

ปัจจัยทางชีวิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวน
ชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

นางสาววิภา

สารนิพนธ์

ของ

นนทพร พิณใจประภา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

กันยายน 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

152 ๕๑
81๖๕๕
๑.๑

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวน
ชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

บทคัดย่อ
ของ
นนทพร หนีญประภา

๒-3 กพ. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
กันยายน 2548

๒ ๒๘๒๔๓๖

A STUDY OF BIO-PSYCHO SOCIAL FACTORS RELATED TO WORK STRESS OF
THE BORDER PATROL POLICE IN SURIN PROVINCE

AN ABSTRACT
BY
NONTAPORN PINIJPRAPA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Development Psychology
at Srinakharinwirot University

September 2005

นันทพร พินิจประภา (2548) ปัจจัยทางชีวิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของ
ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ สารนิพนธ์ กศ ม
(จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร. เรวดี ทรงเที่ยง

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยทางชีวิตสังคม ศึกษาความสัมพันธ์
ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคมกับความเครียดในการทำงาน และศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความเครียดใน
การทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็น
ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 355 นาย แบ่งเป็นชั้นสัญญาบัตร
จำนวน 12 นาย และชั้นประทวน จำนวน 343 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย
แบบสอบถามปัจจัยทางชีวิตสังคม แบบวัดความเครียดในการทำงาน แบบวัดความรู้สึกไม่พอใจ
เกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน แบบวัดความพึงพอใจในอาชีพ แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม และ
แบบวัดความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบแบบที (t-test)
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และ
การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณตามแบบของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment
Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple
Regression)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

- 1 ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีระดับชั้นยศต่างกัน ไม่พบที่มีความเครียดในการทำงาน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 2 ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีอายุต่างกัน ไม่พบที่มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 3 ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน พบที่มีความเครียดในการ
ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4 ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ไม่พบที่มีความเครียดในการ
ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 5 ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
ความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 6 ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มี
ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7 ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (rw) และความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน (sr) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 001 โดยสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงาน ได้ร้อยละ 14.9 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 9.66 และมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 386

Nontaporn Pinijprapa (2005) *A Study of Bio-Psycho Social Factors Related to Work Stress of the Border Patrol Police in Surin Province* Master's Project, M Ed (Development Psychology) Bangkok Graduate School, Snnakharinwirot University
Project Advisor Rewadee Songtiang

The main purposes of this study were 1) to determine comparability of social factors , 2) to investigate psycho-social factors in relation to work stress , and 3) to investigate variables related to work stress of the border patrol police in Surin province

The sample of 355 subjects consisted of 12 commissioned officers and 343 warrant officers The research instruments were (a) a questionnaire on unsatisfactory work role , (b) a questionnaire on career satisfaction , (c) a questionnaire on social support , and (d) a questionnaire on co-workers' relations The statistical methods and procedures for analyzing the data were t-test , one-way ANOVA , LSD , Pearson's product-moment correlation coefficient , and Stepwise multiple regression

The findings indicated no significant rank difference and no significant age difference in work stress of border patrol police, while a significant work-experience difference in work stress was found at the .05 level The border patrol police at various salary levels were not found to be significantly different in their work stress Their unsatisfactory work role and their work stress were significantly correlated at the .001 level, while their career satisfaction , social support and co-workers' relations were negatively correlated with their work stress at the .001 level of statistical significance

Finally, it was found that co-workers' relations and unsatisfactory work role could mutually and effectively predict work stress of Surin border patrol police as much as 14.9% with a standard error of 9.66 and a multiple correlation coefficient of .386

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยทางชีวิตจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของ
ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ของ นนทพร พินิจประภา ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ร.ว.ง.พ.พ.ว.ง.ง.ง.

1/11/2548

(อาจารย์ ดร. เรวดี ทรงเที่ยง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

ร.ว.ง.พ.พ.ว.ง.ง.ง.

(รองศาสตราจารย์ ดร. นवलละออ สุภาพล)

คณะกรรมการสอบ

1/11/2548

(อาจารย์ ดร. เรวดี ทรงเที่ยง)

ประธาน

ร.ว.ง.พ.พ.ว.ง.ง.ง.

(รองศาสตราจารย์ ดร. นवलละออ สุภาพล)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

ร.ว.ง.พ.พ.ว.ง.ง.ง.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ร.ว.ง.พ.พ.ว.ง.ง.ง.

(รองศาสตราจารย์ สุภา ปานเจริญ)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

วันที่ 22 เดือน กันยายน พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

✓ สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งของ ดร. เรวดี ทรงเที่ยง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ให้ความรู้ ตลอดจนช่วยเหลือแนะข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์จึงทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณที่ได้รับความกรุณาจากท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ สุภาผล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบปากเปล่า ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อย่างละเอียดและสำเร็จด้วยดี

✓ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาจิตวิทยาพัฒนาการทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย และนำมาใช้ในการทำสารนิพนธ์นี้

ขอขอบคุณ พันตำรวจโทศุภกฤตธีมมงคล กิริระเศรษฐ์ พันตำรวจโทณภัทร อุทธิเสน และ พันตำรวจโทสุกิจ ก้องจตุศักดิ์ ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณอนุ เจริญวงศ์ระยับ ที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และให้ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ขอขอบคุณ คุณนิรุทธิ์ กิจบัญญัติอนันต์ ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และอำนวยความสะดวกในการเดินทางเก็บรวบรวมข้อมูล

✓ ขอขอบคุณ คุณวิณา ถาวรโลหะ พี่ๆ และเพื่อน ในภาควิชาจิตวิทยาพัฒนาการทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตลอดงานวิจัยนี้

✓ ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและขอมอบคุณคาของงานวิจัยครั้งนี้ให้กับ บิดา มารดา พี่และบุรพคณาจารย์ทั้งหลาย ที่ได้อบรมสั่งสอนและปลูกฝังคุณธรรมความดี ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทวิทยาการความรู้ให้กับผู้วิจัยมาตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

นนทพร พินิจประภา

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	นิยามปฏิบัติการ	6
	กรอบแนวคิดในงานวิจัย	8
	สมมติฐานการวิจัย	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน	10
	ความหมายของความเครียดในการทำงาน	10
	สาเหตุของความเครียดในการทำงาน	12
	ประเภทของความเครียด	14
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	16
	ระดับของความเครียด	19
	อาการของความเครียด	20
	ผลของความเครียด	22
	เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน	24
	ความรู้สึkpพอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน	24
	ความพึงพอใจในอาชีพ	25
	การสนับสนุนทางสังคม	28
	สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	30
	ปัจจัยทางชีวสังคมกับความเครียดในการทำงาน	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
	การวิเคราะห์ข้อมูล
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
	บทย่อ
	สรุปผลการวิจัย
	อภิปรายผล
	ข้อเสนอแนะ
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	72
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	ภาคผนวก ข ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	ภาคผนวก ค ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	89

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกองร้อยที่สังกัดและชั้นยศ	33
2 คาร้อยละของตัวแปรระดับชั้นยศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน	43
3 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรระดับชั้นยศ	44
4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรอายุ	45
5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรอายุ	45
6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ทำงาน	46
7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ทำงาน	46
8 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่าง คะแนนเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ระดับอายุต่าง ๆ ด้วยวิธี LSD	47
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน	48
10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน	48
11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม กับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์	49
12 การวิเคราะห์ปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์	50

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

17

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในอดีตที่ผ่านมา ภาคเกษตรกรรมของไทยมีบทบาทสำคัญและเด่นชัดต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย ต่อมาเมื่อรัฐบาลได้นำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 จนถึงฉบับที่ 7 มาใช้ ทำให้ภาคอุตสาหกรรมมีบทบาทต่อภาวะเศรษฐกิจและสังคมไทยมากขึ้น เกิดการขยายตัวด้านการลงทุนภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

การเปลี่ยนแปลงของสภาวะสังคมไทยอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม รวมทั้งวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนี้ ส่งผลให้การดำรงชีวิตของคนเราเป็นไปอย่างสับสนวุ่นวาย และต่างต้องเผชิญกับความกดดันรอบด้าน และตราบดีที่มนุษย์นั้นยังมีความต้องการซึ่งเป็นแรงผลักดันภายใน มีความรับผิดชอบเป็นมโนธรรมอยู่ และยังต้องดิ้นรนเพื่อแสวงหาโอกาสของชีวิตท่ามกลางสังคมไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (จุษณี ทศนาจินตธานี 2539 1) ทำให้สภาพชีวิตของคนเรตกอยู่ภายใต้ความกดดันต่าง ๆ อยู่เสมอ จึงมีโอกาสดเกิดความเครียดได้ตลอดเวลา (Reithy 1981 239 Costley and Todd 1983 241) ดังนั้น สาเหตุที่สำคัญของความเครียดนั้นเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการดำรงชีวิตและการทำงาน ความคาดหวัง และความต้องการของบุคคล

คนทั่วไปเห็นว่า ความเครียดเป็นสิ่งที่ไม่ดี เป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่โรคภัยไข้เจ็บ โดยความเครียดที่เกิดขึ้นมากและต่อเนื่องเป็นเวลานานจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความดัน โรคหัวใจ ปวดศีรษะ โรคกระเพาะและลำไส้ เส้นเลือดแข็งและอุดตันหรือแตกในสมอง ตึงเครียด วิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว ความจำเสื่อม ขาดเหตุผล คุ่มสติไม่อยู่อาจเสียสติ เป็นโรคประสาท คิดมาก คิดสั้น หรืออาจฆ่าตัวตายได้ (Arnold and Feldman 1986 459) แต่ความเป็นจริงแล้วความเครียดก็มีส่วนดีเหมือนกัน ดังที่ เวอร์เธอร์และเดวิส (นิกุล ประทีปพิชัย 2545 2, อ้างอิงจาก Werther and Davis 1985 425) กล่าวว่า ความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษต่อคนเรา สำหรับในสวนที่เป็นประโยชน์นั้น ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะก็จะกระตุ้นให้คนรู้สึกตื่นตัวสนใจในกิจวัตรประจำวัน แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่ไม่เหมาะสม คือมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำเกินไปก็จะทำให้เป็นคนเฉื่อยชา เกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ การทำงานขาดคุณภาพ ซึ่งอาการของความเครียดนั้นเริ่มจากขั้นแรก จะแสดงออกโดยปฏิกิริยาทางจิตใจ เช่น โกรธ หงุดหงิด วิตกกังวล เวียนศีรษะ เป็นต้น ขั้นต่อมาจะกลายเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น พุดมาก สุนัขบ้าจัด ขบกรามและกัดริมฝีปาก เบื่อหน่ายและหงอยเหงา เป็นต้น ความเครียดนั้นถ้าปล่อยไว้นาน ๆ หรือสะสมไว้มากเกินไปก็จะก่อให้เกิดผลเสียหลาย

เช่น การขาดงานบ่อย ๆ การนัดหยุดงาน การตัดสินใจพลาดบ่อย ๆ ความไม่พอใจในการทำงาน เป็นเหตุให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงและบางทีก็ทำให้สุขภาพเสื่อมโทรมได้ (พีระ ศรีภครัตน์จิต 2529 1-2)

สำหรับความเครียดส่วนมากจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่ทำงานแล้ว โดยความเครียดในการปฏิบัติงานในแต่ละอาชีพเป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก เพราะมีสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกันออกไป และความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นก็สิ่งทีหลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงาน ดังที่ ยรรยง ศุภรัตน์ (2526 32) กล่าวว่า ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงาน เป็นภาวะที่เกิดขึ้นเสมอในชีวิตมนุษย์ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ยากที่จะหลีกเลี่ยงให้พ้นได้ トラบโดที่มนุษย์ผู้นั้นยังมีความต้องการเป็นแรงผลักดันภายในที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดในสังคม โดยเฉพาะอาชีพบางอย่างอาจก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าอาชีพอื่น ๆ

ดังเช่นอาชีพตำรวจตระเวนชายแดนก็เป็นอาชีพหนึ่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องเผชิญกับความเสียงอันตรายต่อชีวิต นอกจากนั้นก็มีความรับผิดชอบอื่น ๆ ที่กว้างขวางมากและต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ โดยาย ตามที่รัฐบาลและกรมตำรวจได้กำหนดบทบาทและคุณลักษณะของตำรวจตระเวนชายแดน ไว้ว่า ตำรวจตระเวนชายแดนมีคุณลักษณะที่เป็นทั้งทหาร ตำรวจ และพลเรือน สามารถดำเนินการตามนโยบายของทุกกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งคุณลักษณะทั้ง 3 ประการ ได้แก่ 1) สามารถกระทำการรบได้อย่างทหาร 2) สามารถป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างตำรวจ 3) สามารถให้บริการประชาชนแทนกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ได้อย่างพลเรือน (ประวัติกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 คายสุรินทร์ภักดี 2534 7-8)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าตำรวจตระเวนชายแดนมีบทบาทหน้าที่มากมาย เมื่อประเทศถูกแทรกซึมและคุกคามจากศัตรูนอกประเทศ ก็มีหน้าที่ในการป้องกันรักษาดินแดนหรือรักษาชายแดนมิให้เกิดความเสียหายต่อความสงบสุขและความปลอดภัยของประชาชนและประเทศชาติ แต่เมื่อไม่ได้ออกรบ ก็มีหน้าที่ในการเป็นกำลังเสริมให้กับตำรวจภูธรประจำพื้นที่เพื่อปราบปรามโจรผู้ร้ายที่ก่ออาชญากรรมต่าง ๆ ในขณะเดียวกันก็มีหน้าที่ให้บริการประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนที่อาศัยอยู่ตามแนวชายแดนในถิ่นทุรกันดาร ห่างไกลจากการคมนาคม มีปัญหาในเรื่องคุณภาพชีวิตมากมาย ทั้งความยากจน สุขภาพอนามัย และการศึกษา ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นให้เกิดการจัดตั้งโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็กและเยาวชนที่อาศัยอยู่ตามแนวชายแดน เพื่อให้เด็กและเยาวชนที่ได้รับการพัฒนาแล้ว จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพในอนาคต สำหรับการการจัดตั้งโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนนี้ทำให้ตำรวจตระเวนชายแดนมีบทบาทหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ในการเป็นครูสอนเด็ก ๆ ซึ่งทำให้ตำรวจตระเวนชายแดนมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลายหน้าที่ และไม่มีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนและแน่นอน อันเป็นสาเหตุให้เกิดความเบื้อหนายในการทำงานจนทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ดังที่ พหล วงศาโรจน์ (2537 5) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานอาจเป็นผลมาจาก ลักษณะงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากเกินไป

การทำงานที่ไม่เหมาะสม งานซ้ำซาก จำเจ งานหนักเกินไป งานที่ท่ามีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าหรือมองไม่เห็นความสำเร็จจากการปฏิบัติหน้าที่ เช่นเดียวกับที่ อมรากุล อินโอชานนท์ (2532 : 32-34) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานมาจาก สภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสม เช่น แออัดคับแคบ ระบบระบายอากาศไม่ดี มีเสียงรบกวน ระหว่างทำงาน บทบาทหน้าที่ในความรับผิดชอบไม่ชัดเจน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานไม่ดี กฎระเบียบข้อบังคับมีมาก ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตลอดจนลักษณะของงานที่เสี่ยงเกินไปหรืองานเบื้อหนายเกินไป สถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น แต่ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ได้เกิดจากปัจจัยในเรื่องบทบาทหน้าที่การทำงานเท่านั้น แต่การปฏิบัติหน้าที่ในที่ที่ห่างไกลจากครอบครัวเป็นเวลานานและไม่แน่นอนว่าเมื่อไหร่จะได้กลับมาหาครอบครัว การปฏิบัติงานอยู่ท่ามกลางป่าเขากลางแดด กลางฝน โดยไม่มีแหล่งที่พักที่แน่นอน คำที่โหดก้าง เต็นท์นอนที่นั่น นอกจากนั้นก็ต้องหาน้ำและอาหารกินเอง ถ้าอาหารและน้ำที่เตรียมไปหมดก็ต้องหาของในป่ากินตามแต่จะหาได้ วัชรรัตน์ หลิมรัตน์ (2527 : 41) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไม่เฉพาะเจาะจงตอสึงกดดันใด ๆ สิ่งที่จะทำให้เกิดปฏิกิริยาเหล่านี้้อาจจะเป็นสิ่งที่มีลักษณะทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิร้อนจัดหนาวจัด สารพิษต่าง ๆ ความไม่สมบูรณ์ในสังคม หน่วยงานครอบครัว เหล่านี้สามารถกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ แต่อย่างไรก็ตามความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นถือได้ว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการทำงาน เพราะทำให้บุคคลไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงาน เนื่องจากเวลาที่บุคคลเกิดความเครียดแล้วจะวิตกกังวล สนใจแต่ปัญหาของตนเอง เกิดความเบื้อหนาย เหนื่อยชา ไม่อยากปฏิบัติงาน (สมศรี เชื้อหิรัญ 2521 : 5)

อย่างที่ทราบกันว่าผู้ที่ทำงานเป็นตำรวจตระเวนชายแดนได้นั้นจะต้องทำการสอบคัดเลือก เมื่อผ่านเกณฑ์ก็จะได้รับคัดเลือกเป็นตำรวจตระเวนชายแดนโดยผู้ที่สอบได้คะแนนสูงจะมีโอกาสเลือกไปประจำอยู่ในกองร้อยที่ตนเองต้องการ แต่สำหรับผู้ที่ได้คะแนนต่ำก็จะมีโอกาสในการเลือกน้อยลง หรืออาจจะไม่มีโอกาสได้เลือกเลย โดยทางเจ้าหน้าที่จะเป็นคนระบุให้ไปประจำในกองร้อยที่ตนเองอาจไม่ต้องการที่จะไปเลยก็ได้ แต่เนื่องด้วยสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป จากความเป็นอยู่อย่างเรียบง่ายไปสู่ความยุ่งยากสับสน ค่าครองชีพสูงขึ้น ข้าวของมีราคาแพงขึ้น ทำให้ต้องยอมรับการไปปฏิบัติงานในที่ที่ตนเองไม่ต้องการ ต้องอยู่ห่างไกลบ้าน ห่างไกลครอบครัว ต้องไปอยู่ในสังคมที่ไม่เคยรู้จักใคร เหล่านี้ส่งผลกระทบกระเทือนต่อจิตใจของตำรวจตระเวนชายแดนเป็นอย่างมาก

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าตำรวจตระเวนชายแดนมีความเครียดมากน้อยเพียงใด และปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยผู้วิจัยคาดว่าผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลที่ได้ไปช่วยในการพิจารณาลดปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด พร้อมกันนั้นยังเป็นข้อมูลที่จะสามารถหาวิธีในการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งจะช่วยให้ตำรวจตระเวนชายแดนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

