลินน์ และเฮคเลอร์ (Farmer , Lynn and Hekeler. 1984 : 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับของความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้อันเนื่องมาจากสภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในสภาวะเดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน

ลัคแมนน์ และ ไซเรนเซน (Luckmann and Sorensen. 1987 : 31) กล่าวว่า ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่เกิดขึ้น เนื่องจาก มีสิ่งที่มาคุกคามมากหรือน้อยก็ตามจนทำให้ร่างกายไม่สามารถปรับตัวได้ ความเครียดได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกตัวบุคคลซึ่งรบกวนความต้องการพื้นฐานหรือรบกวนภาวะสมดุลของบุคคลสรุปได้ว่า ความเครียดนั้น ได้แก่

- สิ่งใดก็ตามที่คุกคามหรือก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคล
- สิ่งใดก็ตามที่ทำให้บุคคลไม่ได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่เป็นความต้องการพื้นฐาน
- สิ่งที่รบกวนพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล
- สิ่งที่มีผลทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2527 : 177) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดคือการที่จิตใจของบุคคลตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นซึ่งบุคคล

คาดว่าจะเป็นเรื่องยาก เป็นเรื่องที่ฝืนใจหรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่ เข้าแก้ไขหรือต่อสู้กับปัญหานั้น

วีระ ไชยศรีสุข (2536 : 177) ความเครียด คือ สถานการณ์ที่คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจเกิดกับร่างกายที่มีการใช้พลังงานมากเกินไปและมีการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการทางสรีระของร่างกาย

สุจริต สุวรรณชีพ (2532 : 95) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจที่ตื่นตัว พร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งบุคคลคาดคิดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้นมากเกินกว่ากำลังความสามารถในเวลาปกติจะแก้ไข หรือขจัดให้หมดสิ้นหรือบรรเทาลงได้

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้นทำให้พอสรุปความหมายของความเครียด ได้ดังนี้

"ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่ร่างกายและจิตใจขาดสภาวะสมดุลซึ่งอาจจะเกิดจากสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลงนั้น เป็นผลทำให้ร่างกายและจิตใจปรับตัวเพื่อให้อยู่ในภาวะสมดุล"

2.2 <u>ประเภทของความเครียด</u>

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเรา ไม่ว่าจะเป็นความเครียดทางด้านร่างกายหรือจิตใจจะมีสาเหตุที่แตกต่างกันไปและปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะมีผลแตกต่างกันไป มีผู้แบ่งประเภทของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแตกต่างกันไปหลายแบบดังนี้

1. แบ่งตามผลที่เกิดขึ้น

เซลเย (Selye. 1956 : 18) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางบวก เกิดขึ้นจากการต้องเผชิญกับความท้าทายของงาน ความเครียดชนิดนี้จะปรากฏเป็นความสำเร็จ และผลดีก็คือ ช่วยให้สามารถเอาชนะอุปสรรคได้

2. ความเครียดทางลบ เกิดขึ้นเนื่องจากถูกครอบงำ การแสดงออกของความเครียดชนิดนี้คือ ขาดการควบคุมตนเอง คับอกคับใจ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย รู้สึกหวั่นไหวถึงความล้มเหลว จากปรากฏการณ์นี้ ถ้าความเครียดนี้ไม่ถูกควบคุมหรือทำให้หมดไป ก็อาจเกิดปัญหา ทั้งสุขภาพทางด้านร่างกายและสุขภาพทางด้านจิตใจที่รุนแรงได้

2. แบ่งตามที่เกิด

มิลเลอร์และ คีน (Miller and Keane. 1972 : 915 - 916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิดใหญ่ ๆ ดังนี้ คือ

2.1 ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physical Stress) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสถานการณ์ที่มาคุกคามชีวิตอย่างทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

2.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสถานการณ์ที่มาคุกคามชีวิตอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์ การเจ็บป่วย ความพิการหรือทุพพลภาพ เป็นต้น

2.2. ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลัน เมื่อมีสิ่งเร้าที่มากระตุ้นทำให้ดุลยภาพของจิตเสียไป จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีอันตราย อาจเกิดจากคำบอก

เล่าของผู้อื่น ประสบการณ์ในอดีต การชมภาพยนตร์ หรืออ่านหนังสือที่ตื่นเต้นน่ากลัว จนทำให้บุคคลนั้นเกิดความว้าวุ่นใจเกิดความเครียดของกล้ามเนื้อจนทำให้หัวใจเต้นแรงและเร็วซึ่งส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ

3. แบ่งตามสาเหตุที่เกิด

อัลเบร็ช (Albrecht. 1979 : 86 - 97) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดสอดคล้องกับ เซฟาร์ท (Seyfarth. 1991 : 235 - 237) ซึ่งอธิบายว่า อย่างน้อยความเครียดจะมีสาเหตุมาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเครียดเกิดจากเวลา เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำงานได้สำเร็จ

2. ความเครียดจากสถานการณ์ เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3. ความเครียดเกิดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นความทุกข์ใจ หรือกังวลต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

4. ความเครียดเกิดจากการเผชิญหน้า เป็นความทุกข์ใจต่อการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้หรือเป็นความเครียด ที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาและไม่อาจจะคาดหวังได้ว่า บุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

2.3 <u>ระดับของความเครียด</u>

คนเรามีระดับของความเครียดไม่เท่ากันในแต่ละคน ซึ่งเฟรนและวาลิกา (Frain and Valiga. 1979 : 45 - 49) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

<u>ระดับที่ 1</u> ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to day Stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบรีบเร่ง การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและจะหมดไปในระยะเวลาอันสั้นและไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต

<u>ระดับที่ 2</u> ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน หรือพบเหตุการณ์สำคัญในสังคมความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลตื่นตัวและร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อด้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงนาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น

<u>ระดับที่ 3</u> ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับนี้รุนแรงกว่าระดับที่ 1 และระดับที่ 2 อาจจะปรากฏอยู่เป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาวะเช่นนี้ จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความ ล้มเหลว บุคคลอาจจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นเวลาหลาย ๆ ชั่วโมง

<u>ระดับที่ 4</u> ความเครียดในระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดในระดับนี้ ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น การขาดสมาธิในการทำงานไม่สนใจครอบครัว ขาดการทำงาน ความเครียดในระดับนี้เกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน หรือเป็นปี

2.4 การวัดความเครียด

การจะวัดว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่มากน้อยเพียงใดนั้น เทพวัลย์ สุชาติ (2530 : 30) กล่าวว่า การที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้เกิดอาการต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ความรู้สึกนั้นชี้ให้เห็นว่า การจะวัดว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่ มากน้อยเพียงใด สามารถวัดได้จากอาการต่าง ๆ ทั้ง ร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของร่างกาย ที่มีสาเหตุของความเครียดนั่นเอง

ส่วน ชูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 482) กล่าวว่า การที่จะทราบได้ว่า บุคคลใดมีความเครียดหรือไม่มากน้อยเพียงใดนั้น มี 2 วิธีคือ

วิธีที่ 1 สังเกตสิ่งที่ปรากฏออกมาในตัวคนทั้งด้านอารมณ์ คำบอกเล่า รวมทั้งอาการต่าง ๆ เช่น อารมณ์หงุดหงิดโกรธง่าย ขาดความอดทน ควบคุมอารมณ์ บ่นถึงปัญหาที่มีแสดงอาการเหนื่อยเหนื่อย ถอนหายใจ สั่นหน้า กระสับกระส่าย ตลอดทั้งการแสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิม หรือมีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด อ่อนเพลีย โดยมีสาเหตุมาจากการมีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การมีปัญหามากและแก้ปัญหาไม่ตก เป็นต้น

วิธีที่ 2 ใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้น เพื่อตรวจหาความเครียดโดยจะวัดได้จากอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นำมาคำนวณออกมาเป็นตัวเลข เปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบนั้น ๆ ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีผู้สร้างแบบทดสอบวัดความเครียดไว้มากมาย ตัวอย่างเช่น แบบวัดความเครียด Occupational Stress Indicator (OSI), Health Opinion Survey (HOS) , Symptom Check List 90 (SCL - 90) และ Cormell Medical Index (CMI)

แบบทดสอบวัดความเครียด OSI คูเปอร์และคณะ (Cooper et al. 1988) ได้สร้างขึ้นในปี 1988 ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับแง่มุมต่าง ๆ ของความเครียด แบ่งออกได้เป็น 6 ส่วน คือ ความรู้สึกเกี่ยวกับงาน ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ทำแนวทางที่จะประพฤติปฏิบัติถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล การแปลเหตุการณ์รอบตัว ปัจจัยความเครียดในงาน กลยุทธในการเผชิญปัญหาและแบบวัดความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย 12 ข้อ และความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจ (สุขภาพจิต) 18 ข้อ มีจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ มีการคิดคะแนนโดยการรวมเอาอาการทั้งสองส่วนมารวมกัน แล้วให้คะแนนแบบอิงกลุ่ม แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดต่ำกว่า หรือเท่ากับค่าเฉลี่ย -1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่ามีความเครียดระดับต่ำ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดสูงกว่าค่าเฉลี่ย -1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และต่ำกว่าค่าเฉลี่ย +1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่า มีความเครียดระดับปานกลาง และผู้ที่มีคะแนนความเครียดมากกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย +1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่ามีความเครียดระดับสูง

แบบสำรวจความเครียด HOS เป็นแบบสำรวจที่แมคมิลแลน (Macmillan.1950) สร้างขึ้น ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับอาการต่าง ๆ ทางร่างกายที่เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดมีจำนวน 20 ข้อ แบบทดสอบนี้ใช้เป็นครั้งแรกที่เขตสเตอริง ในปี 1950 - 1969 โดยโครงการจิตวิทยาสังคม ของมหาวิทยาลัยคอร์แนล สหรัฐอเมริกา มีหลักการในการให้คะแนน คือ อาการที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ให้ 3 คะแนน อาการที่เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้ง ให้ 2 คะแนน ไม่เคยเกิดอาการเลยให้ 1 คะแนน แล้วนำคะแนนรวมมาประเมินระดับความเครียดโดยใช้หลักคะแนนอิงกลุ่ม ผู้ที่มีคะแนนตั้งแต่ค่าเฉลี่ย +1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลงมา จัดว่ามีความเครียดระดับต่ำ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดระหว่างค่าเฉลี่ย +1 ถึง +2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดสูงกว่าปกติ มีแนวโน้มต่อการ

เกิดปัญหาสุขภาพและผู้ที่มีความเครียดมากกว่า +2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขึ้นไปถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับสูงมาก เป็นกลุ่มที่อาจมีปัญหาสุขภาพจิตเล็กน้อยมาบ้างแล้วควรได้รับการตรวจจากจิตแพทย์

ส่วนแบบสำรวจ CMI เป็นแบบสำรวจความเครียด ประกอบด้วยคำถามจำนวนทั้งสิ้น 195 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับสุขภาพกาย 2 ใน 3 ของคำถามทั้งหมด ที่เหลือ 1 ใน 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับอาการทางจิต

2.5 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียด

ความเครียดเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ หลายประการซึ่งมีผู้ทำการศึกษาว่าปัจจัยใดที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่หลายท่าน ดังเช่น

กองสุขภาพจิตกรมการแพทย์ ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดว่ามาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม เช่น เรื่องงาน เรื่องเงิน เรื่องภายในครอบครัว เรื่องที่อยู่อาศัย ซึ่งทำให้เกิดความไม่สบายใจ

2. ความขัดแย้งเกิดจากภายในจิตใจ เช่น ความไม่สมหวัง ความรู้สึกสูญเสีย การตัดสินใจที่เด็ดขาดจากความขัดแย้งภายในใจ

3. เป็นความทุกข์อันเกิดมาจากการเจ็บป่วยของร่างกาย

ฟาร์เมอร์ และคณะ (Fammer et al. 1984: 20 - 24) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดเป็น ดังนี้ คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคลซึ่งได้แก่ โครงสร้างทางบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self - Concept) สุขภาพและอื่น ๆ

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) หมายถึง สาเหตุที่เป็นผลมาจากการพบปะสังสรรค์ (Interaction) กับคณะ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส และเพื่อน

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมทั้งคาดหวังในอนาคตด้วย

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 486 - 488) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแบ่งแยกสาเหตุในตัวคนออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุจากร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างที่ทำให้เกิดความเครียดเนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งแยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือเจ็บป่วยจะทำให้อีกส่วนหนึ่งเจ็บป่วยหรือชำรุดไปด้วย

- ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรงหรือได้ผ่านการทำงานมาแล้วอย่างหนักและนาน

- ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอเป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

- รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลียเกิดความเครียดได้

- ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลาย หรือทำงานไม่ดี เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

- การติดสุราและยาเสพติด สุราและยาเสพติดจะไปกดประสาททำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอ มากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพจิตใจบางอย่าง สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

- อารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ การซึมเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

- บุคลิกภาพบางประเภททำให้เกิดความเครียดได้ คือ เป็นคนจริงจังกับชีวิต เป็นคนเจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานสูงกว่าผู้อื่น เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่าย เป็นคนที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ทำให้มีความวิตกกังวล มองอนาคตด้วยความหวาดหวั่นอยู่เสมอ เกิดความเครียดเป็นประจำ

2. <u>สาเหตุจากภายนอก</u> หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก เช่น การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน ตกงาน ถูกไล่ออก ปลด ย้าย ธุรกิจล้มละลาย

2.2 การเปลี่ยนแปลงชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต การเปลี่ยนแปลงโดยกระทันหันไม่คาดคิดหรือไม่ได้เตรียมตัวมาไว้ก่อนทำให้บุคคลมีจิตใจปรวนแปรทำให้เกิดความเครียดไม่มากก็น้อย

2.3 ภยันตรายต่าง ๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน

2.4 ทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในหน้าที่การงาน งานที่ต้องเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นอนาคตของงานที่ทำอยู่

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน

2.6 สภาพของสังคมการเมือง ที่ต้องมีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น ชีวิตครอบครัวที่ไม่อบอุ่น

สุจริต สุวรรณชีพ (2531 : 96) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมีหลายระดับดังนี้

1. ความรุนแรงของพลังกดดันทำให้เกิดปัญหาขึ้น เช่น การสูญเสียคนรัก ความไม่สมหวัง เช่น การพลาดเหรียญทองของนักกีฬา

2. บุคลิกภาพของแต่ละคน เช่น บุคลิกภาพของบุคคลที่จะไม่เครียด ได้แก่ คนที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ คนที่มีความมั่นคงในตนเอง การรู้จักมองการณ์ไกล การรู้จักยืดหยุ่น การมีอารมณ์ขัน

3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาแบบนี้มาก่อน ทำให้รู้วิธีการแก้ปัญหาความเครียดก็จะลดลง

4. การประเมินความสำคัญของปัญหา ถ้าประเมินว่าสำคัญมากก็จะเครียดมาก ถ้าเห็นว่า ไม่มีความสำคัญก็จะเครียดน้อย

5. ความรู้สึกโดดเดี่ยว หรือรู้สึกว่าไม่มีคนช่วยเหลือก็จะเพิ่มระดับความเครียดมากขึ้น

ในชีวิตของคนเรา 1 ใน 3 ก็กล่าวกันว่าคือ การทำงานเพราะงานเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีชีวิตที่เต็มที่ สมบูรณ์และเป็นคนเต็มคน เป็นคนที่ใคร ๆ ก็ยอมรับ ก็มาจากการทำงานนั่นเอง และสิ่งที่จะหนีไม่พ้นในชีวิตของการทำงานก็คือความเครียด ความเครียดมิใช่สิ่งใหม่สำหรับเราทุกคนเลยเพราะทุกคนต่างรู้จักความเครียดแล้วเป็น

อย่างดี โดยเฉพาะสภาวะเศรษฐกิจที่ย่ำแย่เช่นนี้ หลายคนต้องเผชิญกับภาวะความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และสิ่งที่ทำให้คนทำงานเกิดความเครียดมีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

เฮริเกล และคณะ (Hellriegle et al. 1983 : 492) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม

2. บทบาทในการทำงานได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อผู้อื่นและขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ความสัมพันธ์ในองค์การได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการมอบหมายความรับผิดชอบ

4. ความสัมพันธ์ภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

ไอแวนเซวิช และแมตเตอสัน (Ivancevich and Matterson. 1987 : 372) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา การศึกษาและสุขภาพ

2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

3. ปัจจัยภายในองค์การ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- ระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ

- ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่ม

- ระดับองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศในองค์การและการจัดการ

4. ปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ที่อยู่อาศัย ปัญหาเศรษฐกิจ การเดินทาง

วัชรัตน์ หลิมรัตน์ (2527 : 43) ได้กล่าวถึงบรรดาสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ดังต่อไปนี้ ซึ่งถ้ามีมากเกินไปและมีน้อยเกินไป ก็จะเป็นสิ่งชักนำให้เกิดความเครียด

1. ปริมาณงาน
2. ระเบียบ กฎเกณฑ์
3. ความขัดแย้งในระบบทำงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความเสี่ยงและการแข่งขัน
6. การเปลี่ยนแปลงหน้าที่หรือระบบงาน
7. การสัมผัสกับพาหะความเครียด เช่น คนที่กระวนกระวาย คนที่ตัดสินใจไม่ถูก

นงนุช ประสานทอง (2541 : 14) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้คนทำงานเกิดความเครียดมีหลายประการ ดังต่อไปนี้

1. การได้รับมอบหมายงานที่มากหรือน้อยเกินไป การได้รับการมอบหมายงานมากแล้วเกิดความเครียดนั้นคงไม่เป็นปัญหา แต่การได้รับการมอบหมายงานน้อยจะมีความเครียดได้อย่างไร การได้รับมอบหมายงานน้อยก่อให้เกิดความเครียดได้ เพราะคนเราต่างก็ไม่ต้องการให้คนรอบข้าง มองว่าตนเป็นคนที่ขาดประสิทธิภาพหรือไม่ได้รับความไว้วางใจ การได้รับมอบหมายงานน้อยก็เหมือนกับการบอกว่า คุณไม่เก่งหรือคุณไม่ได้รับความไว้วางใจจากเจ้านาย

2. ได้รับมอบหมายงานที่ยากเกินความสามารถ หรือสติปัญญา หรือได้รับงานในเรื่องที่ไม่ชำนาญไม่มีความเข้าใจก็ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานเพราะความกังวลที่ไม่สามารถจะจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายได้