- 1 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยทางชีวสังคมกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์
- 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคมกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์
- 3 เพื่อศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะทำให้ทราบว่า ระดับชั้นยศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ต่อเดือน ความรู้สึกพอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์หรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาและบุคคลที่เกี่ยวข้องในการหาแนวทางที่จะลดความเครียดในการทำงาน รวมทั้งยังได้แนวทางที่จะนำไปส่งเสริมสุขภาพจิตให้แก่ตำรวจตระเวนชายแดนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษากับประชากรที่เป็นตำรวจตระเวนชายแดนชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ที่ระบุอยู่ในบัญชีสถานภาพกำลังพล กก ดชด 21 ประจำปี 2547 จำนวน 355 นาย โดยแบ่งเป็นตำรวจตระเวนชายแดนชั้นสัญญาบัตรจำนวน 12 นาย และชั้นประทวนจำนวน 343 นาย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1 ระดับชั้นยศ

1 1 ระดับสัญญาบัตร

1 2 ระดับประทวน

2 อายุ

- 2 1 อายุต่ำกว่า 30 ปี
- 2 2 อายุ 31 – 40 ปี
- 2 3 อายุ 41 - 50 ปี
- 2 4 อายุ 50 ปี ขึ้นไป

3 ประสบการณ์ทำงาน

- 3 1 ต่ำกว่า 3 ปี
- 3 2 3 – 6 ปี
- 3 3 6 – 10 ปี
- 3 4 มากกว่า 10 ปี

4 รายได้ต่อเดือน

- 4 1 ต่ำกว่า 6,000 บาท
- 4 2 6,001 – 12,000 บาท
- 4 3 12,001 – 18,000 บาท
- 4 4 มากกว่า 18,000 บาท

5 ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน

6 ความพึงพอใจในอาชีพ

7 การสนับสนุนทางสังคม

8 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1 ระดับชั้นยศ หมายถึง ระดับชั้นยศที่ตำรวจตระเวนชายแดนได้รับขณะรับราชการตำรวจตระเวนชายแดนสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 214 และ 217 แยกออกเป็น

1 1 ตำรวจตระเวนชายแดนชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีระดับชั้นยศ ตั้งแต่ร้อยตำรวจตรี – พลตำรวจเอก

1 2 ตำรวจตระเวนชายแดนชั้นประทวน หมายถึง ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีระดับชั้นยศ ตั้งแต่ สิบตำรวจ – ดาบตำรวจ

2 อายุ หมายถึง อายุเต็มของตำรวจตระเวนชายแดนชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

3 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง อายุราชการในการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดน
ชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ตั้งแต่เริ่มงานในสังกัดร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 214 และ 217

4 รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินเดือนและรายได้พิเศษ ได้แก่ สวัสดิการ ค่าจ้างพิเศษที่ตำรวจ
ตระเวนชายแดนได้รับเป็นค่าตอบแทนในทุกๆ เดือน

นิยามปฏิบัติการ

1 ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกคุกคามจากงานที่รับผิดชอบ
บุคคลที่เผชิญกับปัญหาความเครียดในการทำงานจะมีการทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม
ดังนี้

1.1 ด้านร่างกาย มีอาการ ปวดศีรษะ ท้องเสีย หัวใจเต้นแรง ใจสั่น หายใจเร็วและลึก เหงื่อ
ออกมากกว่าปกติ ปัสสาวะบ่อย น้ำหนักเพิ่มหรือลดลงอย่างรวดเร็ว จุกเสียดบริเวณใต้ลิ้นปี่ เจ็บป่วย
บ่อย ร่างกายไม่มีแรงและอ่อนล้า มีปัญหาการนอนไม่หลับ และมีมือเท้าเย็นผิดปกติ

1.2 ด้านจิตใจ มีอาการ วิตกกังวล เบื่องาน เบื่อเพื่อนร่วมงาน เบื่ออาหาร หงุดหงิดง่าย ไม่
อยากทำอะไร ท้อแท้ หวาดระแวงผู้อื่น จิตใจฟุ้งซ่าน สับสนจนทำอะไรไม่ถูก กระสับกระส่าย รู้สึกไม่
กระปรี้กระเปร่า เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อที่ทำงาน และไม่พอใจโดยไม่ทราบสาเหตุ

1.3 ด้านพฤติกรรม มีอาการ เหม่อลอย ไม่มีสมาธิ ทำร้ายตัวเอง ไม่ฟังความคิดเห็นของ
ผู้อื่น ไม่สามารถทำงานให้ลุล่วงได้ ตรวจสอบงานซ้ำๆ ทำงานผิดพลาดเล็กน้อยก็เลิกทำ

การวัดความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนจะใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง
เป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ ไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง ค่อนข้างบ่อย เป็นประจำ ผู้ที่ได้คะแนน
มากกว่า แสดงว่า มีความเครียดในการทำงานสูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

2 ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ไม่พอใจใน
การปฏิบัติตนตามตำแหน่ง และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งได้ดังนี้

2.1 บทบาทที่มากเกินไป หมายถึง การมีปริมาณงานอื่น ๆ มากกว่างานประจำ หรือการ
ทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน รวมทั้งการมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จได้ทุกอย่าง
การได้รับมอบหมายงานโดยไม่มีผู้ช่วยเหลือ

2.2 ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง การทำงานภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ชัดเจน โดย
ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่มั่นใจในการทำงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงาน
ของบุคคล กับความคาดหวังจากบุคคลอื่น รวมทั้งความไม่สอดคล้องกันระหว่างตำแหน่งหน้าที่ กับ
งานที่ได้รับมอบหมาย

การวัดความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานจะใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ จริงที่สุด ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริงเลย ผู้ที่ได้คะแนนสูง แสดงว่า มีความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

3 ความพึงพอใจในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบ ภาควุมิใจของบุคคลในอาชีพของตนและเต็มใจปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ความรู้สึกพอใจในอาชีพเกิดจาก ความสำเร็จของงาน การได้รับผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชาของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

การวัดความพึงพอใจในอาชีพจะใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ จริงที่สุด ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริงเลย ผู้ที่ได้คะแนนสูง แสดงว่า มีความรู้สึกพึงพอใจในอาชีพสูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

4 การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยกย่องจากหน่วยงาน ได้รับการชื่นชมจากประชาชน ได้รับการยอมรับกำลังใจและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชา ได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ได้รับอิสระในการทำงาน และได้รับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์

การวัดการสนับสนุนทางสังคมจะใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ จริงที่สุด ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริงเลย ผู้ที่ได้คะแนนสูง แสดงว่า ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

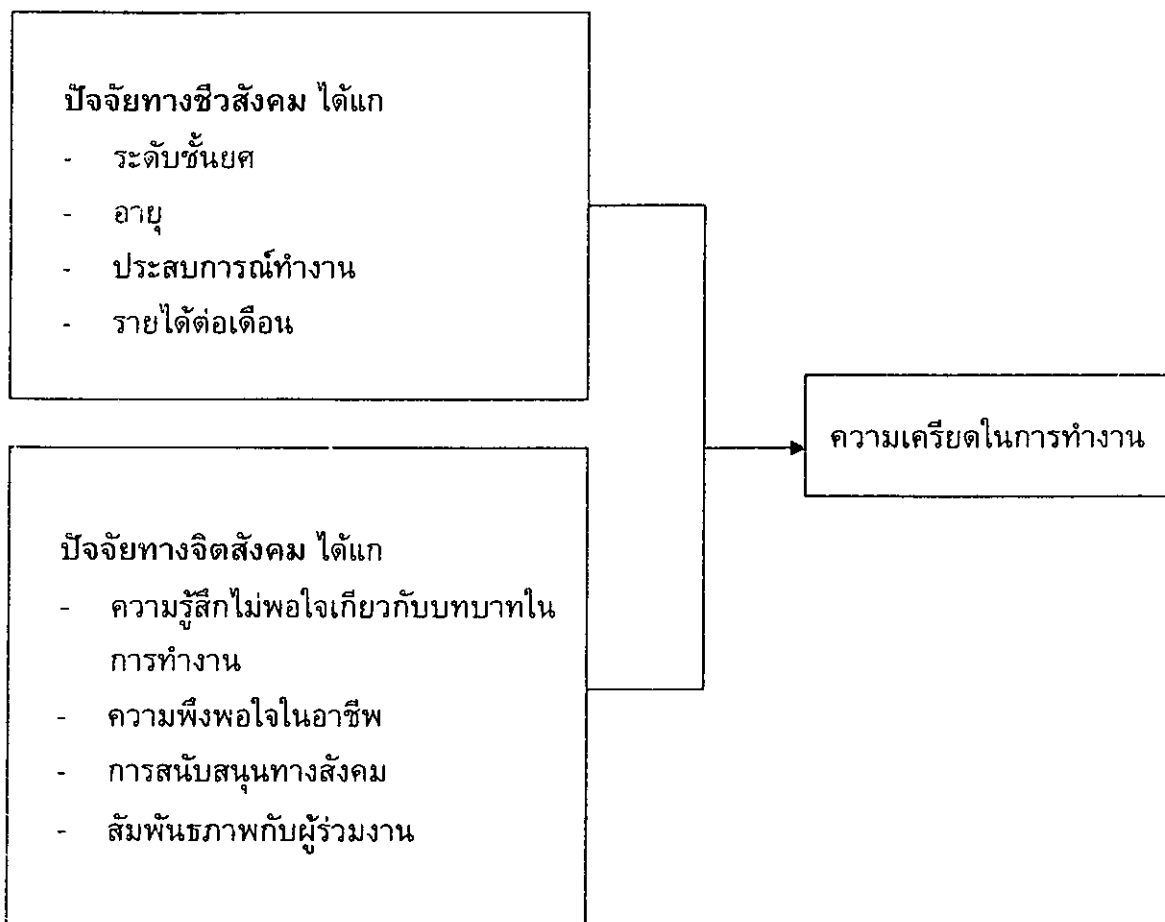
5 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติตนหรือการแสดงออกของตำรวจตระเวนชายแดนต่อผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งในและนอกสถานที่ เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีน้ำใจและจริงใจต่อกัน มีความเป็นกันเอง และให้ความเคารพซึ่งกันและกัน โดยแบ่งออกเป็น

5 1 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การแสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน ด้วยการให้ความสนใจ เอาใจใส่ มีความจริงใจต่อกัน การให้ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับ การยกย่อง การให้ความเชื่อถือ และให้ความเป็นกันเอง

5 2 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การแสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับผู้บังคับบัญชา ด้วยการให้คำแนะนำ คำปรึกษา มีความจริงใจกับผู้บังคับบัญชา การให้ความช่วยเหลือ การยอมรับและชื่นชม

สำหรับการวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานจะใช้แบบวัดที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของ อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ (2543 : 152-154) โดยใช้มาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ จริงที่สุด ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริงเลย ผู้ที่ได้คะแนนสูง แสดงว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

- 1 ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ระดับชั้นประทวนมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนระดับชั้นสัญญาบัตร
- 2 ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ที่มีอายุน้อยมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีอายุมากกว่า
- 3 ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า
- 4 ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า
- 5 ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์
- 6 ความพึงพอใจในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์
- 7 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์
- 8 สัมพันธภาพระหว่างตำรวจตระเวนชายแดนกับผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์
- 9 ปัจจัยทางจิตสังคม ได้แก่ ความรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน รวมกันทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการวิจัยตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

- 1 1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน
- 1 2 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน
- 1 3 ประเภทของความเครียด
- 1 4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 1 5 ระดับของความเครียด
- 1 6 อาการของความเครียด
- 1 7 ผลของความเครียด

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

1 1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความเครียดในการทำงาน” ไว้มากมาย ซึ่งการที่แต่ละท่านได้สรุปความหมายของความเครียดในการทำงานไว้นี้ ขึ้นอยู่กับสภาวะหรือปัญหาที่บุคคลนั้นได้เผชิญ จึงมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

คูเปอร์และมาแชลล์ (Cooper & Mashall 1976 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานไม่ดี

ลักแมน และซอร์เรนสัน (Luckman & Sorenson 1980 : 10) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสิ่งที่มาคุกคาม หรือพยายามทำลายบุคคล เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ เป็นสิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของมนุษย์ และเป็นสิ่งคุกคาม ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดสมดุล

ลาซารัส และโฟล์คแมน (Lazarus & Folkman 1984 : 12) ให้นิยามเกี่ยวกับความเครียดว่า เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลเป็นผู้ประเมิน

ด้วยสติปัญญาว่า ความสัมพันธ์นั้นเกินขีดความสามารถหรือขุมกำลังที่ตนเองจะใช้ต่อต้านได้และรู้สึกว่าคุณค่าหรือเป็นอันตรายต่อความสุข

เว็บสเตอร์ (Webster 1968 1861) กล่าวว่า ความเครียด (Stress) เป็นคำที่มาจากภาษาละติน คือ Strictus หรือ Strict หมายถึง ความกดดัน ทำให้มีความรู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้น ๆ เสียสมดุล อันเป็นการผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

พจนานุกรมฉบับดอร์แลนด์ (Dorlands 1994 1589) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลรวมของปฏิกิริยาทางชีววิทยาต่อสิ่งกระตุ้นที่ไม่พึงปรารถนาในด้านกายภาพ อารมณ์ จิตใจ ทั้งภายในและภายนอกที่มีแนวโน้มจะรบกวนภาวะสมดุลของสิ่งมีชีวิตนั้น ๆ หากว่าปฏิกิริยาดังกล่าวนั้นไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมก็อาจนำไปสู่ความผิดปกติได้

ฟาร์เมอร์, ลินน์ และ เฮเคเลอร์ (Farmer, Lynn & Hekeler 1984 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวล (Anxiety) ที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องจากสภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในสภาวะการณ์เดียวกันนี้ บุคคลจะมีความเครียดแตกต่างกัน

ทัศนา บุญทอง (2533 211) กล่าวว่า ความเครียด เป็นภาวะการณ์ซึ่งเป็นผลกระทบทั้งหมดที่เกิดแก่บุคคลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม เมื่อมีสิ่งทีรบกวน และสิ่งทีรบกวนนั้นอาจมีสาเหตุมาจากภายนอกหรือภายในบุคคลก็ได้ ภาวะเครียดจึงเป็นอันตรายของความชำรุดทรุดโทรมในร่างกาย และเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สุขสบายและทำให้ร่างกายต้องมีการตอบสนอง เพื่อปรับหรือแก้ภาวะนั้นให้คืนสู่สภาพสมดุล

จุไรวรรณ จิภุจจินดา (2537 1) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อสภาวะการณ์บางอย่างที่คุกคามต่อความปลอดภัยของชีวิต การตอบสนองนี้มีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคล ไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน จะปรากฏให้เห็นในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกบางอย่าง และเป็นต้นเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ อย่างภายในร่างกายของบุคคล ทำให้บุคคลต้องปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดในคนหนึ่ง ไม่จำเป็นต้องเหมือนอีกคนหนึ่ง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกคุกคามอาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ภายนอก เช่น ความต้องการ ความเจ็บป่วย ความคาดหวัง เป็นต้น

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2532 32) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดคือการที่จิตใจของบุคคลตื่นตัวพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ฝังใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไขหรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ

จากความหมายต่าง ๆ ที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ร่างกาย และจิตใจถูกคุกคามโดยปัจจัยบางอย่างภายในตัวบุคคล หรือสิ่งแวดล้อม หรือปัจจัยรวมกันในการงานนั้น ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งทิ่ม คุกคาม ร่างกายและจิตใจจะมีอาการเปลี่ยนแปลงและแสดงออกถึงภาวะเสียสมดุล ซึ่งอาจทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงานได้ ดังนั้นบุคคล

จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวหรือมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถรักษาภาวะสมดุลของตนเองไว้ได้

1.2 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความเครียดทางด้านร่างกายหรือจิตใจ มักมีสาเหตุที่แตกต่างกันไป มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้หลายประการ ดังนี้

ทวีป อภิสิทธิ์ (2532 : 22-23) ได้กล่าวถึงสาเหตุแห่งปัญหาของความเครียดทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นแก่คนทำงานราชการ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1 การมีงานทำมากเกินไป คนที่ทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป ชนิดที่เรียกว่า หามรุ่งหามค่ำก็ทำให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นได้ เพราะคนเรามีไซเคอร์จอร์จึงต้องการพักผ่อนหลับนอนหลับที่เพียงพอ ถ้าพักผ่อนไม่เพียงพอสุขภาพกายก็จะเสื่อมโทรมและสุขภาพจิตก็จะเสื่อมโทรมตามไปด้วย ยิ่งถ้าต้องทำงานหนักอยู่ท่ามกลางคนอื่นที่เขาสบาย ไม่นึกไม่เหนียวแถมยังได้ดี มีหน้าที่การงานก้าวหน้าไปไกลด้วยแล้ว ก็จะต้องเพิ่มความเครียดทางอารมณ์มากขึ้น จนถึงขั้นอาจเป็นโรคจิตประสาทเอาได้ง่าย ๆ
- 2 การมีงานทำน้อยเกินไป คนที่มีงานทำน้อยเกินไปก็เช่นเดียวกัน เมื่อคนมีเวลาว่างมาก ความคิดจิตใจของคนที่ไม่ค่อยมีงานทำก็จะฟุ้งซ่าน คิดไปต่าง ๆ นานา มีเวลานั่งซบซิบ นินทาวารายคนอื่น นั่งดูคนอื่นที่ทำงานแล้วจับเอาข้อผิดพลาด บกพร่อง มาเป็นข้อกล่าวอ้างตำหนิผู้อื่นได้ การคิดฟุ้งซ่านและเคล็ดเปิดเบิ่งในทางต่ำ นินทาวาราย อิจฉาริษยาผู้อื่น คอยจ้องจับผิดผู้อื่น เช่นนี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ขึ้นกับผู้ฟุ้งซ่านนั้น ๆ ได้เช่นเดียวกัน
- 3 การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม เช่น มีการวิ่งเต้น เล่นพรรคเล่นพวก โดยไม่คำนึงถึงอาวุโสและความสามารถจนน่าเกลียด ทำให้ผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้นตามที่ควรจะได้กลับไม่ได้เลื่อนขั้น การกลั่นแกล้งกันโดยเหตุส่วนตัวที่ไร้วัฒนธรรม เหล่านี้ล้วนสร้างความเครียดทางอารมณ์ให้กับผู้เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบ เป็นสาเหตุให้คนดี ๆ เสียสุขภาพจิตได้ทั้งสิ้น
- 4 การถูกตัดทอนผลประโยชน์ที่เคยได้รับ ผลประโยชน์ที่เคยได้รับอยู่จะด้วยความถูกต้องเป็นธรรมหรือไม่ก็ตาม แต่อยู่ ๆ ผลประโยชน์ที่เคยได้รับอยู่นี้ ถูกตัดทอนลงไปหรือกลับไม่ได้เหมือนอย่างเคย ผู้ที่ถูกตัดทอนผลประโยชน์ที่เคยได้ลงไปในนั้นก็เกิดความเครียดทางอารมณ์มากเพราะคิดมาก อาจถึงขั้นเสียสุขภาพจิตได้ ยกตัวอย่างเช่น ข้าราชการผู้ใหญ่ท่านหนึ่งรับราชการด้วยดีโดยตลอด ครั้นต่อมาเกิดไปพลาดเพราะลูกน้องทำไม่ถูกต้อง และพลอยทำให้ตนเองในฐานะผู้บังคับบัญชาต้องมัวหมอง ถูกลงโทษตัดเงินเดือนด้วย เกิดความเครียด คิดมาก จนกระทั่งในที่สุดใช้ปืนยิงตัวตาย เป็นต้น
- 5 ความไม่แน่นอนของงานที่ทำ คนที่ทำงานอะไรแล้วไม่รู้อนาคตว่าวันนี้หรือวันพรุ่งนี้หน่วยงานหรือบริษัทที่ตนทำงานอยู่นั้นจะต้องล้มเลิก หรือหยุดกิจการไปหรือไม่ หรือเปิดกิจการไปไต่ระยะหนึ่งก็ปิด ถึงวันดีคืนดีมีทุนมากก็เปิดดำเนินการใหม่อีก กะปรืดกะปรอยเช่นนี้ผู้