3. มีความเปลี่ยนแปลงในระเบียบ ขั้นตอนในกระบวนการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความยุ่งยากสับสนและเกิดความเครียด

4. ขาดข้อมูลข่าวสารในการทำงาน ขาดการสนับสนุนและขาดคนที่จะให้คำแนะนำที่ดี

5. ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานอย่างแจ่มชัด

6. การขาดความเข้าใจในบทบาทของผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน

7. ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชน เช่น เรื่องการเงิน ข้าวของ เครื่องมือเครื่องไม้ต่าง ๆ

8. การที่ต้องพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

9. ความกดดันในเรื่องการส่งผลงาน และกำหนดเส้นตายในการทำงาน

10. งานที่ทำด้วยความคับข้องใจ และความเบื่อหน่าย

11. งานที่ขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน งานที่ขาดความมั่นคง

12. นอกจากนี้ความเครียดอาจเกิดได้จากปัญหาจุกจิกต่างๆ เช่น การมีความกดดันจากเจ้านายหรือผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปของหน่วยงาน ถูกรบกวนในระหว่างการทำงานเช่น ต้องพบกับลูกค้าที่เรียกร้องมากเกินไป การทำงานที่ไม่เป็นไปตามแผนเพราะถูกรบกวนจากงานต่าง ๆ เช่น การมีโทรศัพท์เข้าในระหว่างที่ทำงาน

2.6 <u>ผลของความเครียด</u>

ความเครียดจะทำให้เกิดผลเสียต่าง ๆ ต่อร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลของความเครียดไว้ ดังนี้

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 491 - 494) กล่าวถึง ผลของความเครียดที่มีต่อสุขภาพและชีวิตความเป็นอยู่ของคนโดยกล่าวว่าธรรมชาติของคนมีการปรับตัวมีความสามารถในการควบคุม และทนต่อความเครียดได้ระดับหนึ่ง โดยทำให้จิตอยู่ในสมดุล (Psychological Equilibrium) หรือเป็นปกติเหมือนคนทั่วไป แต่ถ้ามีความเครียดเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และปล่อยให้มีอยู่นานเกินความสามารถที่คนทั่วไปจะปรับตัว ควบคุมได้ก็จะเกิดผลเสียต่อ ร่างกาย จิตใจ และชีวิตความเป็นอยู่ได้ดังต่อไปนี้

1. <u>ผลเสียต่อร่างกาย</u> ความเครียดทำให้ร่างกายเกิดการแปรปรวนและผิดปกติได้หลายประการ ดังนี้

1.1 ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนคนทำงานหนัก อ่อนเพลีย อ่อนแอแม้จะไม่ได้ออกแรงเลยก็ตาม ความอ่อนแอของร่างกายทำให้ภูมิคุ้มกันในตัวต่ำลง มีโอกาสติดเชื้อได้ง่าย คนที่เครียดจึงมักเป็นหวัด ป่วยบ่อย ๆ และไม่ค่อยหาย

1.2 เกิดโรคในกลุ่มที่เรียกว่า ความผิดปกติทางสรีรวิทยา เนื่องจาก สาเหตุทางจิต (Psychophysiologic Disorders) โรคที่พบบ่อยในกลุ่มนี้ เช่น ปวดศีรษะ ปวดต้นคอ ปวดหลัง ปวดศีรษะข้างเดียว ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดที่หัวใจตีบ เป็นแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็กส่วนต้น โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น

1.3 สิว ความเครียดทำให้ผิวหนังผลิตเคราตีน (Keratin) เพิ่มมากขึ้น เคราตีนเป็นต้นเหตุให้เกิดสิวบนใบหน้า นอกจากนี้ความเครียดทำให้คนชอบเกา ชอบแกะหรือชอบแคะสิวทำให้สิวมีเพิ่มขึ้น

1.4 ผมหงอกเร็วขึ้น ผมร่วงมากขึ้น ความเครียดทำให้เส้นเลือดที่มาเลี้ยงผิวหนัง โดยเฉพาะบริเวณศีรษะหดตัว ทำให้ผิวหนังบริเวณศีรษะมีเลือดมาเลี้ยงน้อยลงหรือไม่เพียงพอเป็นผลให้เส้นผมบริเวณศีรษะขาดอาหาร จึงเปลี่ยนเป็นสีขาวหรือหลุดร่วงจากศีรษะได้

1.5 แก่ก่อนวัย อายุสั้น

2. <u>ผลเสียต่อจิตใจและชีวิตความเป็นอยู่</u> ความเครียดทำให้จิตใจ และ ชีวิต ความเป็นอยู่แปรปรวน และเกิดความผิดปกติได้หลายชนิด ดังนี้

2.1 ชีวิตไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจไม่เบิกบาน เสมือนถูกบีบคั้นทางใจ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญ ใจน้อย อารมณ์เสียได้ง่าย มักจะหมกมุ่น ครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา ไม่ยินดียินร้ายต่อสิ่งเร้าที่เคยให้ความสุข

2.2 นอนไม่หลับ ความเครียดทำให้จิตใจไม่สงบ ฟุ้งซ่านคิดไปต่าง ๆ นานา คิดวกไปเวียนมา ความคิดจับต้นชนปลายไม่ถูก ไม่สามารถหาข้อสรุปและหยุดความคิดได้ทั้งเวลาทำงาน ยามว่าง ยามพักผ่อน ไม่ว่าเวลากลางวัน หรือกลางคืน จึงทำให้เกิดอาการนอนไม่หลับ

2.3 เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท คนที่มีความเครียดในระดับสูงและมีอยู่เป็นเวลานานเป็นผลทำให้ อารมณ์ ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจและพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปมาก ไม่สามารถปรับตัวได้จะเกิดเป็นโรคจิตโรคประสาทในที่สุด

2.4 ติดสุรา ยาเสพติด เป็นทั้งเหตุและเป็นทั้งผลของความเครียด ผู้ที่มีความเครียดและไม่รู้จักระบายหรือขจัดความเครียดอย่างถูกต้อง อาจหันไปใช้วิธีดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติด ซึ่งเกิดผลในระยะสั้นคือทำให้ผ่อนความเครียดลง แต่ผลในระยะยาวอาจทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น เมื่อดื่มสุราหรือหันไปใช้ยาเสพติดเพื่อลดความเครียดบ่อย ๆ เข้าในที่สุดก็ต้องติดสุราและยาเสพติด

2.5 ครอบครัวไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจอ่อนแอ หงุดหงิด ขาดความอดทน ขาดเหตุผล อารมณ์เสียง่าย ใครพูดจาไม่ถูกใจ หรือถูกขัดใจก็จะรู้สึกไม่พอใจและแสดงออกมาทางใบหน้า คำพูดและการกระทำ ทำให้ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดหรือผู้ที่อยู่ร่วมบ้านเรือนเดียวกัน เกิดความเครียดขึ้นด้วย ทำให้มีเรื่องระหองระแหง โกรธ ทะเลาะเบาะแว้งกันระหว่างสมาชิกของครอบครัว เกิดความไม่สงบสุขในครอบครัว

2.6 นิสัยเปลี่ยนแปลง ความเครียดทำให้นิสัย หรือการดำเนินชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไปมาก เช่น สูบบุหรี่จัดหรือการรับประทานอาหารบ่อยขึ้น เพื่อให้หายเครียด ทำให้ติดบุหรี่ ร่างกายอ้วน หรือมีน้ำหนักตัวมากเกินไป บางรายลดความเครียดโดยออกเที่ยวเตร่หามรุ่งหามค่ำ เล่นการพนันใช้เงินเกินตัว ทำให้ร่างกายทรุดโทรม เงินทองหมดตัวเป็นหนี้เป็นสินได้

จะเห็นได้ว่า ความเครียดของแต่ละคนไม่เท่ากัน ถ้าความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ๆ ก็จะเป็นพลังผลักดันให้คนทำงานดีขึ้น เพราะเขาจะไม่เกียจคร้าน ไม่นิ่งดูดายเพื่อหวังผลในการขจัดความเครียดต่ำ ๆ นี้ให้หมดไป เขาก็จะได้มีความสุข แต่ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับกลางอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตประจำวันได้เช่น ทำให้นอนไม่หลับ เกิดอาการกินมากกว่าปกติ ติดยาเสพติดและถ้าความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง บุคคลอาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือ คลุ้มคลั่ง เพราะหมดอำนาจในการควบคุมตนเอง และหากปล่อยความเครียดไว้ระยะเวลายาวนานก็จะทำให้เกิดโรคทางกาย เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะ และเป็นผลให้บุคคลที่เครียดแก่เร็วกว่าที่ควรและอายุสั้น ซึ่งเมื่อร่างกายมีความเครียดเกิดขึ้น ก็จะเกิดปฏิกิริยาทางร่างกายเพื่อปรับตัว 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนแรก เป็นอาการบอกเหตุ (Alarm Reaction Stage) ระยะสัญญาณเตือนจะเกิดขึ้นเฉพาะแห่งซึ่งเนื่องมาจากตัวเร่งทำให้เกิดความเครียด ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจะเกิดโดยผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่น ต่อมพิทูอิทารี (Pituitary) จะหลั่งฮอร์โมนออกมา ทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านต่อตัวเร่งความเครียดและปรับร่างกายให้อยู่ในสภาวะสมดุลความรุนแรงในระยะสัญญาณเตือนจะเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดในขั้นเบา (Mild) รุนแรง (Severe) มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับพันธุกรรมของบุคคลและตัวแปรที่สำคัญ เช่น ประสบการณ์ที่ได้รับสิ่งที่มากระทบ (Stressor) และสิ่งนำเข้าอื่นๆ (Inputs) ที่ได้รับมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกขณะนั้น (Exogenous Conditioning) ถ้าสิ่งที่มากระทบรุนแรงมาก ระยะเตือนที่เกิดขึ้นอาจรุนแรงถึงขั้นไม่สามารถปรับตัวได้ทำให้เกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Negative Feed Back) หรือเข้าสู่ระยะต่อต้านได้ก็จะดำเนินไปสู่ระยะหมดกำลังและตายได้โดยเร็ว โดยพบว่า ภาวะความเครียดที่รุนแรง และเกิดเป็นระยะเวลานานนั้น จะมีผลทำให้เกิดการกระตุ้นประสาทซิมพาธีติคแทนทำให้เกิดปฏิกิริยาตรงกันข้ามกับระบบประสาทซิมพาธีติด เช่น

- การไหลเวียนของเลือดพบว่า มีเลือดออกจากหัวใจน้อยลง ชีพจรเบา ช้า ความดันโลหิตต่ำลง มีเลือดไปเลี้ยงอวัยวะสำคัญ คือ หัวใจ สมองลดลง แต่มีเลือดส่วนปลายมากขึ้น ทำให้ผิวหนังแดงร้อน เป็นต้น
- การหายใจลำบาก เนื่องจาก หลอดลมหดรัดตัว มีการหายใจเร็ว ร่วมกับอาการเวียนศีรษะ
- การเผาผลาญอาหารเพิ่มขึ้น โดยดึงไกลโคเจนที่สะสมไว้มาใช้มากขึ้น ทำให้รู้สึกคลื่นไส้ หิว ระดับน้ำตาลในเลือดต่ำ
- กล้ามเนื้อคลายตัว มีการประสานงานกันได้ไม่ดี
- ม่านตาหด ทำให้ตาลาย ไม่ปรับการรับภาพ
- กล้ามเนื้อหูรูดของการขับถ่ายปัสสาวะ และอุจจาระเสียการดึงตัว ทำให้ท้องเดิน ถ่ายปัสสาวะบ่อยขึ้น

ภาวะเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานจะทำให้การกระตุ้นการหลั่งสารฮอร์โมนของต่อมพิทูอิตารีในสมองอยู่นานเช่นกันมีผลทำให้ต่อมหมวกไต ต่อมไทมัส และต่อมน้ำเหลืองฝ่อเล็กลง มีแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ น้ำหนักตัวลดลง อุณหภูมิร่างกายไม่สม่ำเสมอ ความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะ แบบแผนการกิน การนอน และการขับถ่ายเปลี่ยนแปลงไป เกิดความไม่สมดุลของฮอร์โมน นอกจากนั้น ภาวะความเครียดที่มีเป็นเวลานาน

มีผลทำให้ระบบสร้างภูมิคุ้มกันโรคของร่างกายถูกกด กลไกการต่อต้านเชื้อโรคทางธรรมชาติเสียไปจึงทำให้ติดเชื้อโรคได้ง่าย เสี่ยงต่อความเจ็บปวดเป็นโรคได้ง่าย และหากภาวะความเครียดเกิดขึ้นเป็นเวลานานจะทำให้ร่างกายมีความต้านทานต่ำลง มีการปรับตัวล้มเหลวทำให้เกิดโรคได้ง่าย ซึ่งเซลเย เรียกโรคที่เกิดขึ้นเพราะความบกพร่องในการปรับตัวนี้ว่า "Disease of Adaptation" (Pelletier.1977 : 76) ได้แก่ โรคแพ้ภูมิตนเอง (S.L.E.) โรคข้ออักเสบ (Arthritis) , ความดันโลหิตสูง (Essential Hypertension), โรคแผลในกระเพาะอาหาร (Peptic Ulcer), โรคหอบหืด (Asthma) ฯลฯ

ขั้นตอนที่สอง จะเกิดอาการต่อต้าน (Resistance Stage) ในช่วงนี้การเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยาจะเกิดขึ้นเพื่อรักษาสภาพต่อต้านสิ่งที่มีชีวิตต่อตัวเร่งความเครียด ในบางสถานการณ์ทำให้เกิดระดับความสมดุลทางสรีระวิทยาเป็นระยะที่มีการปรับตัวอย่างแท้จริง การปรับตัวเกิดเป็นปฏิกิริยาย้อนกลับ (Negative Feed Back) ทำให้อัตราการเร่งต่าง ๆ ลดลงสู่ภาวะปกติ ในระยะนี้การทำงานของระบบประสาทซิมพาธีติคจะลดลง การหลั่งฮอร์โมนของต่อมหมวกไตส่วนคอร์เทกค์สูงกว่าปกติเล็กน้อย มีการใช้กลไกเฉพาะอย่างมากยิ่งขึ้น เช่น ตับมีหน้าที่เก็บและทำลายสร้างสารใหม่ ไตซึ่งมีหน้าที่ปรับระดับน้ำและอิเล็กโตรไลท์จะต้องทำงานหนักอาจมีการปรับตัวเฉพาะที่เช่นการอักเสบเฉพาะที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่สิ่งกระทบไม่รุนแรงมาก การเกิดปฏิกิริยาย้อนกลับ (Negative Feed Back) ในระยะนี้จะปรับกลับไปสู่การยุติขบวนการปรับตัว ตอบโต้ของกลไกต่าง ๆ ได้ ไม่เกิดระยะหมดกำลังอีก ถ้าสิ่งกระทบรุนแรงมากจะมีการลดอัตราเร่งในระยะต่อต้าน แต่จะกระตุ้นให้เกิดระยะสัญญาณเตือนขึ้นอีก

ขั้นตอนสุดท้าย เป็นขั้นหยุดทำงาน (Exhaustion Stage) ถ้ามนุษย์อยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่มีความเครียดนาน ๆ อาการต่อต้านจะทำให้ร่างกายไม่สามารถรักษาสภาพคงที่ไว้ได้ และความเครียดยังคงมีอยู่ต่อไปอาจจะตายได้ เพราะอวัยวะหยุดทำงาน เป็นระยะที่มีการย้อนกลับเข้าสู่ระยะสัญญาณเตือนใหม่ภายหลังระยะต่อต้านระยะนี้จะเกิดในกรณีที่สิ่งกระทบรุนแรงอาการของปฏิกิริยาในระยะของสัญญาณเตือนและจะปรากฏขึ้นใหม่เมื่อร่างกายเริ่มอ่อนแอลง การเร่งกลไกการตอบสนองครั้งนี้จะล้มเหลวได้ง่ายถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือ ทำให้ร่างกายมีการชำรุดของอวัยวะและตายได้ เป็นผลมาจากปฏิกิริยาตอบสนองระบบประสาทอัตโนมัติ ทั้งระบบซิมพาธีติค และพาราซิมพาธีติคร่วมกับปฏิกิริยาของฮอร์โมนของต่อมพิทูอิตารีและต่อมหมวกไตเป็นระยะที่ร่างกายไม่สามารถปรับให้คืนสู่ภาวะปกติได้

ตัวเร่งความเครียดต่าง ๆ จะมีผลต่ออารมณ์ ถ้ามีความตกใจหรือมีความโกรธ จะมีการทำงานร่วมกัน ระหว่างระบบประสาทและระบบต่อมไร้ท่อ โดยจะมีเซลล์ประสาทรับกระแสความรู้สึกส่งไปยังสมองส่วนไฮโปทาลามัส ทำให้มีการหลั่งฮอร์โมนคอร์ติโคโทรฟินรีริสซิ่งฮอร์โมน (Corticotrophin Releasing Hormone) ผ่านเข้าไปในกระแสเลือด ซึ่งมีผลต่อต่อมใต้สมองพิทูอิตารี่ (Pituitary) ทำให้มีการหลั่ง ACTH ฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรฟิน (Adrenocorticotrophic Hormone) ซึ่งควบคุมการทำงานของต่อมหมวกไตส่วนคอร์เทกค์ เป็นผลทำให้กลูโคคอร์ติคอยด์ (Glucocorticoid) หลั่งออกมาในกระแสเลือดมากกว่าปกติ เป็นเหตุให้มีการสลายคาร์โบไฮเดรตและเพิ่มน้ำตาลในเลือด เม็ดเลือดแดงถูกสร้างเพิ่มขึ้นมาอีกเป็นจำนวนมาก

3. บทบาทในการทำงาน

3.1 ความหมายของบทบาทในการทำงาน

บทบาทจะเป็นแบบแผนของความต้องการเป้าหมาย ความรู้ ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม และการกระทำที่สมาชิกของชุมชนคาดหวังว่าคงเป็นไปตามชนิดของตำแหน่งที่มีอยู่ (Krench et al. 1962 : 338) ฉะนั้น บทบาทจึงมีส่วนเกี่ยวพันกับฐานะตำแหน่ง ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของบทบาทไว้หลายท่านดังนี้

แมคโดนัล (McDonald. 1971 : 3) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมอันเป็นที่คาดหวังของสมาชิกในชุมชนที่มีต่อบุคคลนั้น