ทำงานในหน่วยงานหรือบริษัทห้างร้านเช่นนี้ ก็จะมีอารมณ์เครียดและทำงานกันอย่างไม่มีขวัญและกำลังใจอย่างแน่นอน

6 ความไม่ชัดเจนของหน้าที่การงานที่ทำ คนที่ทำงานแล้วไม่รู้วาทบทวนหน้าที่ของตนจะต้องทำและรับผิดชอบอะไรบางอย่างนั้น ก็เหมือนกับคนตาบอดคลำช้าง ไม่รู้ว่าสิ่งที่ตนทำไปนั้น ผิดหรือถูก ไซ้บทบทวนหน้าที่ของตนหรือไม่ ในที่สุดก็จะเกิดความเครียดในการทำงานได้เพราะ บางครั้งก็อาจจะไปทำบทบทวนหน้าที่ที่ไม่ใช่ของตน และทำให้เกิดกระทบกระทั่งขัดแย้งกับผู้อื่น จนเกิดเป็นเหตุให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นมาได้โดยง่าย

7 การมองไม่เห็นอนาคตในการทำงานตรงจุดที่ทำอยู่นั้น คนที่เข้าสู่ระบบงานแล้ว ต้องจมปลักอยู่กับหน้าที่การงานนั้น ๆ โดยมองไม่เห็นช่องทางจะมีการเปลี่ยนแปลง หรือก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปเป็นขั้นตอนอย่างไรหรือไม่นั้น ต่อให้คนที่ทำใจได้ก็คงไม่มีใครไม่เกิดอารมณ์เครียดในการปฏิบัติงานซ้ำซากจำเจ และมองไม่เห็นอนาคตความก้าวหน้าเช่นนั้นได้ ยิ่งถูกเก็บกดอารมณ์เครียดไว้มาก ๆ และเป็นเวลานาน ก็อาจถึงขั้นเป็นโรคจิตประสาทได้เช่นกัน

8 สัมพันธภาพกับผู้อื่นไม่ดีพอ การที่สัมพันธภาพในการทำงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งกับผู้อื่น ไม่วาจะเป็นระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคคลนั้น หรือระหว่างผู้ร่วมงานกับบุคคลนั้นไม่ดีพอก็ตาม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์กับผู้นั้นขึ้นได้ รวมทั้งผู้ร่วมงานด้วย และยังถ้าสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ร่วมงานเลวร้ายถึงขั้นเข้าหน้ากันไม่ติดแล้ว ความเครียดทางอารมณ์ก็อาจจะทวีความรุนแรงถึงขั้นกลายเป็นโรคจิตประสาทได้โดยง่ายไม่ฝ่ายใดก็ฝ่ายหนึ่ง

เอนเจล (Engel 1962 288-304) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดทางด้านจิตใจ มี 3 ประการ ดังนี้

1 การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่า สิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อคนได้แก่ การสูญเสียอวัยวะ จากสาเหตุใดก็ตาม เช่น ถูกตัดแขน ตัดขา การสูญเสียบทบาทในสังคม การสูญเสียทางเศรษฐกิจ แผนการทำงานล้มเหลวหรือเสี่ยงภัย การสูญเสียบุคคลหรือสัตว์เลี้ยงที่ตนมีความรักและผูกพัน การสูญเสียที่อยู่อาศัยและสิ่งของ เป็นต้น

2 การได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตรายทางร่างกายและจิตใจ เช่น ไม่ได้รับความปลอดภัย ความเจ็บปวด การคุกคามจากโรคภัยต่าง ๆ การที่ต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่หรือสภาพที่ไม่คุ้นเคย การพลัดพรากจากบุคคลใกล้ชิด การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ การสอน การแข่งขัน การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ทำให้ตื่นตกใจซึ่งเกิดขึ้นกะทันหัน โดยไม่ได้คิดมาก่อน การเชื่อถือโซ่คล้อง หรือความเชื่อที่ผิด ๆ ปราศจากเหตุผล ฯลฯ

3 ความคับข้องใจ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เช่น ความต้องการด้านอาหาร ความต้องการทางเพศ ไม่ได้รับการตอบสนอง ไม่ได้รับการยอมรับ ความล้มเหลวของชีวิต ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หน้าที่การงานไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ก้าวหน้า ซ้ำซาก จำเจ เป็นต้น จะก่อให้เกิดความเครียดได้ในบุคคลในสภาพต่าง ๆ กัน

อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman 1986 461-467) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 อย่าง คือ

1 คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากหรือน้อยเกินไป

2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลนอกหน่วยงาน และบรรยากาศในองค์กร

3 องค์กรประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความมั่งคั่งในอาชีพ การย้ายที่อยู่

ฟาร์มเมอร์ และคนอื่น ๆ (Farmer and Other 1984 20-24) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดเป็นดังนี้ คือ

1 สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ซึ่งได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self-Concept) สุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

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

3 สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) หมายถึง สาเหตุที่เป็นผลมาจากการปะทะสังสรรค์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน

4 สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบันรวมถึงการคาดหวังในอนาคต

จากสาเหตุของความเครียดที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้กล่าวมานี้ สามารถกล่าวโดยสรุปถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ดังนี้ คือ สาเหตุจากลักษณะงานที่รับผิดชอบ สาเหตุจากบทบาทในการทำงาน สาเหตุจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอื่นในที่ทำงาน และสาเหตุจากระบบการบริหารงานในองค์กร

1.3 ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความเครียดทางด้านร่างกายหรือจิตใจจะมีสาเหตุแตกต่างกันไป และปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะมีผลแตกต่างกันไป มีผู้แบ่งประเภทของความเครียดแตกต่างกันไปหลายแบบ ดังนี้

1.3.1 แบ่งตามสาเหตุที่เกิด

อัลเบร็ชท์ (Albrecht 1979 86-97) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนี้

- ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานได้สำเร็จ
 - ความเครียดจากสถานการณ์ (Situational Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจาก บุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้
 - ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้
 - ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจต่อ การที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือเป็นความเครียดที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาและไม่อาจจะคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไร
- นฤมล กิตตะยำนนท์ (2529 : 71) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท
- ความเครียดที่มีได้เกิดจากงาน (Non-Job Stress) เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น พี่น้องทะเลาะกัน หรือภาวะเจ็บป่วยของคนในครอบครัว เป็นต้น
 - ความเครียดที่เกิดจากงาน (Job Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น ปัญหาต่าง ๆ ที่พบในที่ทำงาน ความกลัวว่าจะถูกไล่ออกจากงาน หรือกลัวว่าจะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

1.3.2 แบ่งตามที่เกิด

อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (วิลาวัดย์ วรศรีหิรัญ 2536 : 13, อ้างอิงจาก Arnold and Feldman 1986 : 435-436) ได้แบ่งชนิดของความเครียดตามที่เกิดเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1.3.2.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงตามสภาพร่างกาย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

- ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น
- ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

1.3.2.2 ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดความคับข้องใจ และขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

1.3.3 แบ่งตามผลที่เกิด

ดูบริน (ธารารัตน์ ชื่นทอง 2542 : 17, อ้างอิงจาก Dubrin 1990 : 173-174) ได้แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้นออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนี้ เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

- ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

จากประเภทของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประเภทของความเครียดโดยทั่วไป อาจแบ่งได้เป็น ความเครียดที่เกิดขึ้นทางร่างกาย และทางจิตใจ หรืออาจจะแบ่งเป็น ความเครียดที่เกิดจากชีวิตประจำวัน และความเครียดที่เกิดจากงาน

1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดมี 3 กลุ่ม ดังนี้ (มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ 2538 : 27)

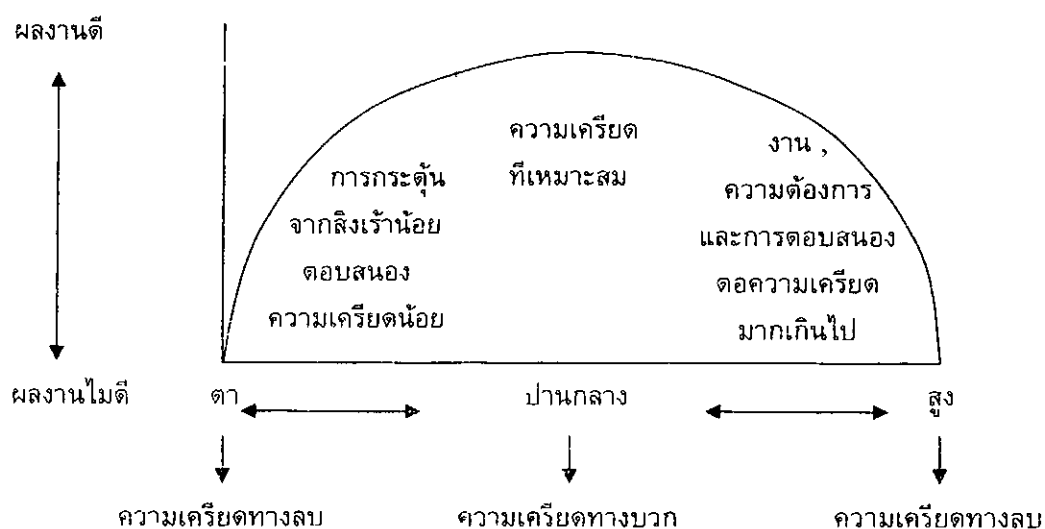
1 ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychology) ประกอบด้วยรูปแบบดังนี้

1.1 รูปแบบบนพื้นฐานของการตอบสนอง (Response – Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานความเครียดของเซลเย (Selye 1956 : 31-35) ที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อการกระตุ้น ซึ่งการตอบสนองออกมาในกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (General Adaptation Syndrome หรือ GAS) เป็นต้น

1.2 รูปแบบบนพื้นฐานของสิ่งเร้า (Stimulation – Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียด เป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดการตอบสนองและสิ่งเร้าเหล่านี้เป็นบ่อเกิดของความเครียด เช่น ความมากเกินไป ความขัดแย้งและสิ่งที่ไม่นอกเหนือการควบคุม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับความเจ็บป่วยของโฮล์มส์ และเรย์ (Holmes and Raye 1967 : 213-218) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ถือว่าเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว

1.3 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด (Interaction Model of Stress) เป็นรูปแบบที่มีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 รูปแบบแรกรวมกัน และศึกษาในมิติที่ว่าความเครียดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุกคาม และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจสูง มีความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและการตอบสนอง บุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียด นักทฤษฎีความเครียดในกลุ่มนี้ได้แก่ ลาซารัส และคณะ (Lazarus and Cohen 1977 , Lazarus and Folkman 1984 , Lazarus and Luaner 1987)

2 ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Job Stress) ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้ นำมาใช้อธิบายความเครียดในการทำงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่าง บุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person – Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ เฟรนช์ และคณะ (French and Others 1982) ทฤษฎีนี้ตั้งบนแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การ และความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้ มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพ ในการทำงานของบุคคลนั้นคือความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (Supply) หรือความต้องการ (Demands) ของสิ่งแวดล้อม (Environment) ไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถ ของบุคคล (Person) นั่นคือ ถ้าความต้องการหรือความสามารถของบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่สมดุล ผลที่ตามมาคือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกในทางไม่ดีกับ งาน นอกจากทฤษฎีนี้แล้วในกลุ่มนี้ยังมีแนวคิดว่าด้วย ความเครียดกับประสิทธิผลในการทำงานซึ่งเป็นแนวคิดของ เยอร์เกส – ดอดสัน (Worchel and Wayne 1986 350 , citing Yerkes – Dodson) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นทั้งคุณและโทษ ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบ กับสัมฤทธิ์ผลของการทำงาน คือระดับความเครียดที่เหมาะสม (Eustress) จะมีสัมฤทธิ์ผลของการทำงานสูงสุด ซึ่งจะอยู่ที่จุดสูงสุดของตัวยูหวักลับ ถ้าความเครียดสูงเกินไป สัมฤทธิ์ผลของการทำงาน จะลดลงอย่างรวดเร็ว ดังภาพประกอบ 1 และยังเสนอว่า ความเครียดน้อยก็ทำให้ผลงานต่ำ และผล ของงานกับระดับความเครียดจะผันแปรอยู่ระหว่างคนกับองค์การ (Hellriegel and Others 1983 501 , Davis and Newstrom 1985 475 , Dubrin 1990 174)



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สำหรับในกลุ่มนี้ยังมีทฤษฎีของอิวานเซวิช (Steers and Porter 1983 376-377, citing Ivancevich 1983) คือทฤษฎี Arosal Motivation Theory ที่สรุปว่า สิ่งเร้าในขณะหนึ่งเท่านั้นที่บุคคลจะตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การกระตุ้นอย่างเหมาะสมจากการคุกคามของสิ่งแวดล้อมจะทำให้บุคคลตอบสนอง โดยมีพฤติกรรมชนิดพิเศษทำให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นหรือดีกว่าในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นมากเกินไปจะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงและอยู่ในระดับต่ำ

3 ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ (Welford 1974 4-9)

3.1 สมมติฐานตัวยูหัวกลับ (Inverted-U Hypothesis) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น ผลการทำงาน (Job Performance) จะเพิ่มขึ้นจนถึงจุดสูงสุดของโค้งตัวยูหัวกลับและความเครียดที่มากหรือน้อยเกินไปมีผลทำให้ผลการการทำงานต่ำกว่าด้วย

3.2 ทฤษฎีการตรวจจับสัญญาณ (Signal Detection Theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตอบสนองเมื่อร่างกายได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งคุกคาม จะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพ เกิดความเจ็บป่วยได้ทั้งร่างกายและจิตใจ

นอกจากทฤษฎีของความเครียดดังกล่าวแล้ว ยังมีทฤษฎีของกลุ่มที่เชื่อในอิทธิพลของสังคม ประเพณี และวัฒนธรรม (Social-Cultural Concept) (สุรศักดิ์ ตานุจารย์ 2536 33) ซึ่งกล่าวว่า ความผิดปกติทางจิตอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม ความบีบคั้นในเรื่องการงาน การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ความเชื่อในบางเรื่องในวัยที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย เช่น วัยชรา วัยเด็ก หรือวัยเข้าทำงานใหม่ นอกจากนี้ในวัยกลางคน (25-35 ปี) เป็นวัยทำงาน ต้องรับผิดชอบ บางคนแต่งงานใหม่ หรือมีลูกคนแรก ต้องปรับตัวต่อปัญหาต่าง ๆ อย่างมาก ถ้าประสบความสำเร็จก็มีความสุข สุขภาพดี ถ้าล้มเหลวก็ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อชีวิตและความวิตกกังวล ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในบางกรณีอาชีพการงานก่อให้เกิดความเครียดทางใจ เช่น การขัดแย้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น ความไม่พอใจ ไม่สนใจในงานอาชีพ ต้องทนทำงานที่ไม่ชอบเพราะฐานะทางเศรษฐกิจไม่อำนวย ความกลัวว่าจะต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อได้เลื่อนตำแหน่ง และในทางตรงกันข้ามบางคนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ ทำงานมานานแต่ไม่ได้เลื่อนขั้นเลย ความรู้สึกไม่มั่นคงในงานอาชีพ หรือความยากแค้นที่มีขึ้นเมื่อว่างงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ ถ้ามีมากอาจทำให้เกิดความแปรปรวนทางจิต และประสาทได้

จากทฤษฎีที่ได้นำเสนอจะพบว่า ความเครียดมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตคนเรา เพราะความเครียดจะเป็นทั้งสิ่งกระตุ้นหรือส่งเสริมให้มนุษย์เราต้องสู้ และรู้จักแก้ปัญหา ปรับสภาพตนเองเพื่อสามารถเผชิญกับสิ่งที่มาคุกคาม หรืออีกด้านหนึ่งความเครียดก็เป็นสิ่งที่ทำให้เราไม่มีความสุข สุขภาพไม่แข็งแรง และเกิดโรคต่าง ๆ ได้

1.5 ระดับของความเครียด

บุคคลแต่ละคนมีระดับความเครียดไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจและสิ่งแวดล้อม ซึ่ง จดฺพร เฟ็งชัย (2534 : 58) ได้แบ่งระดับของความเครียดไว้ 4 ระดับ ดังนี้

1 ถ้าความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ๆ จะเป็นพลังผลักดันให้คนทำงานได้มากขึ้น ไม่เกียจคร้าน ไม่นิ่งดูดายเพื่อหวังผลในการขจัดความเครียดต่ำ ๆ นี้ให้หมดไป

2 ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง อาจทำให้เกิดผลกระทบต่องานประจำวันได้ เช่น ทำให้อ่อนไม่หลับ เกิดอาการกินมากกว่าปกติ ติดยาเสพติด

3 ถ้าความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรง บุคคลอาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือคลุ้มคลั่ง เพราะหมดอำนาจในการควบคุมตนเอง

4 ความเครียดมีระยะเวลานาน จะทำให้เกิดโรคทางกาย เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะ และเป็นผลให้บุคคลที่เครียดนั้นแก่เร็วกว่าที่ควรและอายุสั้น

เฟรน และวาลิกา (Fraun and Valiga 1979 : 45-49) ได้แบ่งระดับของความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบรีบเร่ง การเดินทางในสภาพจราจรติดขัด การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและจะหมดไปในระยะเวลาอันสั้น และไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต

ระดับ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน หรือพบเหตุการณ์สำคัญในสังคม ความเครียดในระดับนี้ทำให้บุคคลตื่นตัวและร่างกายเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระยะรุนแรงกว่าระดับที่ 1 และระดับที่ 2 อาจจะปรากฏอยู่เป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดเกิดจากการเข้าทำใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาพแวดล้อมนี้ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ในระหว่างความสำเร็จ และความล้มเหลว บุคคลอาจจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมงหลาย ๆ ชั่วโมง หรืออาจเป็นวัน

ระดับ 4 ความเครียดในระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดในระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว ขาดการทำงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรือนานเป็นปี

นอร์แมน และดีเรค (Norman & Derek 1989 : 175) แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1 ความเครียดในระดับปกติ หรือความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Normal Rang or Routinely Retrievable Stress) เป็นความเครียดที่ผู้คนส่วนมากเผชิญอยู่บ่อย ๆ มีผลกระทบต่อชีวิตเพียงเล็กน้อย ทำให้สามารถทำงานได้นานขึ้น ขยันขันแข็งมากขึ้น ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาอันสั้น และสามารถกลับสู่สภาวะปกติได้โดยการพักผ่อนในวันหยุดสุดสัปดาห์ในยามค่ำคืน