ไวรัช เจียมบรรจง (ยืนยง ไทยใจดี. 2537 : 71; อ้างอิงมาจาก ไวรัช เจียมบรรจง. 2523 : 108) ได้ให้ความหมายบทบาทในแง่ของนักสังคมวิทยาว่าบทบาท หมายถึงการปฏิบัติตามตำแหน่งในแง่จิตวิทยาว่าบทบาท คือ การแสดงออกหรือการปะทะสังสรรค์ของแต่ละบุคคลและในแง่จิตวิทยาสังคม บทบาทคือการแสดงออกหรือการปะทะสังสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น ๆ ของบุคคลในสังคม

สุกิจ กลีบแก้ว (2531 : 12) บทบาท หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับ อำนาจหน้าที่และสิทธิ ซึ่งจะอยู่ในขอบเขตของสถานภาพหรือตำแหน่งทางสังคมที่บุคคลนั้นดำรงอยู่

สงวนศรี วิรัชชัย (2527 : 20) บทบาท หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมประจำตำแหน่ง ซึ่งประกอบไปด้วย สิทธิและหน้าที่ของตำแหน่ง เมื่อบุคคลดำรงตำแหน่งใดก็จะต้องแสดงพฤติกรรมตามตำแหน่งนั้นๆ และเมื่อใดที่บุคคลเปลี่ยนตำแหน่งการแสดงบทบาทก็จะเปลี่ยนตามไปด้วย

สุพัตรา สุภาพ (2525 : 31) ได้ให้ความหมายว่า บทบาท คือ การปฏิบัติตามสิทธิ และหน้าที่ของสถานภาพหรือตำแหน่ง

โสภา ชูพิกุลชัย (2522 : 45) อธิบายความหมายของบทบาทว่าเป็นการแสดงออกหรือการกระทำตามหน้าที่ของบุคคล ซึ่งสมาชิกคณะ ของสังคมมุ่งหวังให้กระทำภายใต้สถานการณ์ทางสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยถือเอาฐานะและหน้าที่ทางสังคมของบุคคลนั้น

3.2 องค์ประกอบของบทบาทในการทำงาน

สำหรับองค์ประกอบในการทำงานนั้น ยืนยง ไทยใจดี (2537 : 71) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของบทบาทในการทำงาน ว่าประกอบไปด้วย

- บทบาทที่มากเกินไป หมายถึงสภาพการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังมีปริมาณและคุณภาพที่มากเกินไป

- ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่ชัดเจนในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย

- ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของบุคคล กับความคาดหวังจากบุคคลอื่น หรือสิ่งที่ได้รับมอบหมาย

จากการศึกษาข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า บทบาทในการทำงาน หมายถึง การแสดงออก การกระทำการประพฤติปฏิบัติของบุคคลตามตำแหน่งและหน้าที่ในการทำงาน ประกอบไปด้วย บทบาทที่มากเกินไป ความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท

4. วิธีการเผชิญปัญหา

4.1 ความหมายของวิธีการเผชิญความเครียด

มีผู้ให้ความหมายของวิธีการเผชิญปัญหาไว้แตกต่างกันดังนี้

กาแลนท์ และ บัส (Galand and Bush. 1982 : 6) กล่าวว่า กระบวนการเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามระงับ แบ่งเบา หรือ ขจัดความเครียดหรือสิ่งที่มาคุกคามที่อาจประกอบไปด้วยพฤติกรรมที่เปิดเผยและไม่เปิดเผยก็ได้

ลาซารัส (Lazarus. 1976 : 74) กล่าวว่า วิธีการเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอด เป็นสัญลักษณ์ของการปรับตัวและเป็นการใช้ความสามารถทางสติปัญญาและด้านพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการจัดการกับความเครียด ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นทั้งสิ่งแวดล้อมภายนอกและภายใน

เรย์ และคณะ (Ray et al. 1982 : 387) กล่าวว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียด ซึ่งมีความเป็นอิสระในแต่ละบุคคล

4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเผชิญปัญหา

มีผู้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของวิธีการเผชิญปัญหาไว้แตกต่างกัน ดังนี้

มูส์ และบิลลิ่ง (นิยดา พงศ์พาชำนาญเวช. 2535 : 33 - 35 ; อ้างอิงมาจาก Moos and Billings. 1982 : 212 - 230) เป็นจิตแพทย์และนักจิตวิทยาที่ให้ความสนใจในเรื่องวิธีการเผชิญปัญหา เขาอธิบายเกี่ยวกับวิธีการเผชิญปัญหาว่า มีพื้นฐานมาจากแนวความคิดของทฤษฎีต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นเกี่ยวกับโครงสร้างของบุคลิกภาพของมนุษย์ ที่ประกอบไปด้วย โครงสร้างของจิต 3 ส่วน คือ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และ ซุปเปอร์อีโก้ (Super Ego)

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรชีวิต (Life Cycle Perspective) เป็นทฤษฎีที่เน้นเกี่ยวข้องกับการพัฒนาของบุคคล ประสบการณ์ในชีวิต

3. ทฤษฎีวิวัฒนาการและการปรับพฤติกรรม (Evolution Theory and Behavior Modification) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะในการแก้ปัญหาและการประเมินด้านความคิด

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมและสังคม เศรษฐกิจ (Cultural and Social Ecological Perspectives) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

จากทฤษฎีพื้นฐาน 4 แขนงดังกล่าวข้างต้นนี้ มูส์และบิลลิ่งส์ได้รวบรวมแหล่งเกื้อหนุนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหาไว้ซึ่งได้แก่ พัฒนาการของอีโก้ (Ego Development) การเชื่อความสามารถของ ตนเอง (Self - Efficacy) รูปแบบความรู้สึกนึกคิด (Cognitive Styles) ทักษะในการแก้ปัญหา ลักษณะสังคม ความเชื่อ

มูส์ และบิลลิ่ง (Moos and Billing. 1982 : 212 - 230) ได้แบ่งการเผชิญปัญหาเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 การเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นการประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Appraisal Focused Coping) ประกอบด้วย วิธีการเผชิญปัญหา 3 วิธีด้วยกัน คือ

1. การวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล (Logical Analysis)

2. การปรับเปลี่ยนความคิด (Cognitive Redefinition) ได้แก่ การคิดทบทวน และการพิจารณาข้อดีข้อเสีย ของสถานการณ์นั้น ๆ

3. การหลีกหนี หรือหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญความคิด (Cognitive Avoidance) ได้แก่ การปฏิเสธความจริง พยายามลืมสถานการณ์ทั้งหมดและการฝันกลางวันถึงสิ่งที่พึงพอใจ

กลุ่มที่ 2 การเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem - Focused Coping) ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 3 วิธีด้วยกันคือ

1. การแสวงหาข้อมูลหรือคำแนะนำ (Seek Information and Advice)

2. การลงมือแก้ปัญหา (Take Problem - Solving Action)ได้แก่ การพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา พิจารณาข้อดี ข้อเสียในการดำเนินการเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหานั้น ๆ

3. การพัฒนาวิถีทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา (Develop Alternative Reward) เป็นการเปลี่ยนแปลงการกระทำของตนเองและคิดสร้างสรรสิ่งใหม่ ๆ ที่ดีให้กับตนเอง ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลในสังคม การพัฒนาเอกลักษณ์ความเป็นอิสระของตนเอง ตลอดทั้งการแสวงหาสิ่งทดแทน

กลุ่มที่ 3 การเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นการลดอารมณ์ที่เป็นปัญหา (Emotion Focused Coping) ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 3 วิธี ด้วยกัน คือ

1. ควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ (Affective Regulation)

2. การทำจิตใจให้สงบ ไม่ทุรนทุราย ยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Resigned Acceptance)

3. การระบายอารมณ์ (Emotion Discharge) ซึ่งแสดงออกมาทางคำพูดหรือการกระทำ

มูส์และบิลลิ่ง เน้นว่า ความคิดเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาและการเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาวิธีใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านตัวบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดทั้งสถานการณ์ที่ เกี่ยวข้อง

การเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Dynamic) โดยวิธีการเผชิญปัญหาที่บุคคลใช้นั้นเป็นการผสมผสานระหว่างการมุ่งแก้ปัญหาและการมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด ในการเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหานั้นพบว่า ปัจจัยด้านตัวบุคคลจะมีผลต่อการเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหา ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต ความเชื่อ ภาวะสุขภาพ ความชำนาญในการแก้ปัญหา บุคลิกภาพและการได้รับความเกื้อหนุน เป็นต้น

พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่บุคคลนำมาใช้ในการจัดการกับความเครียดนั้นมีวิธีต่าง ๆ มากมาย ซึ่งได้มีผู้นำเอาวิธีการต่าง ๆ มารวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่หลายรูปแบบ

ลาซารัส (Lazarus. 1976 : 74)ได้แบ่งวิธีการเผชิญปัญหาตามลักษณะพฤติกรรมการเผชิญความตึงเครียดออกเป็น 2 รูปแบบด้วยกันคือ

1. วิธีการเผชิญความเครียดโดยการควบคุมอารมณ์หรือแก้ไขความรู้สึกที่เป็นทุกข์ (Affective Oriented Methods) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามที่จะจัดการอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ตึงเครียดโดยมิได้มุ่งแก้ไขที่ปัญหาหรือสาเหตุ ลาซารัส เรียกวิธีการนี้ว่า "การบรรเทา" (Palliative) ซึ่งรวมถึงการที่บุคคลนั้นได้นำเอากลไกการป้องกันตนเองมาใช้ด้วย อย่างไรก็ตาม วิธีการเผชิญปัญหาโดยวิธีนี้ถือว่าเป็นรูปแบบที่บุคคลต้องการใช้กระบวนการทางความคิดเช่นเดียวกัน แต่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก วิธีการต่าง ๆ ในรูปแบบของการควบคุมอารมณ์ หรือ แก้ไขความรู้สึกที่เป็นทุกข์นี้ ได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกหนี การฝันกลางวันหรือเพ้อฝัน การแยกตนเอง การทำให้เห็นเป็นเรื่องเล็ก การพึ่งพายาเสพติด การโยนความผิดให้ผู้อื่น การระบายความโกรธไปสู่ผู้อื่น รวมทั้ง การผ่อนคลาย การออกกำลังกาย เหล่านี้เป็นต้น

2. วิธีการเผชิญภาวะความเครียดโดยการแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem Oriented Methods) เป็นวิธีการที่พึ่งแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่ตึงเครียดนั้น การแก้ไขปัญหาเหล่านี้อาจจะเป็นการจัดการที่ตัวปัญหา

และมุ่งแก้ไขที่ตัวเอง หรือปรับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นลักษณะของการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สถานการณ์ที่ตึงเครียดนั้นดีขึ้นเป็นกลวิธีที่ใกล้เคียงกับการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่การหาข้อมูลเพิ่มเติม การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การเผชิญหน้ากับปัญหาอย่างท้าทาย การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงรวมทั้งการเอาประสบการณ์ที่เคยใช้ได้ผลในอดีตมาร่วมแก้ปัญหา เป็นต้น

ลาซารัสและโฟล์คแมน (Lazarus & Folkman. 1988 : 31 - 33) ได้ทำการพัฒนาวิธีการเผชิญปัญหาซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ลักษณะ คือ

- การเผชิญหน้ากับปัญหา เป็นลักษณะการก้าวร้าว พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์และการกระทำพฤติกรรมที่เสี่ยง เช่น การมุ่งมั่นและต่อสู้ในสิ่งที่ต้องการ การแสดงอารมณ์โกรธต่อบุคคลที่เป็นต้นเหตุ

- การยอมรับ เป็นการยอมรับของบุคคลต่อปัญหานั้น และพยายามทำสิ่งที่ถูกต้อง การวิเคราะห์หรือว่ากล่าวตนเอง สัญญากับตนเองว่าจะไม่ทำสิ่งนั้นอีกต่อไป

- การแก้ไขปัญหา เป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์คู่กับการวิเคราะห์ การแก้ปัญหา เช่น เมื่อมีปัญหาในการทำงาน มักจะเสนอความคิดเห็นให้พยายามปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

- การถอยห่างจากเหตุการณ์นั้นเป็นความรู้ความเข้าใจ ที่พยายามที่จะปลีกตัวเองและให้ความสำคัญต่อเหตุการณ์นั้นเพียงเล็กน้อย เช่น มองหาสิ่งที่ให้ความหวังเพื่อพูดคุย พยายามมองหาสิ่งที่ทำให้สดใส ร่าเริง พยายามลืมทุกสิ่ง ปล่อยให้เป็นไปตามโชคชะตา บางครั้งคิดว่าโชคไม่ดี การทำเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น ปฏิเสธที่จะคิดถึงเหตุการณ์นั้นมากเกินไป

- การควบคุมตนเอง เป็นความพยายามที่จะบังคับความรู้สึกและการกระทำของตนเอง เช่น พยายามเก็บความรู้สึกของตนเองไม่ให้ผู้อื่นรู้ในสิ่งที่ไม่ดีเกิดขึ้น การยึดถือบุคคลที่นิยมนับถือมาเป็นแบบอย่างในการควบคุมสถานการณ์

- การหาแรงสนับสนุนทางสังคม เป็นความพยายามที่หาแรงสนับสนุนทางด้านข้อมูล สิ่งของ และอารมณ์ เช่น การถามญาติหรือเพื่อนที่นับถือ เพื่อขอคำแนะนำ พูดกับใครบางคนเกี่ยวกับความรู้สึกของตนเอง การได้รับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากบางคน

- การหลีกหนี เป็นความต้องการของความคิด และพฤติกรรมที่พยายามหลีกหนีหรือหลีกเลี่ยงปัญหา เช่น หวังว่าอภินิหารจะเกิดขึ้น พยายามทำให้ความรู้สึกดีขึ้นโดยการรับประทานอาหาร ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ การใช้ยา ปฏิเสธที่จะเชื่อว่าสิ่งนั้นเกิดขึ้น การหลบหน้าผู้คน การนอนหลับมากกว่าปกติ

- การประเมินการตัดสินใหม่ในทางที่ดี เป็นความพยายามที่จะสร้างความหมายในทางบวก โดยพัฒนาการของบุคคล ในมิติศาสนา เช่น การค้นพบความเชื่อถือหรือสร้างศรัทธาใหม่ การสวดมนต์ การค้นพบสิ่งที่สำคัญในชีวิต

สำหรับวิธีการเผชิญปัญหานั้น ลาซารัส (Lazarus. 1966 : 258 - 262) ได้แบ่งวิธีการเผชิญปัญหาตามลักษณะของการตอบสนองต่อความเครียดเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การเข้าต่อสู้ (Attack) เป็นความพยายามของบุคคล ที่จะขจัดสิ่งที่มาขัดขวาง เป้าหมายโดยพยายามเอาชนะอุปสรรคนั้น ๆ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสม พัฒนาความสามารถ พยายามค้นหารายละเอียดใหม่ ๆ หรือปรับปรุงวิธีการที่มีอยู่เพื่อเอาชนะอุปสรรค

2. การถอยหนี (Withdrawal) เกิดจากการที่บุคคลเกิดการเรียนรู้ตั้งแต่วัยเด็ก เมื่อพบกับสิ่งที่เป็นอันตรายจะใช้วิธีการถอยหนี เช่น การชักมือชักเท้าเพื่อหนีไฟ หรือความเจ็บปวด เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะใช้วิธีการแบบ

เดิมที่เคยใช้ในวัยเด็ก คือ ลักษณะการหลีกเลี่ยง ลดการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์เหล่านั้น ได้แก่ การเก็บกด (Repress) การถอยหนี (Regress) การเพ้อฝัน (Fantasy) การแยกตนเองหรือหลีกเลี่ยงหรือหลีกหนี (Withdrawal) เป็นต้น

3. การประนีประนอม (Compromise) บุคคลจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบประนีประนอม เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ยุ่งยากมาก ๆ ซึ่งไม่สามารถเอาชนะได้ ขณะเดียวกันก็ไม่สามารถหลบเลี่ยงได้ บุคคลจะใช้วิธี การประนีประนอมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้มากที่สุดหรือบางครั้งอาจต้องเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ ได้แก่ การชดเชย (Compensation) การเลียนแบบ (Identification) การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization) เป็นต้น

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า วิธีการเผชิญปัญหา หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแสดงออกมาอย่างต่อเนื่องในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแก้ไข บรรเทา สิ่งที่มาคุกคามหรือความเครียด เพื่อให้จิตใจและอารมณ์กลับสู่สภาวะสมดุลตามปกติซึ่งเราสามารถแบ่งวิธีการเผชิญปัญหาตามแนวความคิดของลาซารัส (Lazarus) ได้ดังนี้

1. วิธีการเผชิญปัญหา แบบยอมรับและควบคุมตนเอง
2. วิธีการเผชิญปัญหา แบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา
3. วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม
4. วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา

4.3 <u>กระบวนการและความสำเร็จของวิธีการเผชิญปัญหา</u>

กระบวนการของวิธีการเผชิญปัญหานั้น ฮานน์ (ผ่องศรี ศรีมรกต. 2526 ; อ้างอิงมาจาก Hann. 1977 : 35) ได้จำแนกวิธีการเผชิญปัญหาออกเป็น 3 กระบวนการ คือ

1. กระบวนการที่ไม่ประสมประสานหรือไม่ประติดประต่อ (Fragmentation Process) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยังไม่พร้อมที่จะเผชิญปัญหา แต่บุคคลถูกบังคับให้ต้องเผชิญปัญหา บุคคลนั้นจึงใช้ การตอบสนองที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงโดยสิ้นเชิง เช่น อาจใช้การกระทำซ้ำ ๆ และอาศัยความเชื่อทางศาสนาเข้าช่วย อาจจะใช้การหยุดชะงักคิดตรึงอยู่กับที่ ไม่เป็นไปตามขั้นของพัฒนาการ การมีอารมณ์หมกมุ่นแต่เรื่องของตนเองหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนไม่สนใจภาวะแวดล้อมรอบตัว (Affective Preoccupation) เป็นต้น

2. กระบวนการป้องกันตัวด้านจิตใจ (Defense Process) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้นโดยใช้กลไกป้องกันตัวทางจิตใจเข้าช่วย ซึ่งมีลักษณะที่ตึงเกินไปและตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเพ้อฝันและจินตนาการ ได้แก่ การแยกตัว (Isolation) การถดถอย (Regress) การปฏิเสธ (Denial) การเก็บกด (Repress)