2 ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานาน ต้องได้รับการบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ความเครียดระดับนี้อาจทำให้เป้าหมายในการดำเนินชีวิตลดน้อยลงหรือมากขึ้นก็ได้ ถ้าได้รับการจัดการความเครียดในระดับนี้จะกลับสู่ความเครียดในระดับปกติได้

3 ความเครียดในระดับผิดปกติ (Abnormal Stress) ความเครียดระดับนี้เกี่ยวข้องกับอาการทางจิตและโรคประสาท อาการที่ปรากฏอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น เช่น มีอาการของโรคจิตเศร้าหมอง (Melancholia) หลงผิด (Delusion) และพฤติกรรมเบี่ยงเบนชอบแสดงโอ้อวด

จากการศึกษาพบว่าสามารถแบ่งความเครียดได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับอาการและวิธีการแก้ไข อาจแบ่งได้ 3 ระดับ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะจิตใจที่มีความเครียดเล็กน้อย เป็นภาวะเศรษฐกิจที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้จะไม่รบกวนการทำงาน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย อารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นอย่างเด่นชัด

ระดับสอง เป็นภาวะจิตใจที่มีความเครียดในระดับปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต้องต่อสู้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและมีผลต่อการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้จะเป็นสัญญาณเตือนให้บุคคลรีบขจัดสาเหตุที่ทำให้เครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลง

ระดับสาม เป็นภาวะจิตใจที่มีความเครียดมากและรุนแรง ร่างกายและจิตใจเข้าต่อสู้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรมอย่างเห็นได้ชัด การดำเนินชีวิตเสียไป ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องการการดูแลช่วยเหลือ และรักษาที่ถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญโดยตรง

1.6 อาการของความเครียด

เมื่อมีสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้น ร่างกายจะมีปฏิกิริยาอาการต่าง ๆ เพื่อปรับตัวให้พร้อมที่จะเผชิญกับความเครียดนั้น ซึ่งมีผู้กล่าวถึงอาการของความเครียดไว้หลากหลายดังนี้

ดูแกน และคนอื่น ๆ (Dougan and Others 1986 191-198) แบ่งอาการของความเครียดออกเป็น 4 ด้าน คือ

1 ด้านอารมณ์ (Mood) เช่น ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย รู้สึกเศร้า เบื่อหน่าย เป็นต้น

2 ด้านอวัยวะ (Organs) เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ กระเพาะอาหารปั่นป่วน เหนื่อยออกง่ายกว่าปกติ วิงเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง ปัสสาวะบ่อย ท้องเสียหรือท้องผูก เป็นต้น

3 ด้านกล้ามเนื้อ (Muscles) เช่น มือ-นิ้วสั่น เส้นกระดูก กล้ามเนื้อยึด พุดจาติดขัด ขบกรามบ่อยๆ ตาพรามัว ปวดหลัง เป็นต้น

4 ด้านพฤติกรรม (behavior) เช่น ลุกสี่ลุกกลน เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ ความต้องการทางเพศลดลง มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ต้องพึ่งยาหรือพบแพทย์บ่อยขึ้น

จัสมิน (Jusmin 1979 60) ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม เมื่อเกิดความเครียดขึ้น ได้แก่

1 พฤติกรรมทางด้านสมองและสติปัญญา ภาวะเครียดหรือความวิตกกังวลที่รุนแรงจะทำให้การรับรู้แคบ ขาดสมาธิในการแก้ปัญหา ความคิดและการตัดสินใจไม่ดี สมองมึนงง และซึมในระยะท้าย

2 พฤติกรรมด้านความรู้สึก ภาวะเครียด และความวิตกกังวลที่รุนแรงจะก่อให้เกิดอารมณ์ที่ตื่นเต้น กระวนกระวายใจ กระสับกระส่าย อยู่นิ่งไม่ได้ หงุดหงิด เป็นทุกข์ใจ ลังเล สงสัย ไม่แน่ใจ กลัวอย่างไร้เหตุผล จิตใจไม่สงบ หรือบางคนอาจปรากฏอาการปลดปล่อยโง่โง่งเป็นต้น

3 พฤติกรรมด้านการกระทำ เช่น พุดมาก พุดซ้ำซากและพุดเร็ว มีแนวโน้มที่จะกล่าวตำหนิการกระทำ ทั้งของตนเองและบุคคลอื่น การกระทำไม่ต่อเนื่อง และขาดความสนใจในตนเอง เป็นต้น

ปาหนัน บุญหลง (2528 94) กล่าวว่า เมื่อคนมีความเครียดจะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1 อารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น เศร้า โกรธ ลังเล

2 การเคลื่อนไหว จะมีการเตรียมพร้อม ตึงเครียดหรือพุดจาติดปกติไป

3 ด้านสรีระ จะมีการเพิ่มของฮอโมนจากต่อมหมวกไต ความดันโลหิตจะเพิ่มขึ้น

ด้วย

เมื่อมีสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดเกิดขึ้น และเมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียด จะแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ ทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม

1.7 ผลของความเครียด

ชุดิมา สีลาอุดมลิปิ (2545 : 20-21) ผลของความเครียด อาจจัดแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1 การตอบสนองทางกาย (Physiological Reaction) อาการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นภายในร่างกายที่เคยมีการศึกษาพบปรากฏว่ามีมากกว่า 50 อาการ ทั้งที่เป็นการตอบสนองโดยอัตโนมัติ ที่เป็นสารเคมีในร่างกายและภูมิคุ้มกัน รวมทั้งระบบไหลเวียนเลือดต่าง ๆ อาการตอบสนองทางกายอันเนื่องมาจากความเครียดดังกล่าวนี้มีตั้งแต่ขั้นเบาและเกิดขึ้นในระยะสั้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันและน้ำตาลในเลือดสูง หายใจติดขัด และตัวสั่น ไปสู่ขั้นรุนแรงและเป็นผลในระยะยาว เช่น ภูมิคุ้มกันของร่างกายลดลง และเกิดความเจ็บปวดทางกายขึ้น เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร โรคเกี่ยวกับไขมันอุดตันในเลือด ตลอดจนอาการปวดศีรษะรุนแรง ปวดกล้ามเนื้อและไขข้อ เป็นต้น

2 อาการตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Reaction) หรือจิตใจ มีการศึกษาพบอยู่บ่อย ๆ ได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ กลัว โกรธ ขุ่นเคืองใจ รำคาญใจ วิตกกังวลและซึมเศร้า ซึ่งมีอาการปรากฏเล็กน้อยมากขึ้น จนถึงขั้นหมดอาลัยสิ้นหวัง (Learned Helplessness) สุขภาพจิตเสื่อมโทรม มีอาการทางจิต โรคประสาท เช่น เป็นโรคความจำเสื่อม โรคจิตเรื้อรัง หวาดระแวง มีความผิดปกติทางบุคลิกภาพและเพศ เป็นต้น ทำให้ต้องเข้ารับการรักษานำบัดในสถานพยาบาลต่าง ๆ มากมาย

3 อาการตอบสนองทางการรับรู้และการคิด (Cognitive Effects) โดยทั่วไปพบว่าความเครียดทำให้กระบวนการในการรับรู้และการคิดด้อยคุณภาพลง กล่าวคือรับรู้และคิดช้ามีความสนใจและวิสัยทัศน์แคบลง พิจารณาเพียงผิวเผินด้วยข้อมูลจำนวนน้อย ยึดติดอยู่กับความคิดเดิม เลือกรับรู้แต่สิ่งที่ตนพอใจจะรับรู้ รวมไปถึงการขาดความรอบคอบ ละเอียดย และลึกซึ้งในการคิด (Cognitive Complexity) นอกจากนี้ยังพบว่บุคคลที่เผชิญกับความเครียดมาก แทนที่จะใช้สติปัญญาความสามารถในการคิดตัดสินใจ กลับหันไปใช้ประสบการณ์เดิมนำทางการตัดสินใจ ทำให้การตัดสินใจผิดพลาด และเกิดการคิดพิจารณาเป็นประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม

สำหรับทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือที่ศึกษากันในรูปของความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวได้ว่า เป็นการตอบสนองร่วมกันระหว่างการคิดและอารมณ์ การศึกษาที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่ชี้ชัดเจนว่า ความเครียดส่งผลให้ความพอใจในการทำงานลดน้อยลง ซึ่งความพอใจที่ลดลงนี้ส่งผลต่อบุคคลให้มีความต้องการออกจากงานที่ทำอยู่ด้วย

4 ด้านพฤติกรรมทางสังคม (Social Behavior) เป็นที่พบว่า ความเครียดมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของความแล้งน้ำใจ นั่นคือลดพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และยังทำให้บุคคลแสดงความก้าวร้าวต่อผู้อื่นมากขึ้น ไม่สนใจหรือเกรงใจผู้อื่น รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่มเกิดมีปัญหในครอบครัว ปลดปล่อยอารมณ์และความก้าวร้าวกับบุคคลในครอบครัวและบ่อยครั้งหันมาทำร้ายตนเอง รวมทั้งพยายามฆ่าตัวตายด้วย นอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลให้

พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่นในสังคม ต่อผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน ต่อสมาชิกในครอบครัวที่บ้านเบี่ยงเบนผิดปกติไปนั่นเอง

5 ด้านการทำงาน (Performance) ผลที่พบเสมอมาได้รับอิทธิพลจากความเครียด คือ ความถูกต้องของการทำงานลดน้อยลง ซึ่งรวมถึงทำงานล่าช้า ผิดพลาดและทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับว่า ความเครียดส่งผลให้บุคคลทำงานได้ปริมาณน้อยลง และขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน ขาดงาน ลาหยุดบ่อย มุ่งมั่นที่จะย้าย เปลี่ยนงาน และลาออกจากงานเดิม

พลู เดชะรินทร์ (2536 : 87-88) กล่าวว่า ผลของความเครียดนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีของความเครียดนั้นจะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่คนส่วนใหญ่เมื่อนึกถึงความเครียดแล้วจะนึกถึงแต่ในทางที่ไม่ดีมากกว่า ความเครียดนั้นสามารถก่อให้เกิดปัญหากับบุคคลที่เกิดความเครียดนั้น และกับองค์กรที่บุคคลผู้นั้นทำงานอยู่ด้วย ดังนี้

1 ผลกระทบต่อตัวบุคคล

1 1 ด้านพฤติกรรม ความเครียดอาจก่อให้เกิดความเบี่ยงเบนพฤติกรรม โดยมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา ซึ่งอาจจะมีผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างด้วย เช่น ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือถึงขั้นทำร้ายตนเองและผู้อื่นตามที่เห็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์เป็นประจำ

1 2 ด้านจิตวิทยา ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อพฤติกรรมแล้ว ยังมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลต่าง ๆ ด้วย ยกตัวอย่างเช่น อาการนอนไม่หลับ ความแปรปรวนทางอารมณ์ หรือปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ทางเพศ

1 3 ด้านสุขภาพ ผลกระทบของความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคือ ในด้านสุขภาพ ปัญหาเรื่องโรคหัวใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดที่สุดกับความเครียด โดยผู้ที่มีอาการของโรคหัวใจส่วนใหญ่จะมีความเครียดชนิดต่าง ๆ เกิดขึ้นประกอบด้วย นอกจากนี้แล้วความเครียดยังสามารถนำไปสู่อาการเส้นโลหิตฝอยในสมองแตกหรืออาการธรรมดาต่าง ๆ เช่น ปวดหัว ปวดท้อง หรือการเจ็บไข้ได้ป่วย

2 ผลกระทบต่อองค์กร

2 1 ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับพนักงานทั่วไปแล้วความเครียดอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับในระดับบริหารแล้วความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

2 2 เกิดความท้อถอย หรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้นหรือแม้กระทั่งการลาออกจากงาน หรือการทำงานไม่สำเร็จตามกำหนดที่ตั้งไว้

2 3 ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี อาจจะต้องมีการที่ทำงานอยู่หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงาน และความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กรก็จะลดน้อยลง

จากผลของความเครียดดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคคลทุกคนสามารถทนต่อความเครียดได้ระดับหนึ่ง ถ้ามีความเครียดมากและอยู่เป็นเวลานาน จะเกิดผลเสียต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต และการดำเนินชีวิต สำหรับผลเสียต่อสุขภาพกาย ได้แก่ ทำให้ร่างกายอ่อนแอเหมือนทำงานหนัก ปวดหัว ตีระชะ ความดันโลหิตสูง เป็นแผลในกระเพาะอาหาร ผมหงอกเร็วและผมร่วงมากขึ้น ต่อมหมวกไตผลิตฮอร์โมนอะดรีนาลินและคอร์ติโซนเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีอาการใจสั่น ชีพจรเต้นเร็ว สวมผลเสียต่อสุขภาพจิตและการดำเนินชีวิต จะทำให้จิตใจไม่เบิกบาน ชีวิตไม่มีความสุข เกิดการฟุ้งซ่านและนอนไม่หลับ หมดอาลัยตายอยาก เกิดโรคจิตและโรคประสาท ทำให้นิสัยเปลี่ยนแปลงไป ชีวิตครอบครัวไม่มีความสุข บางรายชอบเที่ยวเตร่ ดัดการพนันและใช้เงินเกินตัว

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด หมายถึง สาเหตุต่าง ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความเครียด ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้ สาเหตุที่คาดว่าจะส่งผลต่อความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และปัจจัยทางชีวสังคม

2.1 ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของบทบาทในการทำงาน

แมคโดนัล (McDonald 1971 :3) ได้กล่าวว่า บทบาท หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมอันเป็นที่คาดหวังของสมาชิกในชุมชนที่มีต่อบุคคลนั้น

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

2.1.2 องค์ประกอบของบทบาทในการทำงาน

ยีนยง ไทยใจดี (2537 :71) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของบทบาทในการทำงานประกอบไปด้วย

- บทบาทที่มากเกินไป หมายถึง สภาพการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังมีปริมาณและคุณภาพที่มากเกินไป

- ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่ชัดเจนในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย

- ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานของบุคคลกับความคาดหวังจากบุคคลอื่น หรือสิ่งที่ได้รับมอบหมาย

2 1 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศพบว่า บทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังที่ มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำชายสายควบคุม และรักษาการณ์ ระดับ 1-3 พบว่า ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งเป็นปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดเช่นเดียวกับงานวิจัยของ สมโภชน์ ทศนา (2538 121-125) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล โดยพบว่า นอกจากปัจจัยความขัดแย้งในบทบาทแล้ว ปัจจัยในเรื่องของปริมาณงานก็มีความสัมพันธ์ความเครียดเช่นกัน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ เฟรนช์และแคปแลน (French and Caplan 1972) และวสันต์ พันธุ์มณี (2539 102-109)

2 2 ความพึงพอใจในอาชีพ

2 2 1 ความหมายของความพึงพอใจในอาชีพ

ความพึงพอใจในอาชีพเป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ใ้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในอาชีพแตกต่างกัน ดังนี้

กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and Others 1966 245-255) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในอาชีพไว้ว่า เป็นผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงาน ได้รับการยกย่อง และมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

มอร์ส (ฉายา บุญเฉลิม 2533 17 อ้างอิงจาก Morse 1985 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในอาชีพไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผูทำงานให้ลดน้อยลงเพราะความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็น้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจได้

สเตรส และเซลเย (สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธิ์ 2539 11 , อ้างอิงจาก Strauss & Sayles 1960 119-121 Online) กล่าวว่า ความพึงพอใจในอาชีพ เป็นความรู้สึกพึงพอใจในอาชีพที่ทำและเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในอาชีพที่ทำ ก็ต่อเมื่ออาชีพนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่สามารถสนองความต้องการพื้นฐานได้

เซเคิล และแบลคแมน (Second and Backman 1964 590) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นอาจจะพิจารณาได้จาก ผลอันเนื่องมาจากการสนองตอบความต้องการของบุคคลในด้านความอิมเมจ ความพอใจ ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นอาจจะตอบสนองให้เกิดความพึง

พอใจได้จากการที่เขาประสบความสำเร็จในอาชีพการทำงาน จากลักษณะกิจกรรมของงานหรือเกิดขึ้นในระหว่างที่เขาได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน

พัชรี เอมะนาวิน (2536 : 47) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในอาชีพ เป็นความรู้สึกที่มีต่อการทำงานในอาชีพนั้น มีความสำเร็จเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา มีโอกาสได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถตามศักยภาพของตน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่ออาชีพในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานในอาชีพนั้น และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความเต็มใจหรือมีทัศนคติในทางบวกต่ออาชีพที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งความพึงพอใจนั้นเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่ออาชีพในทางบวก จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และอาจไม่มีวันสิ้นสุดเมื่อมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดในระยะหนึ่งแล้ว เมื่อกาลเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป บุคคลก็มีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยเป็นอยู่หรือเคยได้รับอยู่แล้วก็ได้

2.2.2 องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในอาชีพ

ความพึงพอใจในอาชีพนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจในอาชีพจะมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในอาชีพ นอกจากนั้นยังช่วยลดการขาดงาน ลางาน และการมาทำงานสายได้ ซึ่งมีผู้ที่ให้นิยามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในอาชีพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในอาชีพมากขึ้น ดังนี้

กิเซลลี และบราวน์ (Ghiselli and Brown 1955 : 430 -433) ให้ความเห็นว่องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในอาชีพที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

- 1 ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
- 2 สภาพการทำงานต้องมีลักษณะสะดวกสบาย เหมาะแก่การปฏิบัติงาน
- 3 อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี และระหว่าง 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย ๆ
- 4 รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

5 คุณภาพการปกครองของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในอาชีพการทำงาน

นอกจากนั้นยังมีผู้ให้นิยามเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในอาชีพ เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในอาชีพและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ

สมพงษ์ เกษมสิน (สำราญ บุญรักษา 2539 : 11 , อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน 2516 ,Online) กล่าวว่า โครงสร้างการบริหารมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในอาชีพ เพราะเป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติเป็นประจำ โครงสร้างการบริหารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในอาชีพ ได้แก่

1 การจัดแบ่งในองค์การที่ชัดเจนทำให้สะดวกแก่การปฏิบัติงาน และการบังคับบัญชา โครงสร้างองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในอาชีพหรือไม่พึงพอใจในอาชีพ เนื่องจากโครงสร้างขององค์การเป็นสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง โครงสร้างที่มีการแบ่งงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจการบริหารให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกต้องการทำงานและจะทำงานด้วยความพึงพอใจในอาชีพ

2 การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน เพราะการที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความสนใจและมีความถนัด ได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความสามารถก็จะเกิดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จจะทำให้เกิดความพึงพอใจในอาชีพ นอกจากการมอบหมายหน้าที่แล้วยังรวมถึงการให้อิสระในการปฏิบัติงานด้วย

3 การกำหนดค่าจ้างหรือเงินเดือนที่เป็นธรรม การกำหนดค่าจ้างเงินเดือนเป็นกลไกที่ใช้ในการจูงใจให้ปฏิบัติงาน หากเงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถและคุณภาพของงาน และมีความเป็นธรรมโดยมีการตอบแทนที่คุ้มค่า ค่าตอบแทนสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้และมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และลักษณะของงานก็จะลดความไม่พึงพอใจในอาชีพได้ แต่อย่างไรก็ดีค่าจ้าง และเงินเดือนเพียงอย่างเดียวไม่มีผลต่อความพึงพอใจในอาชีพหรือไม่พึงพอใจในอาชีพ แต่ยังคงขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ประกอบ เช่นอัตราค่าครองชีพ ค่าของเงิน โดยในสถานะที่ค่าของเงินลดลงนั้นเงินเดือนจะมีความสำคัญลดลง ความพึงพอใจค่าตอบแทนต่าง ๆ อาจจะลดลง

4 การจัดสวัสดิการให้เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการ สวัสดิการที่องค์กรตอบแทนให้บุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะความไม่พึงพอใจในอาชีพจะลดลงเมื่อองค์กรจัดสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการได้ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จะช่วยให้เกิดความสุขสบาย และช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน เช่น ห้องทำงานที่สะอาด รวมถึงคำปรึกษาพยาบาลที่เหมาะสม

5 การสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ บุคลากรที่เข้าไปปฏิบัติงานในองค์กรนั้นย่อมต้องการความก้าวหน้าและมีความคาดหวังสำหรับอนาคตของตนเอง ถ้าความก้าวหน้าที่ยังต้องการจัดให้ตรงกับความต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในอาชีพ การสร้างความก้าวหน้าให้แก่บุคลากรได้แก่ การให้โอกาสได้รับการพัฒนาทางด้านการศึกษา การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน การให้โอกาสได้รับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

2 2 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังที่ แพคการ์ดและโมโทวิดโล (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537 43 , อ้างอิงจาก Packard and Motowidlo 1987) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ถ้าความเครียดสูงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงและทำให้คุณภาพของงานต่ำลงด้วย นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นอีกว่า สภาพของงานเป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดอีกทั้งยังส่งผลถึงการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เอ็นเซอร์ (ธารารัตน์ ชื่นทอง 2542 35 , อ้างอิงจาก Ensor 1983 1731 – A) และบูมส์ (Bums 1992 656-657)

2 3 การสนับสนุนทางสังคม

2 3 1 ความหมายเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

มีนักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ ดังนี้

คอบบ์ (Cobb 1976 300-314) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อได้ว่า มีบุคคลให้ความรัก การดูแลเอาใจใส่ ได้รับการยกย่อง รวมทั้งรู้สึก ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคมที่มีการติดต่อและผูกพันซึ่งกันและกัน

เฮาส์ (House 1981 13-23) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การสนับสนุนทางอารมณ์ที่เกิดจากความใกล้ชิดผูกพัน การให้การดูแล การให้ความเชื่อถือและไว้วางใจ การสนับสนุนความคิดการตัดสินใจซึ่งเกิดจากการยอมรับนับถือและเห็นความมีคุณค่า การให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ได้แก่ คำแนะนำด้านข้อมูล วัตถุสิ่งของ หรือบริการต่าง ๆ ตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับ และข้อมูลเพื่อการเรียนรู้และการประเมินตัวเอง

คาห์น (Kahn 1979 71-91) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นปฏิสัมพันธ์อย่างมีจุดมุ่งหมาย ระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีผลทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีการยอมรับนับถือกัน มีการช่วยเหลือด้านวัตถุซึ่งกันและกัน ยอมรับในพฤติกรรมซึ่งกันและกัน ซึ่งอาจเกิดขึ้นทั้งหมด หรือเพียงอย่างเดียวหนึ่ง

เพนเดอร์ (Pender 1987 393-396) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การที่บุคคลรู้จักการเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ ได้รับการรัก ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น และบุคคลจะได้รับการสนับสนุนนี้โดยกลุ่มคนผู้ซึ่งอยู่ในระบบของสังคมเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านจิตใจและอารมณ์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ขาวสาร คำแนะนำต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม

จะเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์หรือมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น การยอมรับนับถือกัน การได้รับการยกย่อง อันนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งการที่บุคคลได้รับข้อมูลหรือการช่วยเหลือนั้น จะเป็นประโยชน์ในการที่จะสามารถเผชิญกับความเครียด ซึ่งจะช่วยให้เกิดสุขภาพที่ดี และเกิดความสุขทางจิตใจ

2 3 2 แหล่งของการสนับสนุนทางสังคม

จากการศึกษาการสนับสนุนทางสังคมพบว่า มีผู้แบ่งแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมไว้ ดังนี้

โดโบรฟ (สุภาลักษณ์ เขียวขำ 2543 30 อ้างอิงจาก Dobrof 1992

Online) แบ่งแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมตามรูปแบบของความสัมพันธ์ออกเป็น 2 แหล่ง คือ

- 1 การสนับสนุนแบบเป็นทางการ (Formal Support) โดยการสนับสนุนจะมาจากองค์กร หน่วยงาน หรือสถาบันที่ให้การช่วยเหลือแก่บุคคลทั้งของรัฐบาลและเอกชน
- 2 การสนับสนุนแบบไม่เป็นทางการ (Informal Support) เป็นการสนับสนุนที่เกิดจากความผูกพันเกี่ยวข้อง ความรักใคร่ระหว่างบุคคล ซึ่งไม่เป็นระบบและไม่ต้องใช้เงิน เป็นการแลกเปลี่ยน เช่นการสนับสนุนสมาชิกในครอบครัว เพื่อนบ้าน และมีตรสหาย

2 3 3 รูปแบบของการสนับสนุนทางสังคม

รูปแบบของการสนับสนุนทางสังคม เป็นสิ่งที่แสดงถึงความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลต้องการได้รับจากแหล่งสนับสนุนทางสังคม โดยมีนักจิตวิทยาได้ทำการศึกษาไว้ ดังนี้

คอบบ์ (Cobb 1976 300-314) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

- 1 การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นการช่วยเหลือที่ทำให้บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการสนทนสนม มีความผูกพันรักใคร่และไว้วางใจซึ่งกันและกัน

- 2 การสนับสนุนด้านการยอมรับและความรู้สึกมีคุณค่า (Esteem Support) เป็นการช่วยเหลือบุคคลให้รับรู้ว่าคุณค่าของตนเอง และผู้อื่นยอมรับและมองเห็นคุณค่าของตนเอง

- 3 การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ช่วยให้คุณรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในสังคมของตนด้วย

คาห์น (Kahn 1979 71-91) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมไว้ 3 แบบ คือ

1 การสนับสนุนทางอารมณ์และความคิด (Affection) เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวก หรือเป็นความพึงพอใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่ออีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งแสดงออกในรูปของความผูกพัน การยอมรับ ความเคารพ และความรัก

2 การสนับสนุนยอมรับพฤติกรรม (Affirmation) เป็นการแสดงความเห็นด้วย การยอมรับในความถูกต้องเหมาะสมในพฤติกรรมการแสดงออก และความคิดเห็นของบุคคลอื่น

3 การให้ความช่วยเหลือ (Aid) เป็นการให้ความช่วยเหลือในด้านสิ่งของ หรือความช่วยเหลือโดยตรง ด้านวัตถุสิ่งของ เงินทอง ข้อมูลข่าวสาร หรือการให้เวลาแก่กันและกัน

2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังที่ วสันต์ พันธุ์ณี (2539 102-109) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า ความเข้าใจและการสนับสนุนจากครอบครัว และความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สมโภชน์ ทัศน (2538 121-125) แต่สำหรับการวิจัยของ บุมส์ (Bums 1992 656-657) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างชนิดและที่มาของแรงสนับสนุนทางสังคม ความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพยาบาล พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

2.4 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

จากแนวคิดของ Maslow เกี่ยวกับความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) กล่าวไว้ว่า เมื่อความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการทางด้านความต้องการระดับสูง เข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น อันได้แก่ ความต้องการพวกพ้อง ความต้องการการยอมรับ ต้องการมิตรภาพ ความรักจากเพื่อนร่วมงาน (Esteem or Egoistic Needs) สิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพการคบหาสมาคมของบุคลากร ถ้าหน่วยงานได้มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก คอยจับผิดกัน ไม่ยกย่องกันและกัน หน่วยงานนั้นย่อมเป็นหน่วยงานที่น่าเบื่อ ไม่น่าอยู่ ตรงกันข้าม หน่วยงานใดบุคลากรรู้จักกันหมด สนับสนุนกลมเกลียวกัน คบหาฉันท์มิตร ตลอดจนยิ้มแย้มแจ่มใส หน่วยงานนั้นจะมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพราะทุกคนร่วมมือกันดีในการทำงาน (ศิริรัตน์ อัจฉาณนัสสิริ 2545 27, อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน 2526 418-419)

2 4 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ดังเช่นงานวิจัยของ สุรศักดิ์ ศานนุจารย์ (2536 112-115) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ระดับสถานีตำรวจนครบาล ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2543 บทคัดย่อ) และมัลลิการ์เหมื่อนวงศ์ (2534 บทคัดย่อ) แต่สำหรับงานวิจัยของ วสันต์ พันธุ์มณี (2539 102-109) พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนงานวิจัยของ กาญจนา พูลแก้ว (2541 28) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาล

2 5 ปัจจัยทางชีวสังคมกับความเครียดในการทำงาน

2 5 1 ระดับชั้นยศ

ได้มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นยศกับความเครียดในการทำงาน ดังเช่นงานวิจัยของ สุรศักดิ์ ศานนุจารย์ (2535 112-125) พบว่า ตำรวจชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรมีความเครียดสูงกว่าตำรวจชั้นสัญญาบัตร เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อัมพร โอตระกูลและเจตน์สัน แดงสุวรรณ แต่สำหรับผลการศึกษาของ ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539 85) พบว่า ตำรวจชั้นยศสัญญาบัตรและตำรวจชั้นยศต่ำกว่าสัญญาบัตร มีความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ (2543 114)

2 5 2 อายุ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเครียดในการทำงาน พบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า ดังเช่นงานวิจัยของ แมสแลช (Maslach 1986 60) ฮัล (Hull 1984 2331-A), เกอนิน (Quenin 1986 2119-A), สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535 บทคัดย่อ), เทพวัลย์ สุชาติ (2530 บทคัดย่อ) และรัชนิบูล เศรษฐภูมิรินทร์ และจินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย (สุนีย์ ตรีทิเพนทร์ 2542 30, อ้างอิงจาก รัชนิบูล เศรษฐภูมิรินทร์ และจินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย 2532 73) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ส่งศรี จัยสิน และคนอื่นๆ (วิลาวัณย์ วรศรีหิรัญ 2536 30 อ้างอิงจาก ส่งศรี จัยสิน และคนอื่นๆ 2531 122-123) ที่พบว่า ผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีความเครียดสูงขึ้น แต่สำหรับงานวิจัยของ นิกุล ประทีปพิชัย (2540 112) พบว่าผู้ที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ประพันธ์ แพ้มคลองหอม (2540 บทคัดย่อ) และประพิมพรรณ สุวรรณภูฏ (2533 บทคัดย่อ)

2 5 3 ประสิทธิภาพการทำงาน

เป็นตัวแปรที่สำคัญอีกตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยต่างๆ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน โดยผู้ที่มีประสิทธิภาพทำงานมากกว่า จะมีความเครียดในการทำงานต่ำกว่าผู้ที่มีประสิทธิภาพทำงานต่ำกว่า ดังเช่นงานวิจัยของ ลาเวนท์ (อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ 2543 : 59 , อ้างอิงจาก Lavant 1990 : 2732) , ดุษณี ทัศนากันทธานี (2539 : 78) และสิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพิมพรรณ สุวรรณภูมิ (2533 บทคัดย่อ) , ถาวร ศรีหิรัญ (2534 บทคัดย่อ) และพรทิพย์ เกตุรานนท์ (2537 บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับงานวิจัยของ โรสซี (Rosse and Rosse 1981) พบว่าความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

2 5 4 รายได้

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ดังเช่นงานวิจัยของ โจนส์ (Jones 1990 : 1872) สงศรี จัยสิน และคนอื่นๆ (วิลาวัณย์ วรศรีหิรัญ 2536 : 30 , อ้างอิงจาก สงศรี จัยสิน และคนอื่นๆ 2531 : 122-123) พบว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยจะมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรเจริญ เวลาคี (ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง 2543 : 62 , อ้างอิงจาก จิตรเจริญ เวลาคี 2522 ก-ข) ที่ศึกษาปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับเงินเดือนมากขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกัน และปราบปรามได้ดีขึ้น แต่สำหรับงานวิจัยของ วสันต์ พันธุ์มณี (2539 : 102-109) พบว่า รายได้ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความสำเร็จในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประชากรที่เป็นตำรวจตระเวนชายแดนชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ที่ระบุอยู่ในบัญชีสถานภาพกำลังพล กก ดชด 21 ประจำปี 2547 จำนวน 355 นาย โดยแบ่งเป็นตำรวจตระเวนชายแดนชั้นสัญญาบัตรจำนวน 12 นาย และชั้นประทวนจำนวน 343 นาย

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกองร้อยที่สังกัดและชั้นยศ

กองร้อย	ประชากร		
	ประทวน	สัญญาบัตร	รวม
กองร้อยที่ 214	171	6	177
กองร้อยที่ 217	172	6	178
รวมทั้งสิ้น	343	12	355

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1 แบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยทางชีวสังคม
- 2 แบบวัดความเครียดในการทำงาน
- 3 แบบวัดความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน
- 4 แบบวัดความพึงพอใจในอาชีพ
- 5 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม
- 6 แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1 แบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยทางชีวสังคม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ได้แก่ ระดับชั้นยศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ มีทั้งหมด 4 ข้อ (ตัวอย่างในภาคผนวก ก)

2 แบบวัดความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยดำเนินการสร้างโดยมีขั้นตอน ดังนี้

2 1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ในเรื่องความหมาย แนวคิดและทฤษฎี ประเภท สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2 2 สร้างแบบวัดความเครียดในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้มาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ ไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง ค่อนข้างบ่อย เป็นประจำ

2 3 นำแบบวัดความเครียดในการทำงานไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2 4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 30 คน

2 5 นำข้อมูลที่ได้มาตรวจวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2538 200) พบว่า แบบวัดความเครียดในการทำงานจำนวน 30 ข้อ ได้ข้อคำถามที่ทำมาใช้จำนวน 28 ข้อ ในรายช้อมูลค่า Item-Total correlation ตั้งแต่ 20 ขึ้นไป และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 912

2 6 ปรับปรุงแก้ไขแบบวัดให้เป็นฉบับสมบูรณ์ แล้วจัดพิมพ์แบบวัด เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงในการวิจัย

แบบวัดความเครียดในการทำงาน มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ ไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง ค่อนข้างบ่อย เป็นประจำ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ข้อความ	ไม่เคยเลย	นาน ๆ ครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	เป็นประจำ
<u>ตัวอย่างข้อคำถามความเครียดในการทำงาน</u>				
0) ข้าพเจ้ามีอาการหายใจขัดเมื่อมีปัญหาการทำงานที่ต้องขบคิด				
00) ข้าพเจ้ารู้สึกไม่อยากทำงาน				

การวัดความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ด้านร่างกาย ได้แกข้อ 1 - 10

ด้านจิตใจ ได้แกข้อ 11 - 20

ด้านพฤติกรรม ได้แกข้อ 21 - 28

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังต่อไปนี้

ไม่เคยเลย มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

นาน ๆ ครั้ง มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

ค่อนข้างบ่อย มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

เป็นประจำ มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

ผู้ตอบที่ได้คะแนนมากกว่า แสดงว่า มีความเครียดในการทำงานสูงกว่า ผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำกว่า

3 แบบวัดความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 4 ระดับ คือ จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริงเลย จากผลการวิเคราะห์แบบวัดความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน พบว่า แบบวัดความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานจำนวน 21 ข้อ ได้ข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 14 ข้อ ในรายข้อมีค่า Item-Total correlation ตั้งแต่ 20 ขึ้นไป และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.863

ตัวอย่างแบบวัดความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย
<u>ตัวอย่างข้อคำถาม</u> <u>เมความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับ</u> <u>บทบาทในการทำงาน</u>				
0) ปริมาณงานที่ข้าพเจ้าต้องทำมีมากเกินไป				
00) ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่างานที่ข้าพเจ้าทำอยู่เป็นความ รับผิดชอบของข้าพเจ้าหรือไม่				

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังต่อไปนี้

ในกรณีเป็นข้อคำถามทางบวก

จริงที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน
ค่อนข้างจริง	มีคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	มีคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
ไม่จริงเลย	มีคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน

ในกรณีเป็นข้อคำถามทางลบ

จริงที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ค่อนข้างจริง	มีคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	มีคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่จริงเลย	มีคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูง แสดงว่า มีความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน
มากกว่า ผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำกว่า

4 แบบวัดความพึงพอใจในอาชีพ เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นมาตร
ประเมินค่า 4 ระดับ คือ จริงที่สุด ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริงเลย

จากผลการวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในอาชีพ พบว่าแบบวัดความพึงพอใจใน
อาชีพจำนวน 10 ข้อ ได้ข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 8 ข้อ ในรายข้อมีค่า Item-Total correlation
ตั้งแต่ 20 ขึ้นไป และมีความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ 807

ตัวอย่างแบบวัดความพึงพอใจในอาชีพ

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย
<u>ตัวอย่างข้อคำถามความพึงพอใจในอาชีพ</u>				
0) ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ข้าพเจ้า ทำ				
00) ข้าพเจ้ารู้สึกวาเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ				

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังต่อไปนี้

ในกรณีข้อคำถามทางบวก

จริงที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ค่อนข้างจริง	มีคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	มีคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่จริงเลย	มีคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

ในกรณีเป็นข้อคำถามทางลบ

จริงที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน
ค่อนข้างจริง	มีคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	มีคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
ไม่จริงเลย	มีคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน

ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูง แสดงว่า มีความรู้สึกพึงพอใจในอาชีพสูงกว่า ผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำกว่า

5 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ คือ จริงที่สุด ค่อนข้างไม่จริง ค่อนข้างจริง ไม่จริงเลย

จากผลการวิเคราะห์แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม พบว่าแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจำนวน 10 ข้อ ได้ข้อคำถามที่นำมาใช้จำนวน 8 ข้อ ในรายข้อบางข้อมีค่า Item-Total correlation ตั้งแต่ 20 ขึ้นไป และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ 839

ตัวอย่างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย
<u>ตัวอย่างข้อคำถามการสนับสนุนทางสังคม</u>				
0) ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือจากประชาชนใน ท้องถิ่น				
00) ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ในการทำงาน				

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังต่อไปนี้

ในกรณีเป็นข้อคำถามทางบวก

จริงที่สุด มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
 ค่อนข้างจริง มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
 ค่อนข้างไม่จริง มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
 ไม่จริงเลย มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ในกรณีเป็นข้อคำถามทางลบ

จริงที่สุด มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน
 ค่อนข้างจริง มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
 ค่อนข้างไม่จริง มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
 ไม่จริงเลย มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูง แสดงว่า ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่า ผู้ตอบที่ได้
คะแนนต่ำกว่า