3. กระบวนการใช้วิธีการเผชิญปัญหา เป็นความพยายามในการปรับตัวเพื่อเผชิญปัญหาอย่างมีเป้าหมายเป็นจริงและมีทางเลือก ได้แก่ การใช้เหตุผลวิเคราะห์ (Logical Analysis) เป็นต้น

ความสำเร็จในการเผชิญปัญหานั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งโกเซนและบุช กับแมคคานิคได้กล่าวไว้ดังนี้

โกเซนและบุช (Grossen and Bush . 1979 : 51 - 66) ได้ใช้วิธีการตอบสนองทางอารมณ์ และการตอบสนองของร่างกาย เป็นเกณฑ์ในการวัดผลสำเร็จในการเผชิญปัญหา โดยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองดังกล่าว ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา จริยธรรมหรือวัฒนธรรม ระดับการศึกษา อาชีพ มนุษยสัมพันธ์ และภาวะสุขภาพ

ส่วนปัจจัยด้านวิธีการเผชิญปัญหานั้นพบว่า กลไกที่สมบูรณ์จะส่งเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จในการเผชิญปัญหา

แมคคานิค (พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. 2536 : 49 ; อ้างอิงมาจาก Maccanic. 1982 : 107 - 112) กล่าวว่า ความสำเร็จในการเผชิญปัญหาของ แต่ละบุคคลเกี่ยวข้องกับ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. บุคคลต้องมีความสามารถและความชำนาญที่จะเผชิญกับความต้องการของสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ได้ง่าย ในรูปของความสามารถในการเผชิญปัญหา ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแสดงปฏิกิริยากับความต้องการของสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่ยังเป็นความสามารถที่จะนำและวางแผนเหตุการณ์และมีอิทธิพลพอที่จะควบคุมความต้องการนั้น ๆ ได้

2. บุคคลต้องถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม และมีปฏิกิริยา แม้ว่า เขาสามารถจะหนีความวิตกกังวลและความไม่สุขสบายได้ด้วยการถอยหนีก็ตาม ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นแง่มุมที่สำคัญที่จะเข้าใจถึงความไม่สุขสบาย

3. บุคคลต้องสามารถรักษาสมดุลทางจิตใจ (Psychological Equilibrium) ไว้ได้ ดังนั้น เขาต้องสามารถกำหนดพลังงาน และความชำนาญเพื่อที่จะนำไปสู่การดำเนินงาน โดยมีโก้เป็น ผู้รับผิดชอบการกระทำที่จะแสดงออกมา

5. ความพึงพอใจในงาน

5.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้แตกต่างกันดังนี้

กู๊ด (Good. 1973 : 13) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

สมิธ (เทพวัลย์ สุรชาติ. 2520 : 42 ; อ้างอิงมาจาก Smith. 1955 : 114) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่า เขาพอใจที่จะทำงานนั้น

มอร์ (เทพวัลย์ สุรชาติ. 2520 : 42 ; อ้างอิงมาจาก Morse. 1953 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้ต่ำลง เขาก็พอใจในการทำงาน

ดี อีไลน (D' Elia. 1979 : 283) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพแวดล้อมของงานนั้นก็อาจจะหมายถึง ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

เซเคิล และแบลคแมน (Second and Backman. 1964 : 590) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นอาจจะพิจารณาได้จาก ผลอันเนื่องมาจาก การสนองตอบความต้องการของบุคคลในด้านความอิ่มเอมใจ ความพอใจ ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นอาจจะตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจได้จากการที่เขาประสบความสำเร็จในการทำงาน จากลักษณะกิจกรรมของงานหรือเกิดขึ้นในระหว่างที่เขาได้พบปะสังสรรค์ กับเพื่อนร่วมงาน

แมคคอมิค และทิฟฟิน (Mccormik and Tiffin. 1974 : 289) ความพึงพอใจเป็นลักษณะของระดับความต้องการการตอบสนองความพอใจที่ได้มาจากการปฏิบัติงานหรือที่ได้มาจากประสบการณ์ในการทำงาน

5.2 องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีผู้ทำการศึกษาในเรื่องนี้อยู่หลายท่าน ดังนี้

เฮอร์เบริ์ก (ศรีเรือน โกศัลย์วัฒน์. 2527. 28 – 29 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg. 1976 : 210 - 214) กล่าวว่าคนเรามีความต้องการเบื้องต้นสองอย่างในการทำงานคือความต้องการด้านอนามัยและความต้องการแรงจูงใจ และ Herzberg ได้แบ่งองค์ประกอบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. องค์ประกอบของความต้องการด้านอนามัย เป็นองค์ประกอบที่ขาดแล้วจะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้

1.1 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administrative)

1.2 การนิเทศงาน (Supervision)

1.3 เงินเดือนและสิ่งตอบแทน (Salary and Benefits)

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)

1.5 สภาพการทำงาน (Working Condition)

1.6 สถานภาพทางการงาน (Status)

1.7 ความมั่นคงของงานที่ทำ (Job Security)

1.8 ผลของงานต่อชีวิตส่วนตัว (Individual Way of Life)

2. องค์ประกอบของความต้องการแรงจูงใจ เป็นองค์ประกอบที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น โดยเกี่ยวข้องกับ ลักษณะงานที่ทำ หรือ เป็นผลเกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาของงานนั้น ประกอบด้วย

2.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)

2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

2.3 ความก้าวหน้า (Advancement)

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.5 ความเจริญงอกงามและการพัฒนาส่วนบุคคล (Growth and Development)

2.6 ลักษณะงาน (Work Itself)

ประพันธ์ สุทธาวาส (2522 : 145) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่า ประกอบไปด้วย ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสที่จะก้าวหน้าความน่าสนใจในงาน ความน่าดึงดูดจากหัวหน้า นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน เนื้อหาเฉพาะของงาน การบังคับบัญชาของหน่วยงาน ค่าจ้าง ความสำคัญต่อสังคมของงาน สภาพการทำงาน การสื่อสาร จำนวนชั่วโมงในการทำงาน ความยากง่ายของงาน ผลที่ได้รับจากงาน

กล้า ทองขาว (2523 : 2) กล่าวว่า หากเมื่อใดก็ตาม ที่บุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง ก็จะมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมาย

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวกที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่ง เวลปา (Welba.1987 : 270-271) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะงานที่น่าพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งปรารถนาของมนุษย์และมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ แต่ถ้ามนุษย์ไม่พึงพอใจในการทำงานก็จะนำไปสู่การเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์ จิตใจ จนเกิดเป็นความเครียด

6. การสนับสนุนทางสังคม

6.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

มีนักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ดังนี้

ซาลาซัสและคณะ (Sarason et al. 1983 : 127) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การที่บุคคลได้รับหรือเห็นคุณค่าและให้ความช่วยเหลือ

คาร์เพลน คัสเซลและโกลฟ (Kaplan,Cassel and Gove. 1977) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ของมนุษย์ในลักษณะเป็นเครือข่ายที่ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุความต้องการของตนในด้านสรีระและจิตวิทยาสังคมโดยเฉพาะในขณะที่มีการเจ็บป่วยหรือการช่วยเหลือตนเองถูกจำกัดลง จึงมีผลทำให้ความต้องการพึ่งพาอาศัยบุคคลไม่ถูกจำกัด ไม่เฉพาะเครือญาติหรือบุคคลที่อยู่ในครอบครัวเดียวกันเท่านั้น บุคคลอื่นยังได้แก่ เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นผู้ที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุนด้านกำลังใจ กำลังกายและทรัพย์สิน สิ่งของ

6.2 รูปแบบของการให้การสนับสนุนทางสังคม

นักจิตวิทยาหลายได้แบ่งรูปแบบของการให้การสนับสนุนทางสังคม ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ดีนและลิน (Dean and Lin. 1977 : 403 - 417) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. ให้ความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ ความช่วยเหลือที่เป็นสิ่งของ ทุนทรัพย์
2. ความช่วยเหลือที่เป็นนามธรรม ได้แก่ การยอมรับความเข้าใจ เป็นต้น

เชฟเฟอและคณะ (Schaefer et als. 1981 : 381 - 406) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ได้แก่ การให้ความสนใจ การยอมรับและการให้กำลังใจ
2. การสนับสนุนด้านวัตถุ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือที่เป็นสิ่งของ
3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

ทิลเดน (Tilden. 1985 : 201)ได้อ้างถึง เชฟเฟอร์และคณะ ที่ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นความรู้สึกใกล้ชิด ผูกพันธ์ รักใคร่และความรู้สึกเป็นเจ้าของตลอดจนความรู้สึกไว้วางใจผู้อื่น

2. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เป็นการให้คำแนะนำข้อมูลในการแก้ปัญหา หรือให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล

3. การสนับสนุนทางด้านสิ่งของ (Tangible Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือโดยตรงด้วยการให้สิ่งของ เงินทอง หรือบริการ

ไดมอนและจอนส์ (Diamond and Johnes. 1983 : 146) การแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 6 รูปแบบ คือ

1. ความผูกพันธ์และรักใครสนิทสนม (Attachment) หมายถึง ความสัมพันธ์ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมคนรักและเอาใจใส่เกิดความรู้สึกมั่นคงทางจิตใจ มีความสุขสบาย ความสัมพันธ์แบบแม่กับลูก ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน และความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส

2. การมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Integration) เกิดจากการที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมของกลุ่ม ทำให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนในด้าน ความคิด กำลังทรัพย์ และกำลังบุคคลตามโอกาสอันควร เกิดความห่วงใยและเข้าใจซึ่งกันและกัน

3. โอกาสที่จะได้ช่วยเหลือผู้อื่น (Opportunity for Nurturance) หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งด้อยกว่า จะเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่นและผู้อื่นพึ่งพาได้

4. การส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าแห่งตน (Reassurance of Worth) เป็นการได้รับการยอมรับเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าตนเองมีความสามารถ

5. ความรู้สึกพึ่งพาอาศัยกัน (A Sense of Reliable Alliance) สัมพันธภาพในลักษณะเช่นนี้มักเกิดในสัมพันธภาพของครอบครัวสายตรง โดยสมาชิกแต่ละคนต่างคาดหวังว่าจะได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลกันอย่างต่อเนื่อง

6. การได้รับคำแนะนำชี้แนะ (The Obtaining of Guidance) เป็นความสัมพันธ์ในช่วงที่บุคคลตกอยู่ในภาวะตึงเครียดเกิดวิกฤติการณ์ทางอารมณ์ จิตใจ ทำให้บุคคลต้องการ คำแนะนำ คำปลอบใจ กำลังใจ คำชี้แจง หรือการแนะนำในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อผ่อนคลายภาวะตึงเครียดที่บุคคลประสบอยู่

6.3 <u>ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการสนับสนุนทางสังคม</u>

การสนับสนุนทางสังคม เป็นความต้องการพื้นฐานทางสังคมของบุคคล ที่อยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัวหรือจากชุมชน จะทำให้บุคคลเกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้แล้ว ความเครียดจะเกิดขึ้น (Sarason et al. 1987 : 813 - 831) กระบวนการสนับสนุนทางสังคมเป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้ลดความเครียดในการทำงาน (Jemmott and Magloric. 1988 : 804) นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมยังจะช่วยลดระดับความเครียดจากภาวะความกดดันทางด้านต่าง ๆ อีกด้วย สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงจะทำให้ระดับความเครียดและท้อแท้ในการทำงานลดลง นอกจากนี้ การสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงจะช่วยให้บุคคลไม่รู้สึกโดดเดี่ยว เมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด (Solomon et al. 1986 : 1262 - 1267)

6.4 <u>ประโยชน์ของการให้การสนับสนุนทางสังคม</u>

ประโยชน์ของการให้การสนับสนุนทางสังคมนั้น ลิน และคณะ (Lin et al. 1979 : 108 - 109) ได้กล่าวถึง ผลดีของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า

1. ลดผลเสียหายจากความเครียด นั่นคือ การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกลาง (Buffer) ที่ช่วยลดความกดดันที่ทำให้เกิดความเครียด

2. การสนับสนุนทางสังคมเป็นยุทธศาสตร์อันหนึ่งในการจัดการกับความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญปัญหา เงื่อนไขที่ทำให้เกิดความเครียดก็จะมีผู้อื่นให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหา อย่างใกล้ชิด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดนั้น มีผู้ทำการวิจัยหลายท่าน ทั้งต่างประเทศและประเทศดังนี้

7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ มีผู้ทำการวิจัยไว้ดังนี้

เฮาส์ (House. 1947 : 17 - 27) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลดีต่อการเกิดโรคหัวใจในคนงานอเมริกันผิวขาว โดยได้ศึกษาตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ ผลการศึกษาพบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบ A ซึ่งมีลักษณะแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานสูง ชอบการแข่งขัน รีบเร่งทำงานให้ทันเวลาที่กำหนดเอาไว้ ลักษณะของบุคลิกภาพแบบต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ ก่อให้เกิดความเครียดสูงและมีผลต่อการเกิดโรคหัวใจอีกด้วย นอกจากนี้ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ กล่าวคือ ถ้ามีความพอใจและความภูมิใจในงานต่ำ จะมีความเครียดสูง ทำให้เกิดโรคหัวใจและโรคอื่น ๆ สูงด้วย

เอนเซอร์ (Ensor. 1983 : 1731 - A) ศึกษาผลกระทบจากความเครียดในการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคม พบว่า บุคคลที่มีภาระงานมากเกินไปมรการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

แมคเทรช (McGrath. 1989 : 2880 - A) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ของบุคคล การสนับสนุนจากผู้บริหารที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

วิกกินส์ (Wiggins. 1988 : 120 - 125) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดในโรงเรียน โดยศึกษาผู้บริหารที่ตั้งอยู่ในเมือง ชานเมือง และนอกเมืองในรัฐโอคลาโอ จำนวน 226 คน ผลการศึกษาพบว่า บทบาทของผู้บริหาร 3 ด้านคือ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่มากเกินไป ทำให้ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเกิดความเครียดในระดับปานกลาง

ลารอคโคและคณะ (Larocco et al.1980:205) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา ผู้ให้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

เซลโลวิช (พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. 2536 : 67 อ้างอิงมาจาก Ceslowitz. 1989 : 533 - 558) ได้ทำการศึกษาความเหนื่อยหน่ายและกลยุทธในการเผชิญปัญหากับพยาบาลประจำการโดยศึกษาในพยาบาลประจำการ 4 โรงพยาบาล จำนวน 150 คน พบว่า พยาบาลผู้ซึ่งมีระดับความเหนื่อยหน่ายเพิ่มขึ้นใช้กลยุทธในการถอยหนี หลีกเลี่ยง การควบคุมตนเอง และการเผชิญหน้า ส่วนพยาบาลที่มีระดับความเหนื่อยหน่ายลดลงใช้กลยุทธการแก้ปัญหาอย่างมีแผนงาน การประเมินทางบวก หาความค้ำจุนทางสังคม และการควบคุมตนเอง

เชอร์เมค์และลอร์เลอร์ (พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. 2536 : 67 ; อ้างอิงมาจาก Schmied and Lawer. 1936 : 1218 - 1223) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความแข็งแกร่ง พฤติกรรมแบบ A และความเจ็บป่วยจากความเครียดใน ผู้หญิงทำงาน พบว่า ความแข็งแกร่ง ซึ่งหมายถึง แหล่งที่ใช้ต้านทานความเครียดในการช่วยดำรงสุขภาพให้ดี ไม่มีความสัมพันธ์กับความเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดอย่างแน่นอน

ซาเวจ (Savage. 1987 : 49) ได้ศึกษาถึง ผลของการสนับสนุนทางสังคมที่มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาความเครียดในการบริหารงานของผู้บริหาร 280 คน ในมหาวิทยาลัยในภาคตะวันตกเฉียงใต้ของอเมริกา พบว่า

ครอบครัวเป็นแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญในช่วงที่ผู้บริหารประสบปัญหาอันนำไปสู่ความเครียดนั้น หากได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ โดยการให้กำลังใจ จะทำให้ผู้บริหารมีกำลังใจที่จะต่อสู้กับแรงกดดันต่าง ๆ ความเครียดก็จะลดน้อยลง

แฮมมอนด์ (Hammond. 1988 : 765) ได้ศึกษา ความเครียดกับความพึงพอใจในบทบาทของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ในภาคตะวันตกเฉียงใต้ของอเมริกา จำนวน 213 คน เป็นชาย 102 คน หญิง 111 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีความเครียดระดับต่ำ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด คือ

- ความยากของงานที่ทำ
- การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จากเพื่อนร่วมงานและจากผู้ใต้บังคับบัญชา

โฟล์คแมน และลาซาลัส (พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. 2536 : 67 ; อ้างอิงมาจาก Folkman and Lazarus. 1980 : 219 - 239) ได้ศึกษาคนปกติวัย 45 - 64 ปี จำนวน 100 คน เพื่อค้นหาวิธีเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน โดยศึกษาเป็นเวลา 1 ปี และใช้วิธีการสัมภาษณ์ถึงภาวะความเครียด สัมภาษณ์ทุก ๆ 4 สัปดาห์ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีเผชิญปัญหาโดยใช้แบบวัดวิธีเผชิญปัญหามีคำถาม 68 ข้อ วิธีการเผชิญปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือกลุ่มที่ 1 เป็นวิธีมุ่งแก้ปัญหา และกลุ่มที่ 2 เป็นวิธีมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด ผลการศึกษาพบว่า บุคคลใช้วิธีเผชิญปัญหาทั้งสองกลุ่มร่วมกันในการเผชิญภาวะความเครียด โดยในการใช้วิธีเผชิญปัญหาวิธีเดิมมีค่อนข้างน้อย เนื่องจาก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน และการที่บุคคลจะใช้วิธีเผชิญปัญหาวิธีเดิมนั้น เป็นผลมาจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ บุคคลนิยมใช้วิธีการเผชิญปัญหาที่มุ่งแก้ปัญหา กับปัญหาที่เกิดขึ้นจากเรื่องงานหรือเมื่อประเมินว่า สามารถจัดการกับปัญหานั้นได้และต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แต่จะนิยมใช้วิธีการเผชิญปัญหาที่มุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด เมื่อเผชิญกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ หรือเมื่อประเมินว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่จะต้องยอมรับและมีความท้อถอยเกิดขึ้น นอกจากนี้พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้วิธีการเผชิญปัญหาชนิดต่าง ๆ แต่อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีการกระจายของอายุน้อยเกินไป