6 แบบวัดความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม
เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของ อุดลวงนา ขวัญ
บุญจันทร์ (2543 : 152-154) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 4 ระดับ คือ จริงที่สุด ค่อนข้างจริง
ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริงเลย โดยแบบวัดความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีจำนวน 20 ข้อ ได้ข้อคำถามที่
นำมาใช้จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย

ข้อคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 9 ข้อ โดยข้อคำถามมีทั้งข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก ได้แก่ ข้อ 31 – 36 และ 38 – 39 และข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ ได้แก่ ข้อ 37

ข้อคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 9 ข้อ โดยข้อคำถามมีทั้งข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก ได้แก่ ข้อ 40 - 42 และข้อ 44 – 48 และข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ ได้แก่ ข้อ 43

จากผลการหาคุณภาพรายข้อของแบบวัดความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า Item-Total correlation ตั้งแต่ 20 ขึ้นไปมาใช้ และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งหมดเท่ากับ 869

ตัวอย่างแบบวัดความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย
<u>ตัวอย่างข้อคำถามความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>				
0) เพื่อนร่วมงานชอบทำงานกับข้าพเจ้า				
00) ข้าพเจ้ามีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน				
<u>ตัวอย่างข้อคำถามความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>				
0) เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ข้าพเจ้าสามารถขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ				
00) ผู้บังคับบัญชาไม่เข้าใจและคอยจับผิดข้าพเจ้า				

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังต่อไปนี้

ในกรณีเป็นข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก

จริงที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ค่อนข้างจริง	มีคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	มีคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่จริงเลย	มีคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

ในกรณีเป็นข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ

จริงที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน
ค่อนข้างจริง	มีคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
ค่อนข้างไม่จริง	มีคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
ไม่จริงเลย	มีคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน

ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูง แสดงว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานมากกว่า ผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำกว่า

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้บังคับการตำรวจตระเวนชายแดนกองกำกับการสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 214 และ 217 จำนวน 2 ฉบับ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากตำรวจตระเวนชายแดนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2 ผู้วิจัยนำหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยไปติดต่อกองกำกับการสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 214 และ 217 เพื่อขออนุญาตผู้บังคับการในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งทำการนัดหมายวันและเวลา ในการเข้ามาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3 ผู้วิจัยได้ทำการจัดเตรียมแบบวัด จำนวน 355 ฉบับ เพื่อไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้นำแบบวัดไปส่งด้วยตัวเองที่กองกำกับการสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 214 จำนวน 178 ฉบับ และที่กองกำกับการสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 217 จำนวน 178 ฉบับ โดยผู้วิจัยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ กับผู้บังคับการตำรวจตระเวนชายแดน ซึ่งใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบวัดที่ตอบเสร็จแล้วส่งคืนผู้วิจัยได้ภายใน 2 สัปดาห์

4 ผู้วิจัยไปรับแบบวัดคืนจากกองกำกับการสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 214 และ 217 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1 สถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบว่า ผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธี LSD เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 , 3 และ 4

4 การทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยใช้การคำนวณตามแบบของเพียร์สัน (The Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 5 , 6 , 7 , 8 และทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 9

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ ระดับชั้นยศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยหาค่าร้อยละ ดังตาราง 2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรระดับชั้นยศ โดยใช้ t-test ดังตาราง 3

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรอายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตาราง 4 - 10

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยทางจิตสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน กับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ โดยใช้การวิเคราะห์ตามแบบของเพียร์สัน (The Pearson product moment correlation coefficient) ดังตาราง 11

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดน โดยการใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรขั้นตอน (Stepwise multiple regression) ดังตาราง 12

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ ระดับชั้นยศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน ตามตารางดังนี้

ตาราง 2 ค่าร้อยละของตัวแปรระดับชั้นยศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับชั้นยศ		
ชั้นสัญญาบัตร	12	3.4
ชั้นประทวน	343	96.6
อายุ		
อายุต่ำกว่า 30 ปี	28	7.9
อายุ 31 – 40 ปี	212	59.7
อายุ 41 - 50 ปี	104	29.3
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	11	3.1
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	7	2.0
3 – 6 ปี	27	7.6
6 – 10 ปี	48	13.5
มากกว่า 10 ปี	273	76.9
รายได้ต่อเดือน		
6,001 – 12,000 บาท	204	57.5
12,001 – 18,000 บาท	124	34.9
มากกว่า 18,000 บาท	27	7.6

จากตาราง 2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นตำรวจตระเวนชายแดนชั้นสัญญาบัตร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ชั้นประทวน จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 โดยมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 อายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และจำนวนน้อยที่สุด มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 ประสบการณ์ 6 – 10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ประสบการณ์ 3 – 6 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และประสบการณ์ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 สำหรับรายได้ต่อเดือนที่ได้รับส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 6,001 – 12,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 12,001 – 18,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 18,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และไม่พบผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรระดับชั้นยศ ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	N	M	SD	t
ชั้นสัญญาบัตร	12	1.488	6.095	1.126
ชั้นประทวน	343	1.611	10.55	

หมายเหตุ	N	หมายถึง จำนวนของตำรวจตระเวนชายแดน
	M	หมายถึง ค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงาน
	SD	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการทำงาน
	t	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที (t test)

จากตาราง 3 ไม่พบว่าตำรวจตระเวนชายแดนมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อมีระดับชั้นยศต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรอายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน
 ดังตาราง 4 – 10

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรอายุ

ช่วงอายุ	N	M	S D
อายุต่ำกว่า 30 ปี	28	1 506	285
อายุ 31 – 40 ปี	212	1 635	385
อายุ 41 - 50 ปี	104	1 585	376
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	11	1 539	262

จากตาราง 4 พบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 212 คน รองลงมาคือตำรวจตระเวนชายแดนที่มีอายุอยู่ในระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 104 คน ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 28 คน และตำรวจตระเวนชายแดนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 11 คน โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานเท่ากับ 1 635 , 1 585 , 1 506 และ 1 539 ตามลำดับ

ตาราง 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	549	183	1 32
ภายในกลุ่ม	351	48 699	139	
รวม	354	49 249		

จากตาราง 5 ไม่พบว่าตำรวจตระเวนชายแดนมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อมีระดับอายุต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดน
ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	N	M	SD
ต่ำกว่า 3 ปี	7	1 347	265
3 – 6 ปี	27	1 495	269
6 – 10 ปี	48	1 564	261
มากกว่า 10 ปี	273	1 633	396

จากตาราง 6 พบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี มี
จำนวนมากที่สุดคือ 273 คน รองลงมาคือตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี
มีจำนวน 48 คน ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 – 6 ปี มีจำนวน 27 คน และ
ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 7 คน โดยมี
ค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานเท่ากับ 1 633 , 1 564 1 495 และ 1 347 ตามลำดับ

ตาราง 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่
ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	1 082	361	2 629*
ภายในกลุ่ม	351	48 166	137	
รวม	354	49 249		

$p < 05$

จากตาราง 7 พบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 เมื่อมีประสบการณ์ทำงานต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยต้องการที่จะเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนตามประสบการณ์ทำงานเป็นรายคู่ โดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏดังตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ระหว่าง คะแนนเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างๆ ด้วยวิธี LSD

		มากกว่า 10 ปี	6 ~ 10 ปี	3 – 6 ปี	ต่ำกว่า 3 ปี
ประสบการณ์ทำงาน	M	1 633	1 564	1 495	1 347
มากกว่า 10 ปี	1 633	-	069	138	286*
6 – 10 ปี	1 564		-	069	217
3 - 6 ปี	1 495			-	148
ต่ำกว่า 3 ปี	1 347				-

* $p < 05$

ตาราง 8 พบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานเพียงคู่เดียวคือ ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีค่าความเครียดในการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดน
ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน

รายได้	N	M	S D
6,001 – 12,000 บาท	204	1 627	388
12,001 – 18,000 บาท	124	1 576	349
มากกว่า 18,000 บาท	27	1 605	370

จากตาราง 9 พบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 6,001 – 12,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดคือ 204 คน รองลงมาได้แก่ ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 12,001 – 18,000 บาท มีจำนวน 124 คน ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 18 000 บาท มีจำนวน 27 คน โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานเท่ากับ 1 627 , 1 576 และ 1 605 ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยไม่พบตำรวจตระเวนชายแดนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่
ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	201	100	721
ภายในกลุ่ม	352	49 048	139	
รวม	354	49 249		

จากตาราง 10 ไม่พบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อมีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยทางจิตสังคม ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน กับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ดังตาราง 11

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคม กับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

ตัวแปร	ws	sr	sc	ss	rw
ws	1 000	280***	- 299***	- 261***	- 344***
sr		1 000	- 247***	- 224***	- 335***
sc			1 000	536***	654***
ss				1 000	615***
rw					1 000

*** $p < 0.01$

หมายเหตุ ws หมายถึง ความเครียดในการทำงาน
 sr หมายถึง ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน
 sc หมายถึง ความพึงพอใจในอาชีพ
 ss หมายถึง การสนับสนุนทางสังคม
 rw หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

จากตาราง 11 พบว่า ปัจจัยทางจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 – 8

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยทางจิตสังคมในงานวิจัยครั้งนี้ทุกตัวแปร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดน โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise multiple regression) ดังตาราง 12

ตาราง 12 การวิเคราะห์ปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

ลำดับที่	ตัวทำนาย	b	β	R	R^2	R^2 Change	F Change
1	ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	- 352	- 282	344	119	119	47.473***
2	ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน	206	186	386	149	031	12.721***

*** $p < .001$

หมายเหตุ คาคงที่ (a) = 58.143

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการทำนาย (S.E. est) = 9.66

จากตาราง 12 พบว่า ปัจจัยพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (nw) เป็นตัวทำนายตัวแรกที่มีอิทธิพลสูงสุด สามารถทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนได้ร้อยละ 11.9 และความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน (sr) เป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพรองลงมา โดยสามารถทำนายความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.1

ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนกับกลุ่มทำนายทั้งสองตัวแปร เท่ากับ .386 ทั้งนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตัวทำนายทั้งสองตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (nw) และความรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน (sr) สามารถรวมกันทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนได้ร้อยละ 14.9 โดยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการทำนายเท่ากับ 9.66 และเขียนเป็นสมการการทำนายในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$y = 58.143 + (-.352)(nw) + .206(sr)$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$y = -.282(nw) + .186(sr)$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ ระดับชั้นยศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน และปัจจัยทางจิตสังคม ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน กับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

ความมุ่งหมายของการวิจัย

- 1 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยทางชีวสังคมกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์
- 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตสังคมกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์
- 3 เพื่อศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

สมมติฐานการวิจัย

- 1 ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ระดับชั้นประทวนมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนระดับชั้นสัญญาบัตร
- 2 ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ที่มีอายุน้อยมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีอายุมากกว่า
- 3 ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า
- 4 ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า
- 5 ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์
- 6 ความพึงพอใจในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

7 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

8 สัมพันธภาพระหว่างตำรวจตระเวนชายแดนกับผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

9 ปัจจัยทางจิตสังคม ได้แก่ ความรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประชากรที่เป็นตำรวจตระเวนชายแดนชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ที่ระบุอยู่ในบัญชีสถานภาพกำลังพล กก ดชด 21 ประจำปี 2547 จำนวน 355 นาย โดยแบ่งเป็นตำรวจตระเวนชายแดนชั้นสัญญาบัตรจำนวน 12 นาย และชั้นประทวนจำนวน 343 นาย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1 ระดับชั้นยศ

1 1 ระดับสัญญาบัตร

1 2 ระดับประทวน

2 อายุ

2 1 อายุต่ำกว่า 30 ปี

2 2 อายุ 31 – 40 ปี

2 3 อายุ 41 - 50 ปี

2 4 อายุ 50 ปี ขึ้นไป

3 ประสบการณ์ทำงาน

3 1 ต่ำกว่า 3 ปี

3 2 3 – 6 ปี

3 3 6 – 10 ปี

3 4 มากกว่า 10 ปี

4 รายได้ต่อเดือน

- 4 1 ต่ำกว่า 6 000 บาท
- 4 2 6,001 – 12 000 บาท
- 4 3 12 001 – 18 000 บาท
- 4 4 มากกว่า 18 000 บาท

5 ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน

6 ความพึงพอใจในอาชีพ

7 การสนับสนุนทางสังคม

8 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

- 1 แบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยทางชีวสังคม
- 2 แบบวัดความเครียดในการทำงาน
- 3 แบบวัดความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน
- 4 แบบวัดความพึงพอใจในอาชีพ
- 5 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม
- 6 แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้บังคับการตำรวจตระเวนชายแดนกองกำกับการสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 214 และ 217 จำนวน 2 ฉบับ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากตำรวจตระเวนชายแดนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2 ผู้วิจัยนำหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยไปติดต่อกองกำกับการสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 214 และ 217 เพื่อขออนุญาตผู้บังคับการในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งทำการนัดหมายวันและเวลา ในการเข้ามาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3 ผู้วิจัยได้ทำการจัดเตรียมแบบวัด จำนวน 355 ฉบับ เพื่อไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้นำแบบวัดไปส่งด้วยตัวเองที่กองกำกับการสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 214 จำนวน 177 ฉบับ และที่กองกำกับการสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 217 จำนวน 178 ฉบับ โดยผู้วิจัยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ กับผู้บังคับการตำรวจ

ตระเวนขายแดน ซึ่งใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบวัดที่ตอบเสร็จแล้วส่งคืนผู้วิจัยได้ภายใน 2 สัปดาห์

4 ผู้วิจัยไปปรับแบบวัดคืนจากกองกำกับการสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 214 และ 217 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 หากำร้อยละ โดยจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ ระดับชั้นยศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 หากำเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตัวแปรระดับชั้นยศ และเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ โดยใช้ t-test

ส่วนที่ 3 หากำเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตัวแปรอายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน และเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยทางจิตสังคม ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน กับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ โดยใช้การวิเคราะห์ตามแบบของเพียร์สัน (The Pearson product moment correlation coefficient)

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ปัจจัยพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดน โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression)

สรุปผลการวิจัย

1 ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีระดับชั้นยศต่างกัน ไม่พบว่ามี ความเครียดในการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2 ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีอายุต่างกัน ไม่พบว่ามี ความเครียดในการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3 ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน พบว่ามี ความเครียดในการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

4 ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ไม่พบว่ามีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5 ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 001

6 ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 001

7 ตัวแปรที่สามารถรวมกันทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (rw) และความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน (sr) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 001 โดยสามารถรวมกันทำนายความเครียดในการทำงาน ได้ร้อยละ 14.9 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 9.66 และมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.386

โดยเขียนเป็นสมการการทำนายในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$y = 58.143 + -352(rw) + 206(sr)$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$y' = -282(rw) + 186(sr)$$

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนออภิปรายผลเป็น 3 ส่วน คือ ปัจจัยทางชีวสังคมกับความเครียดในการทำงาน ปัจจัยทางจิตสังคมกับความเครียดในการทำงาน และปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการทำงาน ดังนี้

ปัจจัยทางชีวสังคมกับความเครียดในการทำงาน

ระดับชั้นยศ

จากสมมติฐานข้อ 1 ที่กล่าวว่า "ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ระดับชั้นประทวนมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนระดับชั้นสัญญาบัตร" ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับชั้นยศจะไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตำรวจตระเวนชายแดนมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลายอย่าง ตามที่รัฐบาลและกรมตำรวจได้กำหนดบทบาทและคุณลักษณะของตำรวจตระเวนชายแดนไว้ว่า ตำรวจตระเวนชายแดนมีคุณลักษณะที่เป็นทั้งทหาร ตำรวจ และพลเรือน สามารถดำเนินการตามนโยบายของทุกกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งคุณลักษณะทั้ง 3 ประการ ได้แก่ 1) สามารถกระทำการรบได้อย่างทหาร 2) สามารถป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อย่างตำรวจ และ 3) สามารถให้บริการประชาชนแทนกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ได้อย่างพลเรือน

(ประวัติกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 ค่ายสุรินทรภักดี 2534 7 - 8) จึงกล่าวได้ว่า ตำรวจตระเวนชายแดนระดับชั้นสัญญาบัตรและระดับชั้นประทวนมีปริมาณงานที่รับผิดชอบมากพอๆ กัน และมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหลายอย่างเหมือนกัน โดยในบางครั้งอาจจะต้องทำพร้อมกันในเวลาเดียว ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ ตานุจารย์ (2536 112 - 115) พบว่า ตำรวจที่มีชั้นยศต่ำกว่าสัญญาบัตร มีความเครียดสูงกว่าตำรวจชั้นสัญญาบัตร เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ประพันธ์ แพ้มคลองขอม (2540 164) พบว่า พยาบาลที่มีระดับชั้นยศต่างกัน จะมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

อายุ

จากสมมติฐานข้อ 2 ที่กล่าวว่า “ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ที่มีอายุน้อยมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีอายุมากกว่า” ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีอายุต่างกัน จะมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ตำรวจตระเวนชายแดนส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ค่อนข้างมั่นคงแล้ว สุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ (นฤมล พระใหญ่ 2547 42 , อ้างอิงจาก Maslach 1986 60) นอกจากนั้นยิ่งอายุมากขึ้นจะทำให้บุคคลมีวุฒิภาวะที่สมบูรณ์ขึ้น ทราบถึงวิธีในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถเผชิญกับความเครียดได้ดี (ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง 2543 60) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527 บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และฐานาธรรมคุณ (2532 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม ผลการศึกษาต่างก็พบว่า พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของโรเจอร์ (พรทิพย์ เกยุรานนท์ 2527 48 , อ้างอิงจาก Rogers n d)

ประสบการณ์ทำงาน

จากสมมติฐานข้อ 3 ที่กล่าวว่า “ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า” ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า จะมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีประสบการณ์น้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตำรวจตระเวนชายแดนส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ซึ่งทำให้เกิดความเบื่อกว่างานที่ทำได้ ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อีกทั้งการปฏิบัติงานมีความเสี่ยงต่อชีวิตสูง ซึ่งอาจจะพบเจอเหตุการณ์ต่างๆ จากการที่จะต้องออกไปปฏิบัติหน้าที่ตามแนวชายแดน เช่น เหตุการณ์การสูญเสียเพื่อนจากการต่อสู้กับคนร้าย หรือการสูญเสียอวัยวะจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเหตุการณ์นั้นๆ เป็นเหตุการณ์ที่

กระทบกระเทือนจิตใจ ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 67) กล่าวว่า เป็นเพราะประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกันบางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่ง ก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้น และใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ต่อไป นอกจากนั้น รีด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ 2536 : 76 – 77 , อ้างอิงจาก Reed 1979) ก็กล่าวว่า ในปีแรกพยาบาลจะเริ่มเรียนรู้งานต่างๆ ครั้นปฏิบัติงานในปีที่ 2 พยาบาลจะกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานของตนเอง ส่วนการปฏิบัติงานในปีที่ 3 พยาบาลจะทำงานไปตามความคาดหวัง ส่วนการปฏิบัติงานปีที่ 4 การทำงานไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง พยาบาลจะเริ่มถามตนเองว่าได้อะไรบ้างจากการลงทุนด้วยพลังงาน พลังใจ และพลังสติปัญญา ครั้นปฏิบัติงานในปีที่ 5 พยาบาลจะเริ่มมีความเครียดเกิดขึ้น และอาการจะเกิดขึ้นรุนแรงมากขึ้น หากภาวะกดดันยังคงมีอยู่ หรือเพิ่มมากขึ้น เพราะฉะนั้นเมื่อทำงานไปได้ 7 – 10 ปี ความเหนื่อยหน่ายมักจะรุนแรง ทำให้เกิดความเครียดสูงขึ้น