7.2 <u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ</u> มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความเครียด ดังนี้

ศิริอนันท์ จูฑะเตมีย์ (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "ความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาพยาบาลในกรุงเทพมหานคร" กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์พยาบาลจำนวน210คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความเครียดต่อค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้านการสอน และบริหารในหน่วยงานแตกต่างกัน โดย อาจารย์พยาบาลที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความเครียดมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน ส่วนกลุ่มอายุ 35 - 45 ปีและมากกว่า45 ปี มีความเครียดระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่า ค่าตอบแทน สวัสดิการและงานด้านการสอน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงที่สุดในการปฏิบัติงานของอาจารย์ สภาพ การปฏิบัติงานในหน่วยงาน ความก้าวหน้าการทำงาน สัมพันธภาพและการบริหารงานในหน่วยงานก่อให้เกิดความเครียดแก่อาจารย์พยาบาลในระดับปานกลาง ด้านประสบการณ์ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเครียดต่อ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการทำงานในหน่วยงานและงานด้านการสอนต่างกัน แต่ไม่แตกต่างกันในด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน โดยพบว่า กลุ่มที่มีความเครียดมากที่สุดคือ ผู้ที่มีประสบการณ์ 1 - 5 ปี ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ 6 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความเครียดปานกลาง

เทพวัลย์ สุรชาติ (2530 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดโดยใช้กลุ่ม

ตัวอย่างเป็นนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จำนวน 208 คน พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดมีดังนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานและใจร้อน

ประพันธ์ แฟ้มคลองขอม (2540 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ จำนวน285 คน พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุนี ตรีทิเพนทร์ (2542 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่องการศึกษาความเครียดและวิธีการเผชิญปัญหาความเครียดของบุคคลว่างงาน ที่มารับบริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลว่างงานที่มารับบริการที่กรมจัดหางานในระหว่างวันที่ 10 -12 มีนาคม 2542 จำนวน 150 คน เป็นเพศชาย 85 คน หญิง 65 คน พบว่า บุคคลว่างงานมีความเครียดต่างกันมีวิธีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน

วัชรี ไชยจันดี (2541 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการสอนภาคปฏิบัติของอาจารย์นิเทศวิทยาลัยพยาบาลสังกัดพระบรมราชชนนี กระทรวงสาธารณสุข ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์นิเทศวิทยาลัยพยาบาลสังกัดพระบรมราชชนนี กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 481 คนพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในหารสอนภาคปฏิบัติได้แก่ บรรยากาศในการสอนภาคปฏิบัติ ความพึงพอใจในงาน เงินเดือน วุฒิการศึกษา บุคลิกภาพด้านความวิตกกังวล ด้านความกล้าแผชิญ ด้านความตึงเครียด ด้านความสงสัย-ไม่ไว้วางใจผู้อื่น โดยตัวแปรทั้ง 8 ตัว สามารถพยากรณ์ความเครียดในการสอนภาคปฏิบัติได้ร้อยละ 41.60

ธารารัตน์ ชิ้นทอง (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคารไทยธนาคารจำกัดมหาชนใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกหนี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับหัวหน้าที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับสูงและระดับปานกลางมีการใช้กลวิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกหนีสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้าที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับต่ำ และพนักงานระดับหัวหน้าที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูง จะมีการใช้กลวิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาสูงกว่า พนักงานระดับหัวหน้าที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำชาย สายควบคุมรักษาการณ์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าพนักงานเรือนจำชาย สายควบคุมรักษาการณ์จำนวน 187 ราย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านองค์การที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและผู้ต้องขัง

ยืนยง ไทยใจดี (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามขนาดโรงเรียน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามทั้งหมด 8 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านบุคคลและองค์การ ตอนที่2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ตอนที่3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อในอำนาจ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาท ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการ

บริหารเวลา ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม ตอนที่ 7 เป็นแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 8 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการกับความเครียด เครื่องมือนี้มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.81 - 0.91 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยด้านบุคคล คือ อายุ วุฒิ และประสบการณ์ใน การบริหารงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผู้บริหารที่มีความเชื่อในอำนาจและบุคลิกภาพแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหาร โรงเรียนขนาดเล็กมีความเครียดสูงกว่าผู้บริหาร โรงเรียนขนาดกลาง และผู้บริหาร โรงเรียนขนาดกลางมีความเครียดสูงกว่าผู้บริหาร โรงเรียนขนาดใหญ่ ผู้บริหาร โรงเรียนที่ได้รับ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัว และชุมชนในระดับต่ำ มีแนวโน้มจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคคล ดังกล่าวสูง ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์การและปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียน

อัมพร โอตระกูล และเจตน์สัน แตงสุวรรณ (2524 - 2525 : 11 - 12)ได้ทำการสำรวจความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานครประชากรที่สำรวจคือตำรวจในหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างได้มาจาก การสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) จากประเภทหน่วยงาน (Cluster Sampling) หน่วยงานที่สำรวจนั้นจะเก็บข้อมูลโดยการสุ่มเอา 10 % จากผู้ไปรับการบริการตรวจสุขภาพ (Simple Sampling) ในเวลาที่หน่วยบริการเวชศาสตร์ชุมชนของโรงพยาบาลตำรวจไปให้บริการเท่านั้น ดังนั้น ประชากรกลุ่มสำรวจนี้ถึงแม้จะได้รับการสุ่มจากผู้ที่ไปรับการตรวจสุขภาพ แต่ผู้ที่ไม่ได้ไปรับบริการตรวจสุขภาพก็ไม่ได้รวมอยู่ในกลุ่มสำรวจจึงทำให้จำนวนประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ไม่อาจเป็นตัวแทนของตำรวจทั้งหมดในกรุงเทพมหานครได้อย่างสมบูรณ์ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสำรวจความเครียด HOS ผลการสำรวจพบว่าตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดเฉลี่ยอยู่ในระดับคะแนน 34.62 ซึ่งเท่ากับคะแนนความเครียดเฉลี่ยของทหารปกติและมีค่าใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยของความเครียดของประชาชนทั่วไป (วิศาล ศรีโพธิ์ทองนาค และ สายัณห์ สวัสดิ์ศรี. 2523) เมื่อเปรียบเทียบ ความ เครียดของตำรวจในหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า ตำรวจที่ทำงานในหน่วยกองทะเบียนและกองรักษาความปลอดภัยวังปารุสก์เป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่นและเมื่อจำแนกตามลักษณะงานที่ทำก็ยืนยันเช่นเดียวกัน คือ ตำรวจที่ทำงานด้านธุรการ งานสารบัญ จะมีความเครียดสูงกว่าตำรวจที่ทำงานด้านอื่น ๆ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า งานด้านธุรการนั้นไม่ใช่ลักษณะงานที่ตำรวจคาดหวังว่า ตนจะต้องมีบทบาทรับผิดชอบหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือตำรวจเองก็ขาดความรู้หรือประสบการณ์ทางด้านงานธุรการ ทำให้การทำงานด้านนี้มีความเครียดสูงกว่างาน ด้านอื่น

เมื่อเปรียบเทียบตามชั้นยศ และเงินเดือน พบว่า ตำรวจชั้นสัญญาบัตรขึ้นไปมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนแล้วมีความเครียดต่ำที่สุด และ เมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มอายุ พบว่า ตำรวจที่มีอายุ 20 - 29 ปี เป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ และจากการศึกษาวิเคราะห์ องค์ประกอบในเรื่องทัศนคติต่อความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีตัวประกอบ 5 ประการดังนี้ คือ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้า เงินเดือน และชนิดของงาน มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจในงานตำรวจ

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศและในประเทศข้างต้น พบว่า ความเครียดเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ หลายประการซึ่งมีผู้ทำการวิจัยในแต่ละสาขาอาชีพ และเนื่องจากผู้วิจัยเป็นบุคลากรหนึ่งของกรมตำรวจ จึงทำให้มีความ สนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน โดยเฉพาะกับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ จึงตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์ กับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์ กับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

3. มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

4. มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานสำนักงานกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานแตกต่างกัน

6. ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานสำนักงานกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีรายชื่อในทะเบียน กำลังพลของกรมตำรวจปี พ.ศ. 2541 จำนวน 20,390 คน แบ่งเป็นสองกลุ่มโดยจำแนกตามลักษณะงานที่ทำ

กลุ่มที่หนึ่ง เป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานทางด้านงานธุรการ งานกำลังพล งานการเงินและพัสดุ งานแผนงานและงบประมาณ งานคดี และงานศูนย์รวมข่าว ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดกองกำกับการอำนวยการกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 476 คน

กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานทางด้าน การสืบสวนสอบสวน รักษาความสงบเรียบร้อย รับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย งานจัดการจารจรและงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจจำนวน 19,413 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีรายชื่อในทะเบียนกำลังพลของกรมตำรวจปี พ.ศ. 2541 โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสองกลุ่มดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง เป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานทางด้านงานธุรการ งานกำลังพล งานการเงินและพัสดุ งานแผนงานและงบประมาณ งานคดี และงานศูนย์รวมข่าว ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดกองกำกับการอำนวยการกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีกองบังคับการเป็นชั้น(Strata) และข้าราชการตำรวจเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ได้ข้าราชการตำรวจจำนวน 337 คน

กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานทางด้าน การสืบสวนสอบสวน รักษาความสงบเรียบร้อย รับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย งานจัดการจารจรและงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจทำการสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two - stage Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยขั้นตอนการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากกองบังตับการตำรวจนครบาล 1 – 9 โดยมีกองบังคับการเป็นชั้น (Strata) และ สถานีตำรวจเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ในกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 มีจำนวนสถานีตำรวจในสังกัดของแต่ละกองบังคับการ ประมาณ 8 -12 สถานี ดังนั้นจึงสุ่มสถานีตำรวจมาจากกองบังคับการแต่ละแห่ง สุ่มมา 20 % ได้จำนวนสถานีตำรวจในแต่ละกองบังคับการ ๆ ละ 2 สถานี

ขั้นตอนที่สอง ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีสถานีตำรวจเป็นชั้น (Strata) และมีข้าราชการตำรวจเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ซึ่งสุ่มมา 10 % โดยประมาณ จะได้ข้าราชการตำรวจจำนวน 400 คน

ตาราง 1 จำนวนข้าราชการตำรวจ ในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2

กองบังคับการตำรวจนครบาลที่	ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน	ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน	
		สถานีตำรวจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	38	พญาไท	30
		มักกะสัน	20
2	38	ประชาชื่น	20
		เตาปูน	20
3	37	มีนบุรี	20
		ลำผักชี	10
4	37	หัวหมาก	30
		อุดมสุข	15
5	36	ลุมพินี	35
		พระโขนง	30
6	38	บางรัก	25
		ปทุมวัน	25
7	38	ท่าพระ	15
		ตลิ่งชัน	20
8	38	ราษฎร์บูรณะ	25
		สำเหร่	15
9	37	บางขุนเทียน	25
		ภาษีเจริญ	20
รวม	337		400

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ประกอบไปด้วย

1.แบบทดสอบวัดความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ จำนวน 15 ข้อ

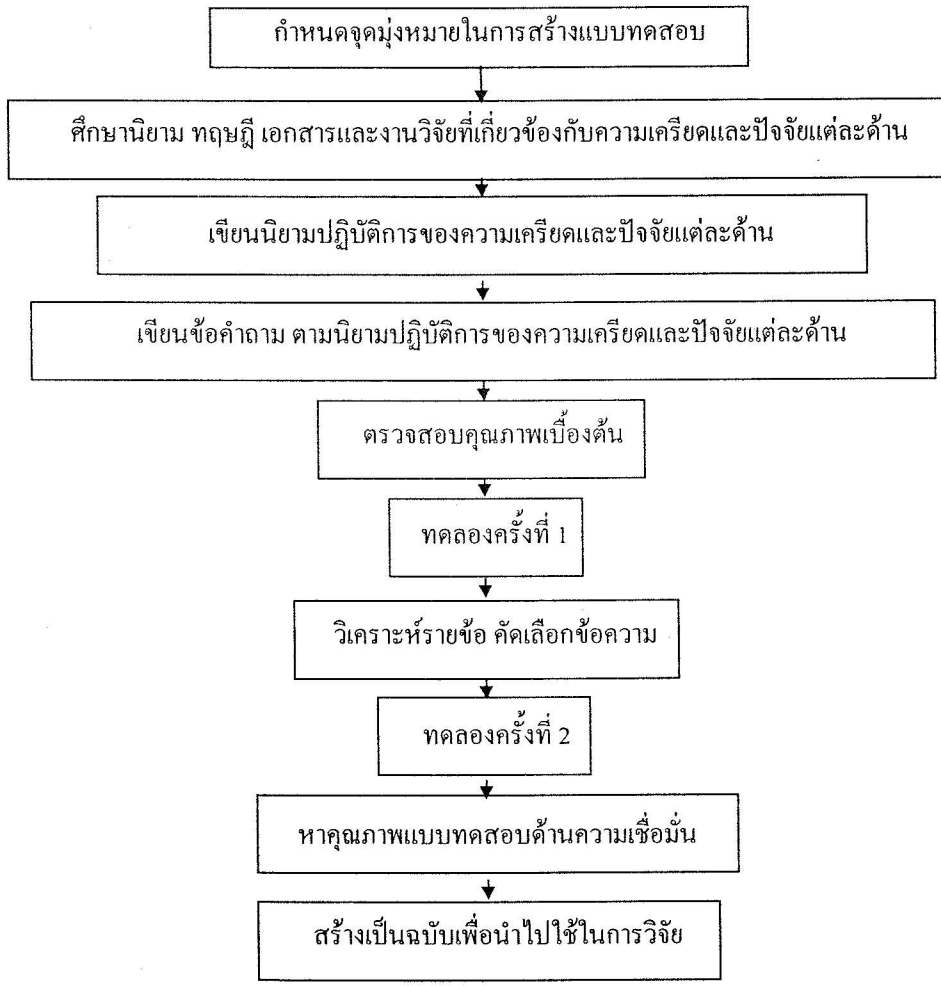
2. แบบทดสอบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด จำนวน 7 ฉบับ จำนวน 70 ข้อ ประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดดังนี้

- บทบาทในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง จำนวน 10 ข้อ
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา จำนวน 10 ข้อ
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม จำนวน 10 ข้อ

- วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา จำนวน 10 ข้อ
- ความพึงพอใจในงาน จำนวน 10 ข้อ
- การสนับสนุนทางสังคม จำนวน 10 ข้อ

<u>การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า</u>

ผู้วิจัยทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยมีวิธีดำเนินการสร้างตามลำดับดังแสดงในแผนภูมิ ดังนี้



จากแผนภูมิข้างต้น มีรายละเอียดในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1.กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบทดสอบ เพื่อสร้างแบบทดสอบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจำนวน 7 ด้าน คือ บทบาทในการทำงาน, วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง, วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา, วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม , วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา, ความพึงพอใจในงาน , การสนับสนุนทางสังคม

2. ศึกษานิยาม ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและปัจจัยแต่ละด้าน

3.เขียนนิยามปฏิบัติการของความเครียด และปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อความเครียด ดังนี้

3.1 ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่ร่างกายและจิตใจขาดสภาวะสมดุลซึ่งอาจเกิดจากสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลงนั้น เป็นผลทำให้ร่างกายและจิตใจ ต้องพยายามปรับตัวให้เข้าสู่สมดุลดังเดิม ความเครียดที่เกิดขึ้นจะแสดงออกให้เรารู้ได้หลายทางดังนี้

3.1.1 ทางด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ หายใจไม่ออก ใจสั่น ใจเต้นแรง จุกแน่น ท้องเดิน อ่อนเพลีย ปวดศีรษะข้างเดียว น้ำหนักเพิ่มอย่างรวดเร็ว เจ็บป่วยบ่อยครั้ง เหงื่อออกมาก

3.1.2 ทางด้านจิตใจ ได้แก่ อารมณ์หงุดหงิด เบื่อหน่าย ท้อแท้ วิตกกังวล จิตใจฟุ้งซ่าน หวาดระแวงผู้อื่น ขาดสมาธิ สับสนจนทำอะไรไม่ถูก

3.1.3 ทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ ท่าทางตื่นเต้นตกใจง่าย กระสับกระส่าย มือสั่น นั่งไม่ติด นอนไม่หลับ เก็บไปฝัน ทำงานผิดพลาด รับประทานอาหารได้มาก สูบบุหรี่จัดขึ้น ทำร้ายตนเอง

3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด

3.2.1 บทบาทในการทำงาน หมายถึง การแสดงออกการกระทำ การประพฤติปฏิบัติของบุคคลตามหน้าที่ ตำแหน่งหรือสถานภาพที่เป็นอยู่ ซึ่งประกอบด้วย

3.2.1.1 บทบาทที่มากเกินไป หมายถึง การมีปริมาณงานอื่น ๆ มากกว่างานประจำ หรือการทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน รวมทั้งการมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จได้ทุกอย่าง , การได้รับมอบหมายงานโดยไม่มีผู้ช่วยเหลือ

3.2.1.2 ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง การไม่ทราบว่ามีหน้าที่ ความรับผิดชอบ อะไรบ้าง และการไม่ตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3.2.1.3ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมของบุคคลกับความคาดหวังจากบุคคลอื่น หรือสิ่งที่ได้รับมอบหมาย เช่น จำเป็นต้องทำงานที่ขัดกับ กฎระเบียบเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ , การที่ต้องปฏิบัติตามวิธีที่กำหนดทั้ง ๆ ที่สามารถทำได้ตามวิธีอื่นที่ดีกว่านี้ , การที่ได้รับการขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสิ่งที่ขัดต่อความถูกต้องกฎระเบียบ , การที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งที่คลุมเครือไม่ชัดเจน

3.2.2 วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับ ควบคุมตนเอง และการเผชิญหน้ากับปัญหา หมายถึง การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และบังคับความคิดและการกระทำให้มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับของสังคม

3.2.3 วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงกับปัญหา หมายถึง การใช้ความคิดหรือพฤติกรรมที่พยายามหลีกหนีหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ

3.2.4 วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม หมายถึง การผสมผสานระหว่างวิธีการเผชิญปัญหาแบบเผชิญหน้าและแบบถอยหนีเข้าด้วยกัน โดยหาวิธีที่เหมาะสมมาใช้ เช่น การยอมรับเป้าหมายใหม่ การหาวิธีการแก้ไขปัญหาใหม่ ๆ มาใช้ หรือการลดความคาดหวังของตนเอง การรอให้ปัญหาลดความรุนแรง การพิจารณาความสามารถของตนเองใหม่

3.2.5 วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา หมายถึง การใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบปฏิเสธปัญหานั้นโดยสิ้นเชิงทั้งร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม การปรึกษากับบุคคลอื่น การหาการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การไม่ยอมรับปัญหาตามสภาพความเป็นจริง ทำร้ายตนเอง ทำร้ายสิ่งของ โยนความผิดไปให้ผู้อื่น

3.2.6 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบ ภาคภูมิใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในงาน การปกครองบังคับบัญชาของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2.7 การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับ เห็นคุณค่า หรือได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือครอบครัวที่พร้อมเสมอที่จะให้การช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา การได้รับการสนับสนุนงานที่ปฏิบัติอยู่ การที่สามารถระบายความไม่สบายใจให้กับผู้ร่วมงานและครอบครัว

4. การเขียนข้อคำถามตามนิยามปฏิบัติการของความเครียด จำนวน 30 ข้อและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจำนวน 7 ด้าน ด้านละ 20 ข้อ รวมทั้งสิ้น 170 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า

5. การตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของแบบทดสอบ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านเป็นผู้พิจารณาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยาและวัดผลการศึกษาว่าแบบทดสอบที่สร้างขึ้นสามารถวัดได้ตรงตามนิยามที่ตั้งไว้หรือไม่ ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ปรากฏว่าข้อคำถามส่วนใหญ่ที่สร้างขึ้นสามารถวัดได้ตรงตามนิยามที่ตั้งไว้ มีค่า IOC ดังต่อไปนี้

- แบบทดสอบด้านความเครียด จำนวน 30 ข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00-1.00 คัดข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ไว้ 25 ข้อมีค่า IOC เท่ากับ 0.80 ถึง 1.00

- แบบทดสอบด้านบทบาทในการทำงาน จำนวน 20 ข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00-1.00 คัดข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ไว้ 15 ข้อมีค่า IOC เท่ากับ 0.60 ถึง 1.00

- แบบทดสอบด้านวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง จำนวน 20 ข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.20 - 0.80 คัดข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ไว้ 15 ข้อมีค่า IOC เท่ากับ 0.6 ถึง 0.8

- แบบทดสอบด้านวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา จำนวน 20 ข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00-0.80 คัดข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ไว้ 15 ข้อมีค่า IOC เท่ากับ 0.60 ถึง 0.80

- แบบทดสอบด้านวิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม จำนวน 20 ข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.40 - 0.80 คัดข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ไว้ 15 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 0.60 ถึง 0.80

- แบบทดสอบด้านวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา จำนวน 20 ข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.20-0.80 คัดข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ไว้ 15 ข้อมีค่า IOC เท่ากับ 0.60 ถึง 0.80

- แบบทดสอบด้านความพึงพอใจในงาน จำนวน 20 ข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60-1.00 คัดข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ไว้ 15 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 0.80 ถึง 1.00

- แบบทดสอบด้านแรงสนับสนุนทางสังคม จำนวน 20ข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.20-1.00 คัดข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ไว้ 15 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 0.80 ถึง 1.00

6. ทดลองครั้งที่1 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นซึ่งได้รับการคัดเลือกตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกไว้ จำนวน 100 คนเพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ t - test และใช้เทคนิค 25 %ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มสูงจำนวน 25คนและกลุ่มต่ำจำนวน 25คนและคัดเลือกข้อความที่มีค่า t ทดสอบแล้วว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = .05$ โดยคัดเลือกแบบทดสอบที่มีคุณภาพไว้ดังนี้

- แบบทดสอบด้านความเครียด จำนวน 25 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 0.87 - 5.97 คัดข้อคำถามไว้ 15ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 1.81 ถึง 5.97

- แบบทดสอบด้านบทบาทในการทำงานจำนวน 15 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 1.74 - 4.45 คัดข้อคำถามไว้ 10 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 2.74 ถึง 4.45

- แบบทดสอบด้านวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง จำนวน 20 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 2.16 - 8.00 คัดข้อคำถามไว้ 10 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 2.72 ถึง 8.00

- แบบทดสอบด้านวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา จำนวน 20 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 1.35 - 4.80 คัดข้อคำถามไว้ 10 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 1.98 ถึง 4.80

- แบบทดสอบด้านวิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม จำนวน 20 ข้อมีค่า t ตั้งแต่ 1.86 - 5.14 คัดข้อคำถามไว้ มีค่า t ตั้งแต่ 2.69 ถึง 5.14

- แบบทดสอบด้านวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีกากรทางจิตวิทยา จำนวน 20 ข้อมีค่า t ตั้งแต่ 1.22 - 4.99 คัดข้อคำถามไว้ 10 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 1.79 ถึง 4.99

- แบบทดสอบด้านความพึงพอใจในงาน จำนวน 20 ข้อมีค่า t ตั้งแต่ 1.74 - 5.86 คัดข้อคำถามไว้ 10 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 2.19 ถึง 5.86

- แบบทดสอบด้านแรงสนับสนุนทางสังคม จำนวน 20 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 2.16 - 5.38 คัดข้อคำถามไว้ 10 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 2.94 ถึง 5.38

จัดพิมพ์แบบทดสอบที่ผ่านการทดลองครั้งที่ 1 เป็นฉบับใหม่ เพื่อนำไปทดลองหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

7. นำข้อสอบที่คัดเลือกแล้วจากข้อ 6 ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกไว้ จำนวน 100 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบทดสอบด้านความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิแอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ดังนี้

- แบบทดสอบวัดความเครียดมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83
- แบบทดสอบวัดบทบาทในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.74
- แบบทดสอบวัดวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92
- แบบทดสอบวัดวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.72
- แบบทดสอบวัดวิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88
- แบบทดสอบวัดวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75
- แบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงานมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .90
- แบบทดสอบวัดแรงสนับสนุนทางสังคมมีค่าเท่ากับ 0.82

8. จัดพิมพ์แบบทดสอบเป็นฉบับ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลในการทำวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อความ	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ๆ	เป็นประจำ
แบบทดสอบวัดความเครียด				
- ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องเข้าเวรปฏิบัติงาน				
- ข้าพเจ้าเคยคิดวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเวลานาน				
- เมื่อมีปัญหาข้าพเจ้าจะนอนไม่หลับ				
แบบทดสอบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด				
* บทบาทในการทำงาน				
- ข้าพเจ้ามีงานที่ต้องทำหลาย ๆ อย่าง พร้อม ๆ กัน				
- ข้าพเจ้าต้องทำหน้าที่อื่นมากกว่าหน้าที่หลัก				
- ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาและบริหารงานได้อย่างเต็มที่				
* วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับ ควบคุมตนเอง				
- เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทันที				
- เมื่อมีปัญหาข้าพเจ้าจะควบคุมปัญหาไม่ให้ลุกลามใหญ่โต				
- ข้าพเจ้ามองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ				
* วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา				
- เวลามีเรื่องไม่สบายใจข้าพเจ้าจะหาเวลาว่างพักผ่อนหย่อนใจตามลำพัง				
- เวลามีปัญหาข้าพเจ้าจะทำงานทางด้านศิลปะ				
- เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะร้องไห้ระบายความอึดอัดใจ				
* วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม				
- เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจัดระบบการทำงานของตัวเองเสียใหม่				
- ข้าพเจ้าศึกษาวิธีการแก้ปัญหาแบบใหม่ ๆ				
- เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าสร้างกำลังใจให้แก่ตนเอง				

ข้อความ	ไม่เคย	นาน ๆ	บ่อย ๆ	เป็น

		ครั้ง		ประจำ
* วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา				
- เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะพยายามคิดว่าปัญหานั้นได้จบลงไปแล้ว				
- เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะปรึกษาผู้ที่มีความสามารถเฉพาะ				
- เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะพยายามลืมเหตุการณ์ที่ผ่านมา				
* ความพึงพอใจในงาน				
- ข้าพเจ้าพอใจในผลงานที่ผ่านมาของข้าพเจ้า				
- ข้าพเจ้าพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย				
- ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ข้าพเจ้าทำสำเร็จเสมอ				
* การสนับสนุนทางสังคม				
- ท่านได้รับการยอมรับเมื่อเข้าสังคม				
- ผู้บังคับบัญชาให้การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานได้ดี				
- ข้าพเจ้าได้รับสวัสดิการที่ดี				

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

การให้คะแนนในแต่ละข้อ มีค่าน้ำหนักคะแนนเป็น 1 , 2 , 3 , 4 โดยยึดหลักดังนี้

ในกรณีเป็นข้อความบวกที่เกี่ยวข้องกับความเครียด บทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหา ความพึงพอใจในงาน การสนับสนุนทางสังคม

ให้ 1 เมื่อตอบ ไม่เคย ซึ่งหมายถึง ไม่เครียด

2 เมื่อตอบ นาน ๆ ครั้ง ซึ่งหมายถึง เครียดน้อย

3 เมื่อตอบ บ่อย ๆ ซึ่งหมายถึง ค่อนข้างเครียดมาก

4 เมื่อตอบ เป็นประจำ ซึ่งหมายถึง เครียดมาก

ในกรณีที่เป็นข้อความทางลบ หรือเป็นข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกับความเครียด หรือ บทบาทในการทำงาน หรือ วิธีการเผชิญปัญหา ความพึงพอใจในงาน การสนับสนุนทางสังคม

ให้ 4 เมื่อตอบ ไม่เคย

3 เมื่อตอบ นาน ๆ ครั้ง

2 เมื่อตอบ บ่อย ๆ

1 เมื่อตอบ เป็นประจำ

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อใช้ในการติดต่อกับกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกองบังคับการตำรวจนครบาลในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ติดต่อสถานีตำรวจนครบาลที่ได้รับคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ขออนุญาตผู้กำกับการสถานีตำรวจในแต่ละแห่ง เพื่อนัด วันเวลาในการนำแบบทดสอบไปส่ง และรวบรวมคืน

3. เตรียมแบบทดสอบให้เพียงพอกับจำนวนข้าราชการตำรวจที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เดินทางนำแบบทดสอบไปส่งและไปรับคืนตามเวลาที่นัดหมาย

4. นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากแบบทดสอบความเครียดและปัจจัยที่มีผลความเครียด

2. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละตัวกับความเครียดของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล

3. หาค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวกับความเครียดของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล

4. เปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์พหุคุณของปัจจัยแต่ละตัวกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน

5. เปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. <u>สถิติพื้นฐาน</u>

1.1. หาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 59)

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.2 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 64)

$$SD = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

ΣX^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกด้วยกำลังสอง

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. <u>สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย</u>

2.1 วิเคราะห์แบบทดสอบเป็นรายข้อ เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้ t - test แบบเทคนิค 25 % ของกลุ่มสูง กลุ่มต่ำ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 185 ; อ้างอิงมาจาก Edward. 1957 : 152 - 154)

$$t = \frac{\overline{X}_H - \overline{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{N_H} + \frac{S_L^2}{N_L}}}$$

เมื่อ t แทน คำอำนาจจำแนกของข้อสอบ

$\overline{X}_H$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง

$\overline{X}_L$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ

S_H^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มสูง

S_L^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ

N_H แทน จำนวนคนในกลุ่มสูง

N_L แทน จำนวนคนในกลุ่มต่ำ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ปัจจัยที่มีผลความเครียดในแต่ละด้านด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha)โดยใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือวัดเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

คำนวณค่าต่าง ๆ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พร้อมทั้งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ

3.1 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ คำนวณได้จากสูตร (Keringer and Pedhazur. 1973 : 75)

$$R^2_{y.123...m} = \sum \beta_i r_{iy}$$

$R^2_{y.123...m}$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึง m กับตัวเกณฑ์ (Y)

β_i แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระตัวที่ i

r_{iy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตัวที่ i กับตัวแปรเกณฑ์ (y)

3.2 หาค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ คำนวณโดยใช้สูตร (Keringer and Pedhazur.1973:25)

$$b_i = \beta_i \frac{S_y}{S_i}$$

เมื่อ b_i แทน น้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระตัวที่ i

β_i แทน น้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระตัวที่ i

S_y แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวเกณฑ์

S_i แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระตัวที่ I

3.3 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าน้ำหนักความสำคัญของคะแนนโดยใช้สูตร (Keringer and Pedhazur. 1973 : 167)

$$t_b = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad ; \quad df = N - m - 1$$

เมื่อ t_b แทน ค่าการกระจายแบบ t ของค่าน้ำหนักความสำคัญตัวที่ i

b_i แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระตัวที่ i

S_b แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญที่ i

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

m แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

3.4 ทดสอบความมีนัยสำคัญ ของค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์พหุคูณจากสูตร (Keringer and Pedhazur. 1973 : 63)

$$F = \frac{R^2/m}{(1-R^2)/(N-m-1)} \quad ; df_1 = m \ , \ df_2 = N - m - 1$$

เมื่อ F แทนค่า การแจกแจงแบบ F

R แทนค่า สัมประสิทธ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

m แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

3.5 ทดสอบความแตกต่างของค่าสหสัมพันธ์ทั้งสองค่าโดยใช้สูตร (Ferguson. 1981 : 1986)

$$Z = \frac{Z_1 - Z_2}{\sqrt{\frac{1}{n_1 - 3} + \frac{1}{n_2 - 3}}}$$

เมื่อ Z_1 เป็นค่า Fisher's Z ที่ได้จากค่า r_1

Z_2 เป็นค่า Fisher's Z ที่ได้จากค่า r_2

n_1 แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มที่ 1

n_2 แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มที่ 2

2.6 เปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าน้ำหนักความสำคัญโดยใช้สูตร (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2521)

$$t = \frac{b_i - b_j}{S_{b_i b_j}}$$

t แทน ค่าการกระจายแบบทีของค่าน้ำหนักความสำคัญ

b_i แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระตัวที่ i

b_j แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระตัวที่ i และ j

$S_{b_i b_j}$ แทนค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ชองค่าน้ำหนักความสำคัญตัวที่ j

ในการคำนวณค่าต่าง ๆ ตั้งแต่ ข้อ 3.1 ถึง 3.6 ผู้วิจัยได้คำนวณโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Excel 7 และ SPSS

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

K แทน จำนวนข้อของแบบทดสอบ

K' แทน คะแนนเต็มของแบบทดสอบ

$\overline{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบ t (t- distribution)

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

b แทน น้ำหนักความสำคัญ

F แทน ค่าสถิติการแจกแจงแบบ F

X_1 แทน คะแนนจากแบบทดสอบบทบาทในการทำงาน

X_2 แทน คะแนนจากแบบทดสอบวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง

X_3 แทน คะแนนจากแบบทดสอบวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา

X_4 แทน คะแนนจากแบบทดสอบวิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม

X_5 แทน คะแนนจากแบบทดสอบวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา

X_6 แทน คะแนนจากแบบทดสอบความพึงพอใจในการทำงาน

X_7 แทน คะแนนจากแบบทดสอบการสนับสนุนทางสังคม

Y แทน คะแนนจากแบบทดสอบความเครียด

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้คือ

1. ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจาก แบบทดสอบวัดความเครียดและปัจจัยบางประการของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และนอกสำนักงาน ตามลำดับ

2. ค่าสหสัมพันธ์ภายในและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ

3. ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการ กับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และนอกสำนักงานตามลำดับ

4. เปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และนอกสำนักงาน

5. เปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และนอกสำนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากแบบทดสอบวัดความเครียดและปัจจัยบางประการของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน

เมื่อนำแบบทดสอบวัดปัจจัยแต่ละด้านและแบบทดสอบวัดความเครียดไปทดสอบกับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจำนวน 337 คนและข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานจำนวน 400 คน ได้ค่าสถิติพื้นฐาน ดังแสดงในตาราง 2 และ 3 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 2 คะแนนเฉลี่ยรายข้อ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อ ของแบบทดสอบแต่ละด้านของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (กลุ่มที่ 1)

แบบทดสอบ	k	k'	$\bar{X}$	SD
ความเครียด (Y)	15	60	1.93	0.55
บทบาทในการทำงาน (X_1)	10	40	2.13	0.49
วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง (X_2)	10	40	2.85	0.61
วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา (X_3)	10	40	2.16	0.48
วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม (X_4)	10	40	2.78	0.54
วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา (X_5)	10	40	2.11	0.44
ความพึงพอใจในงาน (X_6)	10	40	2.47	0.60
การสนับสนุนทางสังคม (X_7)	10	40	2.41	0.49

จากตาราง 2 แบบทดสอบวัดความเครียดจำนวน 15 ข้อ คะแนนเต็ม 60 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 1.93 นั่นแสดงว่า ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดน้อย และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 แสดงว่ามีการกระจายคะแนนน้อย เมื่อพิจารณาแบบทดสอบปัจจัยแต่ละด้านทั้ง 7 ด้าน ปรากฏว่า วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยรายข้อสูงสุด เท่ากับ 2.85 รองลงมา คือ วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม ความพึงพอใจในงาน การสนับสนุนทางสังคม วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา บทบาทในการทำงาน และ วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา มีค่าเท่ากับ 2.78, 2.47, 2.41, 2.16, 2.13 และ 2.11 ตามลำดับ ความเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าระหว่าง 0.44 ถึง 0.61 แสดงว่า มีการกระจายคะแนนใกล้เคียงกัน

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ยรายข้อ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อของแบบทดสอบแต่ละด้านของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร (กลุ่มที่ 2)

แบบทดสอบ	k	k'	$\bar{X}$	SD
ความเครียด (Y)	15	60	1.83	0.64
บทบาทในการทำงาน (X_1)	10	40	2.07	0.45
วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง (X_2)	10	40	2.65	0.78
วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา (X_3)	10	40	2.02	0.49
วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม (X_4)	10	40	2.62	0.67
วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา (X_5)	10	40	2.01	0.48
ความพึงพอใจในงาน (X_6)	10	40	2.64	0.73
การสนับสนุนทางสังคม (X_7)	10	40	2.34	0.53

จากตาราง 3 แบบทดสอบวัดความเครียดจำนวน 15 ข้อ คะแนนเต็ม 60 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 1.83 นั่นแสดงว่า ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดน้อยและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 แสดงว่ามีการกระจายคะแนนน้อย

เมื่อพิจารณาแบบทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดทั้ง 7 ด้าน ปรากฏว่า วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยรายข้อสูงสุด เท่ากับ 2.65 รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม การสนับสนุนทางสังคม บทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา และ วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา มีค่าเท่ากับ 2.64, 2.62, 2.34, 2.07, 2.02 และ 2.01 ตามลำดับ ความเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าระหว่าง 0.45 ถึง 0.78 แสดงว่ามีการกระจายใกล้เคียงกัน

2. ค่าสหสัมพันธ์ภายในและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อคำนวนค่าสหสัมพันธ์ภายในและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	Y
ปฏิบัติงานในสำนักงาน								
X_1	1.000	-.008	.317**	.051	.179**	-.157**	.005	.479**
X_2		1.000	-.034	.586**	-.081	.294**	.138**	-.273**
X_3			1.000	.123*	.226**	.066	.140**	.367**
X_4				1.000	-.033	.281**	.163**	-.178**
X_5					1.000	.135**	.259**	.337**
X_6						1.000	.458**	-.167**
X_7							1.000	.023
Y								1.000
		R= .633**		F= 31.31		R^2x100 = 40.06		
ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน								
X_1	1.000	-.070	.201**	.031	.126**	-.099*	.022	.511**
X_2		1.000	.304**	.714**	.454**	.636**	.317**	-.120**
X_3			1.000	.449**	.411**	.301**	.294**	.116*
X_4				1.000	.544**	.561**	.352**	-.020
X_5					1.000	.506**	.354**	.111*
X_6						1.000	.501**	-.190**
X_7							1.000	-.091*
Y								1.000
		R=.553**		F=24.52		R^2x100 =30.58		

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 ปรากฏว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 คือ บทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหาและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .479 .367 และ .337 ตามลำดับ และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอมและความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.273 -.178 และ -.167 ตามลำดับ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กันเท่ากับ .633 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดทั้ง 7 ด้าน มีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความเครียดเท่ากับ 40.06 %

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 คือ บทบาทในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .511 และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเองและความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.120 และ -.190 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหาและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .116 และ .111 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ การสนับสนุนทางสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.091 ส่วนวิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กันเท่ากับ .553 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดทั้ง 7 ด้าน มีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความเครียดเท่ากับ 30.58%

3. ค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ของปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อที่จะศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีผลกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงได้นำคะแนนของแบบทดสอบมาทำการวิเคราะห์หาค่าน้ำหนักความสำคัญ ปรากฏผล ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ของปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน			ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน		
	b_i	$S.E_b$	t	b_j	$S.E_b$	t
บทบาทในการทำงาน (X_1)	.614	.079	7.78**	.682	.065	10.43**
วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง(X_2)	-.223	.074	-3.03**	-.004	.057	-.77
วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา(X_3)	.373	.081	4.58**	.049	.067	.73
วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม(X_4)	-.151	.084	-1.81	.023	.066	.35
วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา(X_5)	.401	.086	4.66**	.228	.075	3.04**
ความพึงพอใจในงาน(X_6)	-.114	.070	-1.62	-.167	.057	-2.94**
การสนับสนุนทางสังคม(X_7)	.021	.084	.24	-.086	.061	-1.40

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน พบว่า บทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหาและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยาส่งผลทางบวกต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน มีค่าเท่ากับ .614 .373 และ .401 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง ส่งผลทางลบต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน มีค่าเท่ากับ -.223 นอกจากนั้นส่งผลทางบวกและลบต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน พบว่า บทบาทในการทำงานและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยาส่งผลทางบวกต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเท่ากับ .682 และ.228 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจในงานส่งผลทางลบกับความเครียดมีค่าเท่ากับ -.294 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนั้นส่งผลทางบวกและลบต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยสรุปแล้วพบว่า บทบาทในการทำงานและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยาส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจทั้งในกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. เปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยบางประการกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน

เพื่อทดสอบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดทั้ง 7 ด้านระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณแตกต่างกันหรือไม่ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 6

ตาราง 6 เปรียบเทียบสหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยบางประการกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน

ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงาน	N	R	Fisher's Z	Z
ในสำนักงาน	337	.63	.741	1.65
นอกสำนักงาน	400	.55	.618	

จากตาราง 6 ปรากฏว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยบางประการกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานมีค่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. เปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญ ของปัจจัยบางประการกับความเครียด ระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และนอกสำนักงาน

เพื่อศึกษาดูว่าปัจจัยบางประการที่วิเคราะห์ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และนอกสำนักงานส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าน้ำหนักความสำคัญ ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญ ของปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และนอกสำนักงาน

ตัวแปร	b_i	b_j	t
บทบาทในการทำงาน (X_1)	.614	.682	-0.5781
วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง(X_2)	-.223	-.004	-2.769**
วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา(X_3)	.373	.049	3.219**
วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม(X_4)	-.151	.023	-1.583
วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา(X_5)	.401	.228	1.442
ความพึงพอใจในงาน(X_6)	-.114	-.167	0.629
การสนับสนุนทางสังคม(X_7)	.021	-.086	0.098

จากตาราง 7 ปรากฏว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญ ของวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง และวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นมีค่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความเครียดของตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้านกับความเครียด ระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน

4. เพื่อเปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้าน ระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

3. มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

4. มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานแตกต่างกัน

6. ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นข้าราชการตำรวจ ชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 โดยแบ่งกลุ่มประชากรเป็นสองกลุ่ม จำแนกตามลักษณะงานที่ทำ ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง เป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีกองบังคับการเป็นชั้น (Strata) และมีข้าราชการตำรวจเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ทำการสุ่มอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 337 คน

กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานทำการสุ่มแบบสองขั้นตอน ขั้นตอนที่หนึ่ง ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีกองบังคับการเป็นชั้น (Strata) และมีสถานีตำรวจเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ขั้นตอนที่สอง ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น(Stratified Random Sampling) โดยมีสถานีตำรวจเป็นชั้น (Strata) และมีข้าราชการตำรวจเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ประกอบไปด้วย แบบทดสอบวัดความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามนิยามปฏิบัติการ จำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วย

1. แบบทดสอบวัดความเครียด จำนวน 15 ข้อ
2. แบบทดสอบวัดปัจจัยที่มีผลความเครียด จำนวน 70 ข้อ ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ดังนี้

- บทบาทในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง จำนวน 10 ข้อ
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา จำนวน 10 ข้อ
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม จำนวน 10 ข้อ
- วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา จำนวน 10 ข้อ
- ความพึงพอใจในงาน จำนวน 10 ข้อ
- การสนับสนุนทางสังคม จำนวน 10 ข้อ

โดยแบบทดสอบแต่ละฉบับมีค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิแอลฟา (α- Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ เท่ากับ 0.83 0.74 0.92 0.72 0.88 0.75 0.90 และ 0.82 ตามลำดับ

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อใช้ในการติดต่อกับกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานีตำรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ติดต่อกองบัญชาการตำรวจนครบาลเพื่อขอความร่วมมือ ให้ข้าราชการตำรวจเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. ติดต่อสถานีตำรวจนครบาลที่ได้รับคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ขออนุญาตผู้กำกับการสถานีตำรวจในแต่ละแห่ง เพื่อนัด วันเวลาในการนำแบบทดสอบไปส่ง และรวบรวมคืน

4. เตรียมแบบทดสอบให้เพียงพอกับจำนวนข้าราชการตำรวจที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เดินทางนำแบบทดสอบไปส่งและไปรับคืนตามเวลาที่นัดหมาย

5. นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากแบบทดสอบความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

2.หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน

3.หาค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการกับความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน

4. เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยบางประการกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน

5. เปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คะแนนเฉลี่ยรายข้อของความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานมีค่าเท่ากับ 1.93 และ 1.83 ตามลำดับ นั่นแสดงว่า ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานมีความเครียดน้อยและเมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่ามีเท่ากับ 0.05 และ 0.64 ตามลำดับ นั่นแสดงว่า มีการกระจายคะแนนใกล้เคียงกัน

2. ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดกับความเครียดเมื่อวิเคราะห์จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน มีค่าเท่ากับ 0.63 และ 0.55 ตามลำดับซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดทั้ง 7 ด้านมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้เท่ากับ 40.06 และ 30.58 เปอร์เซนต์ ตามลำดับ

3. น้ำหนักความสำคัญของบทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหาและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา ส่งผลทางบวกต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนน้ำหนักความสำคัญของวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเองส่งผลทางลบต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับน้ำหนักความสำคัญของบทบาทในการทำงานและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา ส่งผลทางบวกต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจในงานส่งผลทางลบต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสรุปแล้วพบว่าบทบาทในการทำงานและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยาส่งผล

ต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจทั้งในกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและจากนอกสำนักงานมีค่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. น้ำหนักความสำคัญของวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเองและวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา ระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและจากนอกสำนักงาน ส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นมีค่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดกับความเครียดเมื่อวิเคราะห์จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน มีค่าเท่ากับ 0.63 และ 0.55 ตามลำดับซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดทั้ง 7 ด้านมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความเครียดเท่ากับ 40.06 และ 30.58 เปอร์เซนต์ ตามลำดับ แสดงว่าปัจจัยทั้ง 7 ด้านที่ทำการศึกษามีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 และ2 ที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิกกินส์ (Wiggins. 1988 : 120 - 125) ที่พบว่าบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด เทพวัลย์ สุรชาติ (2530: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดและ สุนี ตรีทิเพนทร์ (2542 :บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับวิธีการเผชิญปัญหา

2. น้ำหนักความสำคัญของบทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหาและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา ส่งผลทางบวกต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนน้ำหนักความสำคัญของวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเองส่งผลทางลบต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนั้นส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน สำหรับน้ำหนักความสำคัญของบทบาทในการทำงานและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา ส่งผลทางบวกต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจในงานส่งผลทางลบต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนั้นส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้ว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน โดยสรุปพบว่า บทบาทในการทำงานและวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยาส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจทั้งในกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของมัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่าปัจจัยด้านองค์การที่สัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ความสับสนในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท และธารารัตน์ ชิ้นทอง(2542:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่าพนักงานระดับหัวหน้าที่มีความเครียดสูงจะใช้กลวิธีการเผชิญ

ปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกหนีสูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้าที่มีความเครียดต่ำ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของแมคเทรช (McGrath.1989:2880-A) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมที่ แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดแตกต่างกัน

3. ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดกับความเครียดของข้าราชการตำรวจระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและจากนอกสำนักงานมีค่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ตั้งไว้ว่า ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการกับความเครียดระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มที่ปฏิบัติงานสำนักงานกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานนอกสำนักงานแตกต่างกัน แสดงว่าปัจจัยที่ทำการศึกษาสัมพันธ์กับความเครียดทั้งในกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานมีลักษณะงาน โครงสร้างการทำงาน และสภาพแวดล้อมคล้ายคลึงกัน ถึงแม้ว่าลักษณะงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานจะไม่ต้องติดต่องานกับประชาชนเลยก็ตาม แต่ก็ไม่ได้ทำให้เกิดความแตกต่างในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดกับความเครียด ประกอบกับแบบทดสอบมีจำนวนข้อที่มากเกินไปอาจทำให้ผู้ตอบแบบทดสอบตอบไม่ตรงกับความเป็นจริง

4. น้ำหนักความสำคัญของวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง วิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา ระหว่างที่วิเคราะห์ได้จากกลุ่มข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเองและวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหาส่งผลต่อความเครียดในกลุ่มที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากวิธีการเผชิญปัญหาทั้งสองวิธีนั้นแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงและเมื่อเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบใดแบบหนึ่งในสองวิธีนี้ก็จะไม่ใช้วิธีการเผชิญปัญหาอีกแบบหนึ่งซึ่งตรงกันข้าม จึงอาจทำให้ค่าน้ำหนักความสำคัญมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ได้ แต่บทบาทในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม วิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา ความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคม มีค่าน้ำหนักความสำคัญแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าวมีค่าน้ำหนักความสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดใกล้เคียงกัน ประกอบกับลักษณะการทำงานและสภาพแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มคล้ายคลึงกันจึงทำให้ ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

จากการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จำกัดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเพียง 7 ด้านเท่านั้นจึงควรพิจารณาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อนำมาปรับปรุงสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าในเรื่องความเครียด ตลอดจนสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้ การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าบทบาทในการทำงานส่งผลต่อความเครียด ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญ โดยแบ่งแยกหน้าที่ที่ชัดเจนและกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสมจะช่วยให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานมีความเครียดลดลง ควรมีการปลูกฝังพฤติกรรมวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง และควรศึกษาหาสาเหตุของความไม่พึงพอใจในงานของบุคลากรและแก้ไขเพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความเครียดลดลง ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง และวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและนอกสำนักงานแตกต่างกัน ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อให้ครอบคลุมถึงสาเหตุที่แท้จริงของความเครียด แต่ควรจำกัดจำนวนปัจจัยที่ทำการศึกษาให้น้อยลงเพื่อไม่ให้ผู้ตอบแบบทดสอบเกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความเป็นจริงได้และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ เพื่อดูว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานใน แต่ละหน้าที่มีความเครียดและปัจจัยใดส่งผลต่อความเครียดต่างกันหรือไม่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิตกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. การศึกษาปัญหาสุขภาพจิตของประชาชนที่ประสบอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานคร. ม.ป.ท. , 2527.

กล้า ทองขาว. ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์ในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523. อัดสำเนา.

จรรยา เกษศรีสังข์. วิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

เฉลิมเกียรติ ผิวนวล. จิตวิเคราะห์ของฟรอยด์. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2522.

ชินโอสถ หัศบำเรอ. สุขภาพจิตในการทำงานและพฤติกรรมมนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

ชุมพรศรี ฉัตรปิยานนท์. การศึกษาปัจจัยบางประการกับความเครียดของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

ชูทิตย์ ปานปรีชา. "ความเครียด," ใน จิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2529.

เทพวัลย์ สุชาติ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530. อัดสำเนา.

ธารารัตน์ ชิ้นทอง. การศึกษาปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีการเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างานธนาคารไทยธนาคารจำกัดมหาชน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2542. อัดสำเนา.

นงนุช ประสานทอง. "ความรู้เรื่องสุขภาพจิต," เดลินิวส์. 18 มกราคม 2541. หน้า 14.

นิยดา พงษ์พาชำนาญเวช. ความวิตกกังวลในการศึกษาต่อและการเผชิญปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดราชบุรี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

ประพันธ์ แฟ้มคลองขอม. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพ ฯ :มหาวิทยาลัยมหิดล, อัดสำเนา.

ประพันธ์ สุธาวาส. จิตวิทยาสังคม. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์กลางเวียง, 2522.

ประเสริฐ เกษรมาลา. ตำรวจและสังคม. กรุงเทพฯ : สูตรไพศาลการพิมพ์, 2521.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์โอ เอส พริ้นติ้งเฮ้าส์,2530.

ผ่องศรี ศรีมรกต. วิธีการเผชิญปัญหาและการปรับตัวด้านจิตใจในผู้ป่วยอุบัติเหตุที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล,2526. อัดสำเนา.

พรทิพย์ เกยุรานนท์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536. อัดสำเนา.

พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในเขตชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.อัดสำเนา.

พสุ เดชะรินทร์. "การบริหารความเครียด," จุฬาลงกรณ์วารสาร. 5(20) : 83 - 91 ; กรกฎาคม - กันยายน 2536.

มัลลิกา เหมือนวงศ์. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำชายสายควบคุมรักษาการณ์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.

ยรรยงค์ ศุทธรัตน์, พิรา ศุทธรัตน์ และ ฉวี สิงหวิลัย. "การใช้แบบสอบถามสุขภาพเพื่อตรวจกรองผู้ป่วยทางจิตเวช," ใน เอกสารรายงานการประชุมวิชาการสุขภาพจิตครั้งที่11 โรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา. หน้า 32. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา, 2521.

ยืนยง ไทยใจดี. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

วัชรัตน์ หลิมรัตน์. "ความเครียด" ใน วารสารศูนย์การแพทย์ศาสตร์. 10(1) : 43 ; มกราคม 2527.

วัชรี ไชยจันดี. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการสอนภาคปฏิบัติของอาจารย์นิเทศวิทยาลัยพยาบาลสังกัดพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อัดสำเนา.

วีระ ไชยศรีสุข. สุขวิทยา. คณะวิชา ครุศาสตร์ วิทยาลัยครูอุบลราชธานี, กรุงเทพฯ : บริษัท ต้นอ้อการพิมพ์, 2533.

ศรีเรือน โกศัลวัฒน์. ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.

ศิริอนันต์ จูฑะเตมีย์. ความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2524. อัดสำเนา.

สงวนศรี วิรัชชัย. จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัทศึกษาพร, 2527.

สุกิจ กลีบแก้ว. การศึกษาบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของพัฒนากรที่สัมพันธ์กับการศึกษานอกโรงเรียนในพื้นที่พัฒนาชุมชนเขต 3. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,2531. อัดสำเนา.

สุจริต สุวรรณชีพ. "ความเครียด," ข่าวสารสุขภาพจิต. 8(3) :20 - 22 ; มีนาคม, 2532.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ธวัชชัย อาทรธุระสุข และ พิสิฐ ศุกรียพงศ์. สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

สุนี ตรีทิเพนทร์. การศึกษาความเครียดและวิธีการเผชิญความเครียดของบุคคลว่างงานที่มารับบริการจัดหางาน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2542. อัดสำเนา.

สุพัตรา สุภาพ. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2525.

โสภา ชูพิกุลชัย. จิตวิทยาสังคมประยุกต์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

โสภา ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมนุษย์. จิตวิทยาสังคม. โรงพิมพ์คุรุสภา, 2521.

อัมพร โอตระกูร และเจตน์สันต์ แตงสุวรรณ. การสำรวจความเครียด. รายงานวิจัยภาควิชาอนามัยแม่และเด็ก. คณะสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2524 - 2525.

Albrecht, Karl. Stress and the manager. Eaglewood Cliffs, N.J. : Prentice - Hall,1979.

Good, Cater V. Dictionary of education. New York : McGraw - Hill, 1973.

Cooper, Cary L. and Marilyn J. Davison. The Stress Survivors. London : Grafton, 1991.

Cooper, M.L. , M. Russel and W.H. George. "Coping, expectancies and alcohol abuse," Journal Abnormal Psychology. 97(2) 218 - 230 ; June,1988.

Dean, A. and N. Lin. "The Stress - Buffering Role of Social Support : Problems and Prospects for Systematic Investigation," Journal of Nervous and Mental Disease. 165 : 403 - 417 ; 1977.

D' Elia, George Patrick Michael. "The Determinants of Job Satisfaction among Beginning Librarian," Library Quarterly. 49 : 283 - 302 ; 1979.

Farmer, Richard E. , Monaham Lynn Hunt and Hekeder Reinhold. Stress Management for Human Services. Michigan : Sage Publication, 1984.

Federick, Herzberg. "Occupation Stress Among Community College Administrators," Dissertation Abstracts International. 45 (9) : 2739 - A ; March, 1985.

Frain, Marita and Therasa M. Valiga. "The multiple Dimension of Stress," Topic in Clinical Nursing.1(1): 43 - 52 ; April, 1979.

Galand, La Retta M. and Carol T. Bush. Coping Behavior and Nursing. Verginia : Publish Co. , 1982.

Grossen, G.M. and H.A. Bush."Adaptation : A Feedback Process," Advances in Nursing Science. 1 : 51 - 16 ; 1979.

Hammond, Laura Anne. "Stress and Role Satisfaction : The Mediating Effects of Social Support, Hardiness, Coping Strategies and Gender in Academic Multiple Role persons," Dissertation Abstracts International. 49 (4) : 765 - A ; October,1988.

Hellriegel, Don, John W. Slocum, Jr.and Richard W. Woodman. Organizational Behavior. 3rd ed. New York : West Publishing, 1983.

House James. "Occupational Stress and Coronary Heart Disease," Journal of Health and Social Behavior. 15 : 17 - 27 ; March, 1974.

Ivancevich, John M. and M.T. Matterson. Stress and Work : A Managerial Perspective. Glenview, Illinios : Scott, Foresman , 1987.

Jemmott, John B. and Kim Magloric. "Academic Stress,Social Support, and Secretary Immunoglobbulin," Journal of Personality and Social Psychology. 55(5) : 803 - 810 ; 1988.

Karplan,B.H. , J.C. Cassel and S. Gare. "Social Support and Health," Medical Care. 28:140 - 157; 1977.

Larocco, James M. et al. "Social Support, Occupational Stress, and Health," Journal of Health and Social Behavior. 21 : 202 - 217 ; September, 1980.

Lazarus, Richard S. Stress and coping. New York : Columbia University Press, 1977.

Lazarus, R.S. and S. Forkman. Stress Appraisal, and Coping. New York : Springer Publishing Co.,1984.

Lin, Nam et al. " Social Support : Stressful Life Events and Illness," Journal of Health and Social Behavior. 108 - 109 ; June, 1979.

Luckmann, Joan and Karen Creason Sorenson. Medical Surgical Nursing : A Psychophysiologic Approach. 3 rd ed. Philadelpia : W.B. Suanders, 1987.

Maccormik, Ernest J. and Joseph Tiffin. Industrial Psychology. 6 th ed. Eaglewood Cliffs, Prentice – Hall, 1974.

Mcdonald, Richard R. and R. Selected. Selected Reading and Projects in Social. New York : McGraw - Hill Book Co. , Inc. , 1971.

Mcgrath, Joseph E. Social and Psychology Factors in Stress Illinois. Rinehart and Winstor Inc. , 1970.

Miller, Bemgamin F. and Claire B. Keane. Encyclopedia and dictionary of Medicine and Nursing. Philadelphia. W.B. Saunders, 1972.

Moos, R.H. and A.G. Billings " Conceptualizing and Measuring Coping Resources and Process," in Handbook of Stress : Theoretical and Clinical Aspects. Edited by L.Goldberger and S. Breznitz, New York : The Free Press, 1982.

Ray, Colette. "The Surgical Patient : Psychological Stress and Coping Response," in Social Psychology and Behavioral Medicine. Edited by J. Richard Eiser. New York : John Wiley & Son, 1982.

Sarason, Irwin G. et al. "Interrelations of Social Support Measures:Theoretical and Practical Implication," Journal of Personality and Social Psychology. 52(4) : 813 - 832 ; 1987.

Savage, Julie Sarhan. "Social Support and Personality Hardiness as Mediators of Stress in Professional Women," Dissertation Abstracts International. 48(1) : 49 - A ; July, 1987.

Schaefer,O.,L.C.Coyne and R.S. Lazarus. "The Health-Related Functions of Social Support," Journal of Behavior Medicine. 4 : 381 – 406;1981.

Second, Paul F. and Carl W. Backman. Social Psychology. New York : McGraw - Hill, 1964.

Selye, Huns. Stress of Life. p. 53 - 54 New York : McGraw - Hill Book , 1956.

Seyfarth, John T. Personnel Management for Effective Schools. Boston : Allyn and Bacon, 1991.

Solomon, Zahava, Mario Mikulincer and Stever E. Hobboll. "Effect of Social Support and Battle Intensity on Loneliness and Breakdown During Combat," Journal of Personality and Social Psychology. 51(6) : 1269 - 1279 ; 1986.

Welba, Susanne Patterson. "Librarian Job Satisfication, Motivation and Performance : an Empirical Test of Two Alternative Theories," Dissertation Abstracts International. 38 : 6376 – A; May , 1987.

Wiggins, Thomas. "Stress and Administrative Role in Educational Organization," The Journal of Educational Research. 82 (2) : 120 - 125 ; November - December, 1988.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 8 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัย

ข้อ	IOC	t	ข้อ	IOC	t	ข้อ	IOC	t
1	0.8	1.86	30	0.6	4.05	59	0.8	2.80
2	1.0	2.36	31	0.8	7.10	60	0.6	2.52
3	1.0	4.25	32	0.8	3.96	61	0.6	1.79
4	1.0	5.97	33	0.6	3.56	62	0.8	3.47
5	1.0	3.99	34	0.6	2.99	63	0.6	2.01
6	1.0	4.38	35	0.8	3.64	64	0.6	1.88
7	1.0	2.22	36	0.8	2.09	65	0.6	1.82
8	0.8	5.93	37	0.8	3.14	66	0.8	3.02
9	0.8	2.55	38	0.6	4.13	67	0.8	3.40
10	0.8	2.34	39	0.6	3.43	68	1.0	2.28
11	1.0	3.89	40	0.6	1.98	69	1.0	3.75
12	0.8	3.09	41	0.6	2.97	70	1.0	5.24
13	0.8	1.81	42	0.8	2.92	71	0.8	4.12
14	1.0	2.16	43	0.8	2.99	72	0.8	2.98
15	0.8	3.67	44	0.6	4.80	73	1.0	2.19
16	0.8	3.06	45	0.6	2.86	74	0.8	5.86
17	1.0	4.22	46	0.8	5.14	75	0.8	2.19
18	0.8	2.75	47	0.8	2.86	76	0.8	3.93
19	1.0	4.29	48	0.8	4.38	77	1.0	4.73
20	1.0	4.47	49	0.8	4.85	78	1.0	3.97
21	0.6	2.89	50	0.8	4.46	79	0.8	5.38
22	0.6	2.74	51	0.8	2.79	80	0.8	4.29
23	1.0	3.04	52	0.6	3.56	81	1.0	4.71
24	0.6	4.45	53	0.8	2.69	82	0.8	5.23
25	0.8	4.23	54	0.8	4.11	83	1.0	2.94
26	0.6	5.28	55	0.6	2.98	84	1.0	3.85
27	0.6	2.90	56	0.6	2.81	85	1.0	3.98
28	0.6	2.72	57	0.8	4.99			
29	0.8	8.00	58	0.8	2.49			

ภาคผนวก ข
แบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัย

เรียนเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ด้วย ข้าพเจ้า ร.ต.ท. หญิง จิราภรณ์ โฆสิตโชติ นิสิตปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร" ในการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้ได้ใช้แบบทดสอบฉบับที่ส่งมานี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านช่วยกรุณาตอบแบบทดสอบจำนวน 1 ฉบับ ที่แนบมากับหนังสือฉบับนี้ซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง และขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านกรุณาตอบให้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน ข้าพเจ้าจะเก็บเป็นความลับและเสนอเพื่อการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น

ผู้วิจัยขออบคุณมา ณ. โอกาสนี้

ร.ต.ท. หญิง

(จิราภรณ์ โฆสิตโชติ)

นิสิตปริญญาโท สาขาการวัดผลการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✔ ลงในช่องคำตอบทางขวามือที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ๆ	เป็นประจำ
<u>แบบสอบถามวัดความเครียด</u> 1. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องเข้าเวรปฏิบัติงาน				
2. ข้าพเจ้าเคยคิดวิตกกังวลกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเวลานาน				
3. เมื่อมีงานเข้ามาเร่งด่วน ข้าพเจ้าจะรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก				
4. ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนเพลียทั้ง ๆ ที่ไม่ได้ทำงานหนัก				
5. เมื่อมีงานเข้ามามาก ๆ ข้าพเจ้าจะรู้สึกเบื่ออาหาร				
6. ข้าพเจ้ามีอาการใจสั่นและใจเต้นแรงขณะอยู่เฉย ๆ				
7. ข้าพเจ้าเคยฝันถึงปัญหาที่เกิดขึ้น				
8. เมื่อตื่นนอนตอนเช้าข้าพเจ้าเคยรู้สึกท้อแท้ใจไม่อยากไปทำงาน				
9. ข้าพเจ้าไม่มีสมาธิในการทำงานเมื่อมีงานเข้ามามาก ๆ				
10. ในขณะปฏิบัติงานข้าพเจ้าจะมีอารมณ์หงุดหงิดง่ายกว่าปกติ				
11. เมื่อมีปัญหาข้าพเจ้าจะนอนไม่หลับ				
12. เวลาที่มีเรื่องไม่สบายใจข้าพเจ้าจะมีเหงื่อออกมาก				
13. ข้าพเจ้ารู้สึกจุกแน่นเมื่อต้องอยู่เวรปฏิบัติงานเป็นเวลานาน				
14. ข้าพเจ้าอยากให้ผู้อื่นทำงานแทน				
15. ข้าพเจ้ามีอาการหายใจขัดเมื่อมีปัญหาที่ต้องขบคิด				
<u>แบบทดสอบวัดบทบาทในการทำงาน</u> 16. ข้าพเจ้ามีงานที่ต้องทำหลาย ๆ อย่างพร้อม ๆ กัน				
17. ข้าพเจ้าต้องทำงานอื่นที่มากกว่าหน้าที่หลัก				
18.ข้าพเจ้าต้องทำในสิ่งที่ขัดกับ กฎ ระเบียบเพื่อให้งานดำเนินไปได้ด้วยดี				
19. ปริมาณงานที่ข้าพเจ้าต้องทำมีมากเกินไป				
20. ข้าพเจ้าไม่เข้าใจว่าคำสั่งที่ได้รับต้องการให้ข้าพเจ้าทำอะไรกันแน่				
21. งานที่ข้าพเจ้าได้รับแต่ละชิ้นไม่ตรงกับความสามารถของข้าพเจ้า				
22. ข้าพเจ้าสามารถแบ่งเวลาและบริหารงานได้เต็มที่				
23. ข้าพเจ้าเคยขัดแย้งกับผู้ร่วมงานในเรื่องวิธีการปฏิบัติงาน				
24. ข้าพเจ้าต้องเอางานกลับมาทำที่บ้าน				
25. ข้าพเจ้าไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา				

ข้อความ	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ๆ	เป็นประจำ
<u>แบบทดสอบวัดวิธีการเผชิญปัญหาแบบยอมรับและควบคุมตนเอง</u> 26. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าหาทางแก้ไขทันที				
27. เมื่อมีปัญหาข้าพเจ้าจะควบคุมปัญหาไม่ให้ลุกลามใหญ่โต				
28. ข้าพเจ้ามองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งท้าทายความสามารถ				
29. ข้าพเจ้าใช้เหตุผลวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น				
30. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้านำประสบการณ์เดิมมาแก้ปัญหา				
31. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะหาสาเหตุว่าสิ่งใดทำให้เกิดปัญหา				
32. ข้าพเจ้าไม่ท้อถอยกับปัญหาที่เกิดขึ้น				
33. ข้าพเจ้ามั่นคงในเป้าหมายของการทำงานแม้เกิดปัญหา				
34. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะอดทน				
35. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะพยายามคิดถึงแต่ปัญหาเพื่อหาทางแก้ปัญหา				
<u>แบบทดสอบวัดวิธีการเผชิญปัญหาแบบถอยหนีและหลีกเลี่ยงปัญหา</u> 36. เวลามีเรื่องไม่สบายใจข้าพเจ้าจะร้องไห้ระบายความอึดอัดใจ				
37. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะหางานอื่นทำเพื่อไม่ให้คิดถึงปัญหา				
38. เวลามีเรื่องกลุ้มใจข้าพเจ้าจะเข้าวัดฟังเทศน์ฟังธรรม				
39.. เวลาไม่สบายใจข้าพเจ้าจะหาเวลาว่างพักผ่อนหย่อนใจตามลำพัง				
40. เวลามีปัญหาข้าพเจ้าจะทำงานทางด้านศิลปะ				
41. เมื่อมีเรื่องไม่สบายใจ ข้าพเจ้าจะไปหาที่เงียบ ๆ นั่งฟังเพลง				
42. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะไปพักผ่อนกับธรรมชาติ				
43. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะนอนให้มากขึ้นจะได้ไม่ต้องตื่นขึ้นมาเจอปัญหา				
44. เวลามีเรื่องไม่สบายใจข้าพเจ้าจะหลับตาเพื่อทำสมาธิ				
45. ข้าพเจ้าจะออกกำลังกายเพื่อคลายเครียด				

ข้อความ	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ๆ	เป็นประจำ
<u>แบบทดสอบวัดวิธีการเผชิญปัญหาแบบรอมชอม</u> 46. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจัดระบบการทำงานของตนเองใหม่				
47. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าสร้างกำลังใจให้ตนเอง				
48. ข้าพเจ้าศึกษาวิธีแก้ปัญหาแบบใหม่ ๆ				
49. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะวางแผนการทำงานล่วงหน้า				
50. ข้าพเจ้าจะบริหารเวลาใหม่เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น				
51. เมื่อประสบปัญหาข้าพเจ้าจะลดความคาดหวังของตนเอง				
52. ข้าพเจ้าจะมองว่าทุกปัญหาต้องมีทางออก				
53. ข้าพเจ้าจะวิเคราะห์ข้อบกพร่องของตนเองเมื่อมีปัญหา				
54. เมื่อประสบปัญหา ข้าพเจ้าจะประเมินความสามารถของตนเองใหม่				
55. เวลามีเรื่องไม่สบายใจข้าพเจ้าจะพยายามใจเย็นแล้วคิดแก้ปัญหา				
<u>แบบทดสอบวัดวิธีการเผชิญปัญหาแบบใช้วิธีการทางจิตวิทยา</u> 56. เวลาที่มีเรื่องไม่สบายใจข้าพเจ้าจะเขียนใส่สมุดบันทึก				
57. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะพยายามสร้างจุดเด่นให้กับตนเอง				
58. เวลามีเรื่องไม่สบายใจข้าพเจ้าจะระบายความรู้สึกให้คนอื่นฟัง				
59.เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะคิดว่าเป็นฝันร้ายอีกไม่นานก็ตื่น				
60. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะไปปรึกษากับผู้ที่มีความสามารถเฉพาะ				
61. ข้าพเจ้าขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหา				
62. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะพยายามลืมเหตุการณ์ที่ผ่านมา				
63. ข้าพเจ้าปรึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นกับครอบครัว				
64. เมื่อเกิดปัญหาข้าพเจ้าจะพยายามคิดว่าปัญหานั้นได้จบลงแล้ว				
65. ข้าพเจ้าขอความช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้างเมื่อเกิดปัญหา				

ข้อความ	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ๆ	เป็นประจำ
<u>แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน</u> 66. ข้าพเจ้าพอใจในผลงานที่ผ่านมาของข้าพเจ้า				
67. ข้าพเจ้าพอใจกับการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกสถานีตำรวจ				
68. ข้าพเจ้าพอใจที่มีอิสระบริหารงานได้อย่างเต็มที่				
69. ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ข้าพเจ้าทำสำเร็จเสมอ				
70. ข้าพเจ้ายินดีที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา				
71. ข้าพเจ้าพอใจที่ทุกคนในหน่วยงานร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น				
72. ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่นี่ตลอดไป				
73. ข้าพเจ้าพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย				
74. ข้าพเจ้าพอใจที่คนในสังคมยกย่องเชิดชูอาชีพตำรวจ				
75. ข้าพเจ้าพอใจในความก้าวหน้าของตนเอง				
<u>แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม</u> 76. ผู้บังคับบัญชาให้การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานได้ดี				
77. บุคคลในสังคมให้ความช่วยเหลือข้าพเจ้าเมื่อเกิดปัญหา				
78. ข้าพเจ้าได้รับความสนิทสนมจากผู้ร่วมงาน				
79. ข้าพเจ้าได้รับสวัสดิการที่ดี				
80. ข้าพเจ้าได้รับคำแนะนำในการทำงานจากผู้ร่วมงาน				
81. ข้าพเจ้ามักได้รับเชิญไปงานต่าง ๆ ของสังคม				
82. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือข้าพเจ้าเมื่อเกิดปัญหา				
83. ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับเมื่อเข้าสังคม				
84. ข้าพเจ้าได้รับบุคลากรมาช่วยในการปฏิบัติงาน				
85. ข้าพเจ้าได้รับเกียรติเป็นเจ้าภาพในงานสำคัญของสังคม				

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ ร.ต.ท. หญิง จิราภรณ์ ชื่อสกุล โฆสิตโชติ

เกิดวันที่ 29 เดือน สิงหาคม พุทธศักราช 2517

สถานที่เกิด อำเภอ เมือง จังหวัด ฉะเชิงเทรา

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 59/205 ซอย พึ่งมี 52 ถนน สุขุมวิท 93 แขวง บางจาก เขต พระโขนง จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน พยาบาล (สบ 1) งานพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ

สถานที่ทำงานในปัจจุบัน ตึกสูติกรรมชั้น 4 โรงพยาบาลตำรวจ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535 ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

พ.ศ. 2539 ปริญญาตรีพยาบาลศาสตร์บัณฑิตจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2543 กศ.ม. (วิชาเอกการวัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