รายได้ต่อเดือน

จากสมมติฐานข้อ 4 ที่กล่าวว่า "ตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า" ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากรายได้ต่อเดือนที่ตำรวจตระเวนชายแดนได้รับส่วนใหญ่นั้นเป็นจำนวนที่ค่อนข้างสูงและไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งรายได้ที่ได้นั้นเพียงพอกับความต้องการในการดำเนินชีวิต นอกจากนั้นตำรวจตระเวนชายแดนไม่ค่อยมีการใช้จ่ายมากนัก จึงไม่ส่งผลให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ แพ้มคลองหอม (2540 : 165) , มารยาท เจริญสุขโสภณ (2532 : บทคัดย่อ) และวสันต์ พันธุ์มณี (2539 : 102-109) พบว่า รายได้ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยทางจิตสังคมกับความเครียดในการทำงาน

ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน

จากสมมติฐานข้อ 5 ที่กล่าวว่า "ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์" ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตำรวจตระเวนชายแดนมีภาระงานที่ออกไปปฏิบัติหน้าที่ตามแนวชายแดน ซึ่งต้องเสี่ยงอันตรายต่อชีวิต นอกจากนั้นภาระงานที่ได้รับมอบหมายก็มีปริมาณมาก ส่งผลก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมโภชน์ ทศนา (2538 : 121-125) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล พบว่า นอกจากปัจจัยความขัดแย้งในบทบาทแล้ว ปัจจัยในเรื่องของปริมาณงานก็มีความสัมพันธ์กับความเครียดเช่นกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วสันต์ พันธุ์มณี (2539 : 102-109) และมัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534 : บทคัดย่อ)

ความพึงพอใจในอาชีพ

จากสมมติฐานข้อที่ 6 ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์” ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก อาชีพตำรวจตระเวนชายแดนเป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยกย่องเชิดชูและยอมรับจากสังคม ซึ่งตำรวจตระเวนชายแดนจะเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติหน้าที่รับใช้ชาติ ดังที่ กิลเมอร์ และคนอื่นๆ (Gilmer and Others 1966 245-255) กล่าวว่า ความพึงพอใจในอาชีพนั้นเป็นผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน ซึ่งความพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงาน และการได้รับการยกย่อง รายได้ที่ได้รับก็ตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในอาชีพได้ เนื่องด้วยตำรวจตระเวนชายแดนมีรายได้ที่ค่อนข้างสูง และเพียงพอกับความต้องการในการดำเนินชีวิตและดูแลครอบครัว ในภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งสเตรส และเซลเย (สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธิ์ 2539 11 , อ้างอิงจาก Strauss & Sayles 1960 119-121, Online) ได้กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในอาชีพที่ทำ ก็ต่อเมื่ออาชีพนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่สามารถสนองความต้องการพื้นฐานได้ สาเหตุนี้อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพคการ์ดและโมโทวิลโล (จันทร์จิรา ภูทองเกษ 2537 43 , อ้างอิงจาก Packard and Motowilo 1987) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ถ้าความเครียดสูงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงและทำให้คุณภาพของงานต่ำลงด้วย

การสนับสนุนทางสังคม

จากสมมติฐานข้อที่ 7 ที่กล่าวว่า “การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์” ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจาก ตำรวจตระเวนชายแดนต้องออกปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือคนในชุมชนและหมู่บ้านตามแนวชายแดนอยู่บ่อยครั้ง ทั้งจากการไปช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุร้ายต่างๆ ทั้งไฟป่า น้ำท่วม การบุกรุกแนวชายแดน หรือจากการที่ไปจัดตั้งโรงเรียนตามแนวชายแดน โดยตำรวจตระเวนชายแดนก็ทำหน้าที่เป็นครูสอนด้วย ซึ่งจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ทำให้ตำรวจตระเวนชายแดนเป็นที่รัก ได้รับการยอมรับและยกย่องจากคนในหมู่บ้าน เหมือนเป็นส่วนหนึ่งของคนในหมู่บ้าน ดังที่ คอบบ์ (Cobb 1976 300 – 314) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการที่บุคคลได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ ได้รับการยกย่อง รวมทั้งรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคมที่ทำการติดต่อและผูกพันซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ พันธุ์ณี (2539 102 – 109) ที่ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวนศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล พบว่า การสนับสนุนจากครอบครัว และความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียด

ในการปฏิบัติงาน สำหรับงานวิจัยของ บุมส์ (Burns 1992 656 – 657) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างชนิดและที่มาของแรงสนับสนุนทางสังคม ความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพยาบาล พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

จากสมมติฐานข้อ 8 ที่กล่าวว่า "สัมพันธภาพระหว่างตำรวจตระเวนชายแดนกับผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์" ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากความสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดนระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้น จะมีลักษณะเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน จะรู้จัก กันเคย และสนิทสนมกันดีเพราะต้องมีการออกไปปฏิบัติหน้าที่ตามแนวชายแดนด้วยกันเป็นระยะเวลานาน กิน นอน และอยู่ท่ามกลางป่าเขาด้วยกันเป็นเดือนๆ ให้ความเคารพและเกรงใจซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือและเห็นอกเห็นใจกันมากกว่าที่จะแข่งขันกันทำงาน สำหรับผู้บังคับบัญชาก็จะให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ดูแลเอาใจใส่ และให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ดังที่ ศิริรัตน์ อัจฉามนัสสิริ (2545 : 27 , อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน 2526 : 418 – 419) กล่าวว่า หน่วยงานใดบุคลากรรู้จักกันหมด สนิทสนมกลมเกลียวกัน คบหาฉันท์มิตร ตลอดจนยิ้มแย้มแจ่มใส หน่วยงานนั้นจะมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพราะทุกคนร่วมมือกันดีในการทำงาน ซึ่งถ้ามีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานที่ดี ก็จะไม่ส่งผลก่อให้เกิดความเครียด แต่ถ้ามีการขัดแย้งกันระหว่างผู้ร่วมงาน ก็จะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้สูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานา ธรรมคุณ (2532 : 73) ที่ได้ศึกษาความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก และหอผู้ป่วยทั่วไปอายุรกรรม ศัลยกรรม พบว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยทั่วไป และมัลลิการ์ เหมือนวงศ์ (2534 บทคัดย่อ)

ปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการทำงาน

จากสมมติฐานข้อ 9 กล่าวว่า "ปัจจัยทางจิตสังคม ได้แก่ ความรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับบทบาทในการร. งาน ความพึงพอใจในอาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์ได้ สมมติฐานนี้เป็นการคาดหมายถึงอำนาจการทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนโดยตัวแปรทางจิตสังคม โดยในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า กลุ่มตัวแปรที่สามารถทำนายความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (rw) ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด และความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน (sr) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลรองลงมา ซึ่งตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันทำนายได้ 14.9%

จากสมการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่พบว่าความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นตัวแปรที่ร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตำรวจตระเวนชายแดนที่เข้ามาทำงานร่วมงานนั้น มาจากภูมิสำเนาที่แตกต่างกัน นิสัยส่วนตัว หรือแม้กระทั่งรูปแบบการดำเนินชีวิตก็แตกต่างกัน เมื่อมาทำงานอยู่ร่วมกัน ก็อาจจะมีการไม่เข้าใจกันและขัดแย้งกันบ้าง นอกจากนั้นการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความเป็นธรรม หรือไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหากับผู้ใต้บังคับบัญชา ก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้เช่นกัน และทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ มั่นสวาทะไพบุลย์ (2547 75) ที่ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศิริราช พบว่าสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดีต่อกัน จะทำให้บุคลากรเกิดความกดดันในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุภานา ธรรมคุณ (2532 73) ที่ได้ศึกษาความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก และหอผู้ป่วยทั่วไปอายุรกรรม ศัลยกรรม พบว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยทั่วไป

สำหรับสมการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่เป็นตัวแปรที่ร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานรองลงมา คือ ความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก หน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนซึ่งเป็นทั้ง ตำรวจที่ทำหน้าที่ปราบปรามและจับกุม ทหารคอยสอดส่องดูแลแนวชายแดนไม่ให้มีใครมารุกราน และพลเรือนที่ทำหน้าที่บริการช่วยเหลือประชาชนในหมู่บ้านตามแนวชายแดนและทำหน้าที่เป็นครูในโรงเรียน ตำรวจตระเวนชายแดนด้วย ซึ่งมีหน้าที่หลายอย่าง ตำรวจตระเวนชายแดนต้องปฏิบัติ และบางครั้งก็ไม่แน่ใจว่าควรจะทำอะไรก่อนหรือหลัง ซึ่งการที่ปริมาณงานมีมากและมีความคลุมเครือในบทบาทก็จะส่งผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ ดังที่ ทวีป อภิสิทธิ์ (2532 22-23) ได้กล่าวว่า การมีงานทำมากเกินไป ความไม่ชัดเจนของหน้าที่การงานที่ทำ ไม่รู้ว่าบทบาทหน้าที่ของตนจะต้องทำและรับผิดชอบอะไรบางนั้น ก็อาจจะทำให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นมาได้โดยง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมโภชน์ ทศนา (2538 121-125) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล โดยพบว่า นอกจากปัจจัยความขัดแย้งในบทบาทแล้ว ปัจจัยในเรื่องของปริมาณงานก็มีความสัมพันธ์ความเครียดเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

การติดต่อกับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อทำการเก็บข้อมูลนั้น ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ควรจะเข้าไปติดต่อล่วงหน้าประมาณ 1 เดือนเป็นอย่างต่ำ เพื่อที่หัวหน้าประจำกองร้อยต่าง ๆ ได้มีเวลาในการนำเครื่องมือไปกระจายให้กับกลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1 ควรทำการวิจัยที่พัฒนารูปแบบในการส่งเสริมสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกพอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดน ซึ่งจะส่งผลก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้

2 ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนเพิ่มเติม เช่น ทักษะการตัดสินใจ การปฏิบัติงาน วิธีการเผชิญความเครียดในการทำงาน

3 ควรทำการวิจัยกับตำรวจตระเวนชายแดนภาคอื่นๆ เนื่องจากการปฏิบัติงานในแต่ละภูมิภาคมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข กองสุขภาพจิต (2532, เมษายน) สุขภาพจิต วารสารสุขภาพจิต 8(4) 32
การส่งเสริมคุณภาพการศึกษาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน (2534) วารสารวิชาการ-อุดมศึกษา
จิตุพร เพ็งชัย (2534) สุขภาพจิต มหาสารคาม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม ถายเอกสาร

จักรกฤษณ์ คุ่มรอบ (2535) สภาพปัญหาการบริหารโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนสังกัดกอง
บังคับการตำรวจตระเวนชายแดน ภาค 3 ปรินญาณินท์ กศ ม (การบริหารการศึกษา)
พิษณุโลก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ทยเอกสาร

จักรี พูนชัย (2546) สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษาในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดน ภาค 2 ปริญญานิพนธ์ ศษ ม (สังคมศึกษา) ขอนแก่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ภายใต้เอกสาร

จิราภรณ์ แพร่ตวน (2543) ความเครียดและความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลใน
โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ปริญญาโท กศ ม (สุขศึกษา)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทยเอกสาร

จิราภรณ์ ไผ่สิตโชติ (2543) การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการ
ตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร ปริญญาโท กศ ม (การวัดผลการศึกษา)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร

จุฬารัตน จักขุจินดา (2537) ผลของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เพื่อลด
ความเครียดของสตรีครรภ์แรกในระยะก่อนคลอด โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
กรุงเทพมหานคร ปริญญาโท กศ ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทยเอกสาร

ฉาษา บุญเฉลิม (2533) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ กรมการศึกษานอก
โรงเรียน ปริญญาพันธ์ กศม (การศึกษาผู้ใหญ่) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทยเอกสาร

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจในเขตนครบาล วิทยานิพนธ์
ศศ ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภายใต้เอกสาร

๗๕๕๐ ๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕
 ๗๖๖๕ ๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕
 ๗๖๖๕ ๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕ ๗๖๖๕

- ชุดิมา ลีลาอุดมลิปิ (2545) การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียด
ของพยาบาลหัวหน้างานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดกาฬสินธุ์ ปริญญานิพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) มหาสารคาม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถ่ายเอกสาร
- ชุมพรศรี ฉัตรปิยานนท์ (2538) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียด
ของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ปริญญานิพนธ์ กศ ม (วัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- ชูதிய ปานปรีชา (2529) ความเครียด ใน จิตวิทยาทั่วไป หน้า 484-494 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2544) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ เทพเนรมิตการ
พิมพ์
- ฐานา ธรรมคุณ (2532) ความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยและหอผู้ป่วยทั่วไป
อายุรกรรม ศัลยกรรม วิทยานิพนธ์ วท ม เชียงใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถ่ายเอกสาร
- ณัฐกานต์ ภาณุมาศ (2541) ความเครียดของอาจารย์อุตสาหกรรมศึกษาในสถาบันราชภัฏ
ปริญญานิพนธ์ กศ ม (อุตสาหกรรมศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- ดุชนี หัตถนาจันทธานี (2539) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล
หน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ปริญญานิพนธ์ กศ ม
(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- ถาวร ศรีหิรัญ (2534) ความเครียดของนิติกร กองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญ กระทรวงศึกษาธิการ
ปริญญานิพนธ์ กศ ม มหาสารคาม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม ถ่ายเอกสาร
- ทวีป อภิลิทธิ์ (2532, ธันวาคม) ความเครียดทางอารมณ์ของคนทำงาน (ราชการ) ประชาศึกษา
40(3) 22-25
- ทัศน บุญทอง (2533) บุคลิกภาพกับการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาล ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
ประสบการณ์การพยาบาลหน่วยที่ 1-8 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พิมพ์ครั้งที่ 4
นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เทพวัลย์ สุชาติ (2530) ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์
วิทยานิพนธ์ สศ ม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ถ่ายเอกสาร

- ธนวัฒน์ ชันธุเจริญ (2539) ปัญหาการนำแผนงานพัฒนาชนบทเพื่อส่งเสริมความมั่นคงไปปฏิบัติใน
บทบาทของครู โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ปริญญาโท กศ ม (การศึกษาผู้ใหญ่)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- ธารรัตน์ ชื่นทอง (2542) การศึกษาปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญ
ความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
ปริญญาโท กศ ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- นฤมล กิตติยานนท์ (2529, มกราคม-มิถุนายน) การจัดการความเครียด วารสารสังคมสงเคราะห์
3(1) 71
- นฤมล พระใหญ่ (2547) การศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ กศ ม
(จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- นวรรตน์ มั่นสวาทะไพบุลย์ (2547) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล
ประจำการโรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร ปริญญาโท กศ ม
(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- นักรบ หมั่นแสน (2542) การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาการแนะแนว)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- นิกุล ประทีปพิชัย (2540) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์
เขตการศึกษา 5 ปริญญาโท กศ ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- นิติ ภิรมย์ (2544) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของข้าราชการพลเรือน อำเภอฉิมน้ำอุ่น จังหวัด
สกลนคร ปริญญาโท กศ ม (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) มหาสารคาม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถ่ายเอกสาร
- ประชุม สวัสดิ์ดี (2541, กรกฎาคม – กันยายน) การสุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย วารสารพัฒนาบริหาร
ศาสตร์ 38(3) 103-130

- ประพันธ์ แพ้มคลองขอม (2540) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงาน
ของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ปรินุญานินท์ กศ ม
(สุขศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
กายเอกสาร
- ประพิมพ์พรรณ สุวรรณกฎ (2533) การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
นพรัตน์ราชธานี ปรินุญานินท์ กศ ม (สุขศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กายเอกสาร
- ประวิติกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 คายสุรินทร์ภักดี อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
(2534, สิงหาคม) ม ป พ
- पालชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2543) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองกำกับการตำรวจจราจร
ปรินุญานินท์ กศ ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กายเอกสาร
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากรในสาขาครุศาสตร์
อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ปรินุญานินท์ กศ ด
(การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร กายเอกสาร
- ผองศรี ศรีมรกต (2526) วิธีการเผชิญปัญหาและการปรับตัวด้านจิตใจในผู้ป่วยอุบัติเหตุที่รับไว้
รักษาในโรงพยาบาล ปรินุญานินท์ วท ม (พยาบาลสาธารณสุข) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล กายเอกสาร
- พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป
ของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ปรินุญานินท์ วท ม (พยาบาลสาธารณสุข) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล กายเอกสาร
- พรศิริ โรจน์รัตนเกียรติ (2535) การศึกษาความตึงเครียดในบทบาทและกลวิธีเผชิญความเครียดใน
สตรีที่มีหลายบทบาท ปรินุญานินท์ กศ ม (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กายเอกสาร
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538) วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพฯ สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล ใน คู่มือการนิเทศ
ชลบุรี คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

- พหล วงศาโรจน์ (2537, 26 มีนาคม) ซึ่งผลร้ายของความเครียด ไทยรัฐ
 พระสราวุฒิ อภินันโท (2542, มีนาคม) ความเครียดคืออะไร ใน พุทธจักร โลกร่มเย็นดับเข็ญได้
 ด้วยศาสนา 53(3) 45-47
- พลุ เดชะรินทร์ (2536, กรกฎาคม-กันยายน) การบริหารความเครียด (Stress Management)
 สาเหตุ ผลกระทบ และการควบคุม จุฬาลงกรณ์วารสาร 5(20) 83-91
- พิพัฒน์ เพ็งคุ้ม (2540) สภาพและการบริหารโรงเรียนชาวเขาและประชาชนไกลคมนาคมในความ
 รับผิดชอบของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน กรณีศึกษาความคิดเห็นของ
 ครูใหญ่ วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- พีระ ตรีภรณ์จิต (2529) ความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา
 เปรียบเทียบระหว่างสวนกลางกับเขตการศึกษา 5 วิทยานิพนธ์ วท ม กรุงเทพฯ
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ถ่ายเอกสาร
- มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียดของ
 หัวหน้าภาควิชากับสุขภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล ปรินญานิพนธ์ กศ ด
 (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534) ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุม
 และรักษาการณ์ ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงสูงสุด มั่นคงปานกลาง
 และมั่นคงต่ำสุด วิทยานิพนธ์ สส ม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- ยรรยง ศุภรัตน์ (2526) ความเครียด วารสารสุขภาพ 32-35
- ยีนยง ไทยใจดี (2537) ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียดในการ
 ปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปรินญานิพนธ์
 กศ ด (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- รพานิพัธ์ เมฆศรีอรุณ (2535) สาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด
 มหาวิทยาลัยรัฐ ปรินญานิพนธ์ กศ ม (บรรณารักษศาสตร์) กรุงเทพฯ
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- เรวดี ทรงเที่ยง (2548) การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการ
 ทำงานของหัวหน้างานในศูนย์บริการรถยนต์ วท ด (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)
 กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร

- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2538) เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ
สุวีริยาสาส์น
- วสันต์ พันธุ์มณี (2539) ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีของ
สารวัตรและรองสารวัตรสืบสวน ในสถานีตำรวจนครบาล วิทยานิพนธ์ ศศ ม (รัฐศาสตร์)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- วัชรรัตน์ หลิมรัตน์ (2527, มกราคม) ความเครียด ใน วารสารศูนย์การแพทยศาสตร์ 10(1) 43
- วิลาวัณย์ วรศรีหิรัญ (2536) ความเครียดของนิสิตปริญญาโทวิชาเอกจิตวิทยาแนะแนว
มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2535 ปริญญานิพนธ์ กศ ม พิษณุโลก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ถ่ายเอกสาร
- ศิริรัตน์ อัจฉามนัสสิริ (2545) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล
บำรุงราษฎร์เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ปริญญานิพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาการศึกษา)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) การวิจัยเชิงธุรกิจ กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ AN
- ศุภชัย แสงสุทธิ (2539) ความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคนบตี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยานิพนธ์ ศษ ม ขอนแก่น บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ถ่ายเอกสาร
- ศุภมิต ศิริโสภณภักดิ์ (2546) ความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของครูแกนนำปฏิรูป
กระบวนการเรียนรู้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์
วิทยานิพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาการศึกษา) มหาสารคาม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถ่ายเอกสาร
- สงวนศรี วิรัชชัย (2527) จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา กรุงเทพฯ บริษัทศึกษาพร
- สมศรี เชื้อหิรัญ 2521 สนทนากับผู้ป่วยจิตเวช กรุงเทพฯ โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม
- สรุภูมิ สังข์รัตมี (2541, ตุลาคม – 2542, มกราคม) สำรวจความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
กรณีศึกษา วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย 7(1) 10-17
- สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของ
พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยานิพนธ์ วท ม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล ถ่ายเอกสาร
- สำราญ บุญรักษา (2539) ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล
วิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิต (ออนไลน์) วิทยานิพนธ์ วท ม เชียงใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แหล่งที่มา ฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สุจิต สุวรรณชีพ (2531, กุมภาพันธ์) ความเครียด วารสารจิตวิทยาคลินิก 19(2) 95-99
- สุนิ ตรีทิเพนทร์ (2542) การศึกษาความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดของบุคคลว่างงานที่มารับ
บริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน ปริญญาโท กศ ม (จิตวิทยาการแนะแนว)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร
- สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสทธิ์ (2539) ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
ในโรงพยาบาลชุมชน เขต 8 (ออนไลน์) วิทยานิพนธ์ วท ม เชียงใหม่
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แหล่งที่มา ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุภาลักษณ์ เขียวขำ (2543) การสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
ในชมรมผู้สูงอายุ อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร (ออนไลน์) วิทยานิพนธ์ วท ม
เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แหล่งที่มา ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุศักดิ์ ศานนุจารย์ (2536) ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ของสถานี
ตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ ศศ ม (พัฒนสังคม) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527) แนวคิดพื้นฐานทางการพยาบาลจิตเวช พิมพ์ครั้งที่ 3 , เชียงใหม่
โรงพิมพ์ปอง
- องอาจ นัยพัฒน์ (25344, พฤษภาคม) อำนาจของการทดสอบทางสถิติ ข้อควรคำนึงสำหรับการ
กำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อการวิจัย วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 7(1) 1-19
- อมรากุล อินโอชานนท์ (2532) ความเครียดในการทำงานในกองสุขภาพจิต กรมการแพทย์
กระทรวงสาธารณสุข ใน สุขภาพจิต 12 หน้า 32-34 กรุงเทพฯ โรงพิมพ์การศาสนา
- อัญชิ คุ้มพร้อม (2532) บทบาทของตำรวจตระเวนชายแดนในการปฏิบัติงาน วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ถ่ายเอกสาร
- อัมพร โอตระกูล และเจตสันต์ แต่งสุวรรณ (2526) "การสำรวจความเครียดของตำรวจในเขต
กรุงเทพมหานคร," วารสารสาธารณสุขศาสตร์ 13(3) 175-183
- อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ (2543) ความเครียดและสุขภาพจิตของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร สังกัด
ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ปริญญาโท กศ ม (เอกสุขศึกษา) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร

Albrecht, K (1979) *Stress and the Manager* Englewood Cliffs, N J Prentice-Hall

Arnold, H J & Feldman, D C (1986) *Organizational Behavior* New York McGraw-Hill

- Cooper, C L & Marshall, J (1976, May) Occupational Source of Stress *Journal of Occupational Psychology* 49(5) 11-28
- Costley, D L & Todd, R (1983) *Human Relations in Organization* 2nd ed New York West Publishing
- Davis, K & Newstrom, J W (1985) *Human Behavior at Work Organizational Behavior* 7th ed New York McGraw-Hill
- Dorlan Newman W A (1994) *Dorland's Illustrated Medical Dictionary* 28th ed Philadelphia W B Saunders
- Dougan, Barbara And Others (1986) *Life Skills for Self Development* Johannesburg National Council for Mental Health
- Dubrin, A J (1990) *Effective Business Psychology* 3rd ed Englewood Cliffs, N J Prentice-Hall
- Engel, George L (1962) *Psychological Development in Health and Disease* Philadelphia W B Saunders
- Ensor, K J (1983, December) The Impact of Burnout Workshops and social Support Systems on Teachers' Ability to Cope with Job Stress *Dissertation Abstracts International* 44(6) 1731-A
- Farmer, Richard E , Monahan, Lynn Hunt , and Hekeder, Reinhold (1984) *Stress Management to Human Services* Beverly Hills Sage Publications
- French, J R , Caplan, R D & Harrison, R v (1982) *The Mechanisms of job Stress and Strain* New York John Wiley & sons
- Frain, Marita and Therasa M Valiga (1979, April) The Multiple Dimension of Stress Topic in *Clinical Nursing* 1(1) 45-49
- Garland, LaRetta M and Carol T Bush (1982) *Coping Behavior and Nursing* Virginia Publishing Co
- Gilmer, B Von Haller and Others (1966) *Industrial and Organizational Psychology* New York McGraw-Hill Book Co
- Hellriegel, D (1983) *Organizational Behavior* 3rd ed Singapore Harper and Row
- Holmes T H & Rahe, R H (1967, April) The Social Readjustment Rating Scale *Journal of Psychosomatic Research* 11(1) 213-218

- Hull, T H (1984, December) "Job Related Stress Factors of K-12 Public School Superintendents in Texas," *Dissertation Abstracts International* 45(8) 2331-A
- Jones, Brenda Williams (1990, January) "A Study to Examine the Relationship Among Stress, Resource, Race, Family Structure and Parent, Involvement in a Group of Head Start Parent," *Dissertation Abstracts International* 50(7) 1872
- Jusmin, S (1979) *Behavioral Concepts and the Nursing Process* St Louis The C V Mosby
- Lazarus, R S and S Folkman (1984) *Stress Appraisal and Coping* New York Springer Publishing Co
- Luckman, John and Sorenson, C Karen (1980) *Medical Surgical Nursing A Psychophysiological Approach* 2nd ed Philadelphia W B Saunders
- Maslach, C (1986) *Burnout the Cost of Caring* 2nd ed New Jersey Prentice-Hall
- McDonald, Richard R and R, Selected (1971) *Selected Reading and Projects in Social* New York McGraw – Hill Book Co ,Inc
- Norman, Worrall & Derek, May (1989, June) Towards a Person-in-Situation Model of Teacher Stress *The British Journal of Education Psychology* 59(6) 174-186
- Quenin, M J (1986, December) "Job Stress and Coping Strategies of Special Education Directors and Supervisor in Michigan," *Dissertation Abstracts International* 47(6) 2119-A
- Reithy, J H (1981) *Behavior in Organizations* Homewood, Illinois Rechar D Irwin
- Second, Paul F and Carl W Backman (1964) *Social Psychology* New York McGraw - Hill
- Steers, R M and Porter, L W (1983) *Motivation and Work Behavior* 3rd ed New York McGraw-Hill
- Webster, N (1968) Webster's New Twentieth Century Dictionary of The English Language Unabridged New York The World
- Werther, W B & Davis, K (1985) *Personnel Management and Human Resource* 2nd ed New York McCraw-Hill

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางชีวสังคม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ซึ่งตรงกับลักษณะเฉพาะของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1 ระดับชั้นยศ

() ระดับสัญญาบัตร

() ระดับประทวน

2 อายุ

() อายุต่ำกว่า 30 ปี

() อายุ 31 – 40 ปี

() อายุ 41 – 50 ปี

() อายุ 50 ปีขึ้นไป

3 ประสบการณ์ทำงาน

() ต่ำกว่า 3 ปี

() 3 – 6 ปี

() 6 – 10 ปี

() มากกว่า 10 ปี

4 รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 6,000 บาท

() 6 001 – 12,000 บาท

() 12,001 – 18 000 บาท

() มากกว่า 18,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบวัดความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วโปรดพิจารณาว่าคำตอบใดตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว

ข้อความ	ไม่เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	เป็น ประจำ
1 ข้าพเจ้าหัวใจเต้นแรงเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน				
2 ข้าพเจ้ามีอาการปวดปัสสาวะ เมื่อถึงเวลาออกปฏิบัติหน้าที่				
3 ข้าพเจ้ามีอาการหายใจขัดเมื่อมีปัญหาการทำงานที่ต้องขบคิด				
4 เมื่อเผชิญปัญหาการทำงาน ร่างกายจะไม่มีแรงและอ่อนล้าทันที				
5 ข้าพเจ้ามีอาการมือเท้าเย็นผิดปกติ เมื่อพบเหตุการณ์ร้ายแรงที่ไม่คาดฝันในขณะปฏิบัติหน้าที่				
6 ข้าพเจ้ารู้สึกเสียดบริเวณใต้ลิ้นปี่ เมื่อต้องออกปฏิบัติงานเป็นเวลานาน				
7 ข้าพเจ้าคิดเรื่องงานจนนอนไม่หลับ				
8 ข้าพเจ้าจะเจ็บป่วยทุกครั้ง เมื่อถึงเวรออกปฏิบัติหน้าที่ตาม แนวชายแดน				
9 เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาการทำงานจะมีเหงื่อออกมากกว่าปกติ				
10 ข้าพเจ้าปวดศีรษะข้างเดียวเมื่อคิดเรื่องงาน				
11 ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องไปปฏิบัติหน้าที่ตามแนวชายแดน				
12 ข้าพเจ้าวิตกกังวลเรื่องงาน				
13 เมื่อมีงานเข้ามาเร่งด่วน ข้าพเจ้าจะรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก				
14 ข้าพเจ้ารู้สึกไม่อยากทำงาน				
15 ขณะทำงานข้าพเจ้ารู้สึกถูกผู้อื่นจับผิดตลอดเวลา				
16 ข้าพเจ้าครุ่นคิดถึงแต่ปัญหาที่เกิดขึ้น				
17 ข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้ใจไม่อยากทำงาน เมื่อตื่นนอนตอนเช้า				

ข้อความ	ไม่เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	เป็น ประจำ
18 ข้าพเจ้าจะมีอารมณ์หงุดหงิดจนยากจะปกปิด ในขณะที่ปฏิบัติงาน				
19 ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ได้รับมอบหมายงานให้ทำงานที่ไม่ได้อยู่ใน ความรับผิดชอบของข้าพเจ้า				
20 ข้าพเจ้าอารมณ์เสียโดยไม่มีเหตุผล				
21 ข้าพเจ้าเหม่อลอย เมื่อคิดถึงเรื่องงาน				
22 ข้าพเจ้าขว้างปาสิ่งของ หากผลการทำงานไม่สำเร็จตามเป้าหมาย				
23 ข้าพเจ้าไม่มีสมาธิในการทำงาน				
24 ข้าพเจ้าทำงานผิดพลาดเล็กน้อยก็เลิกทำ				
25 ข้าพเจ้ากระตือรือร้นอย่างมาก บางครั้งก็เฉื่อยชา				
26 ข้าพเจ้าทำร้ายตัวเอง หากไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ตั้งใจ				
27 ข้าพเจ้าจะตรวจงานซ้ำแล้วซ้ำอีกก่อนจะนำเสนอผู้บังคับบัญชา				
28 ข้าพเจ้าไม่มีสมาธิในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้				

คำชี้แจง ตั้งแต่ตอนที่ 3 - 6 ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วโปรดพิจารณาว่าคำตอบใดตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย
ตอนที่ 3 แบบวัดความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน				
1 ข้าพเจ้ามีงานที่ต้องทำหลาย ๆ อย่างพร้อม ๆ กัน				
2 ปริมาณงานที่ข้าพเจ้าต้องทำมีมากเกินไป				
3 ข้าพเจ้าต้องมาทำงานก่อนคนอื่นและกลับบ้านหลังคนอื่น เพราะทำงานไม่เสร็จ				
4 ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานจำนวนมาก โดยที่ไม่มีผู้ช่วยเหลือ				
5 ข้าพเจ้าไม่ค่อยได้พักผ่อนเพราะต้องทำงานหลายอย่าง				
6 ข้าพเจ้าไม่มั่นใจว่าคำสั่งที่ได้รับต้องการให้ข้าพเจ้าทำอะไรกันแน่				
7 ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่างานที่ข้าพเจ้าทำอยู่เป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าหรือไม่				
8 ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่างานที่ทำนอกเหนือจากงานหลักเหมาะกับข้าพเจ้าหรือไม่				
9 ข้าพเจ้ารู้สึกวุ่นวายที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน				
10 ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่างานสอนหนังสือเหมาะกับข้าพเจ้าหรือไม่				
11 ข้าพเจ้าต้องทำงานตามคำสั่งที่คลุมเครือไม่ชัดเจน				
12 ข้าพเจ้าต้องทำงานอื่นที่มากกว่าหน้าที่หลัก				
13 ข้าพเจ้าต้องเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ตามงานที่ต้องทำในแต่ละวัน				
14 ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน				

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย
ตอนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจในอาชีพ				
15 ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ข้าพเจ้าทำ				
16 ข้าพเจ้าภูมิใจที่คนในสังคมยกย่องเชิดชูอาชีพตำรวจตระเวนชายแดน				
17 ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่ได้จากการ ทำงาน				
18 ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบ เมื่อข้าพเจ้าเกิด ปัญหาจากการปฏิบัติงาน				
19 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ				
20 ผู้บังคับบัญชาพยายามเข้าใจปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน				
21 ข้าพเจ้ารู้สึกวสสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะภูมิประเทศ มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ตำรวจตระเวนชายแดน				
22 ข้าพเจ้ามีความสุขที่ได้ทำงานที่รับผิดชอบอยู่				
ตอนที่ 5 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม				
23 บุคคลในสังคมให้ความช่วยเหลือข้าพเจ้าเมื่อเกิดปัญหา				
24 ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่น				
25 ข้าพเจ้าได้รับคำแนะนำในการทำงานจากผู้ร่วมงาน				
26 ข้าพเจ้าได้รับเชิญไปงานต่าง ๆ ของสังคม				
27 ข้าพเจ้าได้รับการยอมรับเมื่อเข้าสังคม				
28 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า				
29 ข้าพเจ้าได้รับเกียรติเป็นเจ้าภาพในงานสำคัญของสังคม				
30 ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน				

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง เลย
ตอนที่ 6 แบบวัดความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน				
31 ข้าพเจ้าเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี				
32 เพื่อนร่วมงานชอบทำงานกับข้าพเจ้า				
33 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือการทำงานของข้าพเจ้า				
34 ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน				
35 เมื่อมีปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือกัน				
36 เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความสามารถของข้าพเจ้า				
37 ข้าพเจ้ามีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน				
38 เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจากข้าพเจ้าเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน				
39 เพื่อนร่วมงานให้ความเชื่อถือในตัวข้าพเจ้า				
40 ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับข้าพเจ้า				
41 ผู้บังคับบัญชามักให้คำแนะนำและชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติงาน ของข้าพเจ้า				
42 เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ข้าพเจ้าสามารถขอคำปรึกษาจาก ผู้บังคับบัญชาได้เสมอ				
43 ผู้บังคับบัญชาไม่เข้าใจและคอยจับผิดข้าพเจ้า				
44 ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในการหาความรู้เพิ่มเติม				
45 ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติ งานของข้าพเจ้า				
46 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในความเป็นอยู่ของข้าพเจ้าและครอบครัว				
47 ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจต่อข้าพเจ้า				
48 ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมแก่ข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานเท่าเทียมกัน				

ภาคผนวก ข
ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น
ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 11 ค่าอำนาจจำแนกแบบวัดความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดนที่
ปฏิบัติงานในจังหวัดสุรินทร์

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	655
2	348
3	412
4	451
5	539
6	434
7	628
8	325
9	619
10	729
11	491
12	652
13	573
14	517
15	352
16	563
17	747
18	683
19	277
20	704
21	638

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก
22	360
23	509
24	403
25	607
26	398
27	218
28	440

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเครียดในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดน เท่ากับ 912

- ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ตั้งแต่ข้อที่ 1 – 10 เท่ากับ 812
- ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ ตั้งแต่ข้อที่ 11 – 20 เท่ากับ 837
- ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม ตั้งแต่ข้อที่ 21 - 28 เท่ากับ 563

ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนกแบบวัดความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	494
2	640
3	560
4	480
5	512
6	560
7	612
8	655
9	655
10	335
11	543
12	385
13	610
14	213

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน เท่ากับ 863

ตาราง 13 ค่าอำนาจจำแนกแบบวัดความพึงพอใจในอาชีพ

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก
15	627
16	577
17	516
18	713
19	480
20	593
21	393
22	404

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความพึงพอใจในอาชีพ เท่ากับ 807

ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนกแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก
23	563
24	656
25	699
26	698
27	455
28	490
29	479
30	650

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม เท่ากับ 839

ตาราง 15 ค่าอำนาจจำแนกแบบวัดสัมพันธกับผู้ร่วมงาน

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก
31	544
32	567
33	408
34	450
35	462
36	497
37	465
38	338
39	253
40	598
41	559
42	462
43	482
44	537
45	696
46	509
47	630
48	351

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เท่ากับ 869

ภาคผนวก ค

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รองศาสตราจารย์ ดร. นวลละอ อ สุภาพล	อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา	อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร. เรวดี ทรงเที่ยง	อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ มณีรัตน์ มิตรปราสาท	อาจารย์ประจำภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนนทพร พิณใจประภา
วันเดือนปีเกิด	20 กุมภาพันธ์ 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	15 ซอยคูบอน 12 แขวงคันนายาว เขตคันนายาว กรุงเทพฯ 10230
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเอี่ยมพณิชวิทยา
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวิทยา 2
พ.ศ. 2542	ปริญญาบริหารธุรกิจ การโรงแรมและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2548	ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร