

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร

-2 ส.ค. 2543

ปริญญานิพนธ์

ของ

ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง

๖๐ 80614

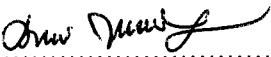
เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว

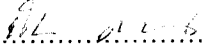
มีนาคม 2543

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
จิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

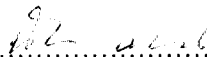
คณะกรรมการควบคุม

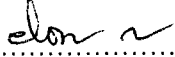
..........ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร จิตรสกุล)

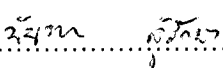
..........กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์)

คณะกรรมการสอบ

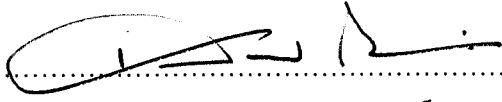
..........ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร จิตรสกุล)

..........กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์)

..........กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม
(ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

..........กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม
(ดร. นันทา สุรักษา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..........คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)
วันที่ 10 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2543

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของรองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร ฉัตรสุกกุล ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ซึ่งให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำข้อเสนอแนะตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในทุกขั้นตอน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และ ดร. นันทา ผู้รักษากรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ได้ให้กำลังใจและคำแนะนำต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ ดร. นันทา ผู้รักษา และพล.ต.ต. อดุลย์ แสงสิงแก้ว ที่ให้ความกรุณาในการตรวจสอบเครื่องมือ และให้คำแนะนำต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ พล.ต.ต. อดุลย์ แสงสิงแก้ว ผู้บังคับการกองบังคับการตำรวจจราจร คุณหญิงทิพยา ยังพธนา ที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนในการทำการวิจัย และให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลสุทิสสาร และผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลพญาไท ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย และขอกราบขอบพระคุณ พ.ต.ท. ปิติ ศรีกาลนนท์ ที่ให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการทำวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ พ.ต.ต. อาทิตยา เปาอินทร์ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ และความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทุกนายที่กรุณาสละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ คุณชฎาภา ประเสริฐทรง คุณกมลรัตน์ ภิญญธนาบัตร คุณพิรุณรัตน์ สันติลีลา คุณสมบุญ อัสวดำรง และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยตลอดมาและขอขอบคุณ คุณฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ที่ให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ พันตรีชัยพฤกษ์ ดั่งประพัฒน์ และร้อยโทอัครเดช นิรรอด ที่ให้ความช่วยเหลือให้ความห่วงใย ให้กำลังใจกับผู้วิจัยตลอดมา จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบระลึกถึงพระคุณ คุณพ่อธานี คุณแม่นวลจันทร์ ชาวโพธิ์หลวง และพระคุณครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน เป็นแรงดลบันดาลใจให้ผู้วิจัยตลอดมา

ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
คำนำ.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	5
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	5
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	5
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร.....	12
ความเป็นมาของกองบังคับการตำรวจจราจร.....	12
ภารกิจของกองบังคับการตำรวจจราจร.....	12
โครงสร้างของกองบังคับการตำรวจจราจร.....	13
สถานภาพกำลังพล.....	14
ความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	15
ความหมายของความเครียด.....	15
ชนิดของความเครียด.....	18
ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	20
สาเหตุของความเครียด.....	25
ปัจจัยทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	29
ระดับของความเครียด.....	35
อาการของความเครียด.....	40
ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	41
การวัดความเครียด.....	45

วิธีเผชิญความเครียด.....	46
ความหมายวิธีการเผชิญความเครียด.....	46
รูปแบบพฤติกรรมในการเผชิญความเครียด.....	48
ปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญปัญหาของบุคคล.....	56
การวัดวิธีการเผชิญความเครียด.....	59
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	60
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	68
วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
วิธีจัดกระทำข้อมูล.....	75
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า.....	77
การเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	92
บทย่อ.....	92
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	92
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	92
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	92
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	92
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	93

บทที่	หน้า
วิธีจัดกระทำข้อมูล.....	93
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	94
อภิปรายผลของการศึกษาค้นคว้า.....	95
ข้อเสนอแนะ.....	97
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย.....	98
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	113
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	114
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	124
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	128

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 สถานภาพกำลังพล กองบังคับการตำรวจจราจร ปี พ.ศ. 2542.....	14
2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนราชการที่มีอัตราคนครอง ในสายงานจราจร.....	68
3 แสดงจำนวนร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำแนกตามอายุ สถานภาพ การสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติ เงินเดือน ที่พักอาศัย บุคลิกภาพ	80
4 แสดงค่าจำนวนร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่มีวิธีเผชิญความเครียด จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย บุคลิกภาพ.....	82
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ	85
6 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติ เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	88
7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรพยากรณ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	90
8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์.....	91
9 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือตอนที่ 2 บุคลิกภาพ.....	126
10 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือตอนที่ 3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน	127
11 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือตอนที่ 4 วิธีการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	128

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
2 แผนภูมิโครงสร้างกองบังคับการตำรวจจราจร.....	13

บทที่ 1

บทนำ

คำนำ

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า สิ่งที่คนกรุงเทพมหานครต้องพบเห็นเป็นประจำทุกวัน โดยไม่มีทางหลีกเลี่ยงได้ ก็คือ ปัญหาการติดขัดของการจราจร ซึ่งเกิดจากการสัญจร ที่เกิดขึ้นบน ถนนแทบทุกสายในปัจจุบัน อันเป็นผลเนื่องจากการที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาความเจริญก้าวหน้าไปในทุก ๆ ด้าน กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงและเป็นเมืองใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีการเจริญเติบโต การขยายตัวทางเศรษฐกิจ และสังคม อย่างรวดเร็วต่อเนื่องในพื้นที่ที่จำกัด อันก่อให้เกิดปัญหานานัปการตามมา ปัญหาการจราจรเป็นปัญหาหนึ่งซึ่งสำคัญระดับชาติ ที่สร้างความสูญเสียทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตประชาชนทุกสาขาอาชีพ ปัญหาการจราจรวิกฤติในกรุงเทพมหานครเป็นปัญหาสำคัญที่ทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนจะต้องร่วมมือกันช่วยแก้ไข ซึ่งสาเหตุหลักมาจากถนนไม่เพียงพอ โครงข่ายถนนไม่สมบูรณ์ การวางแผน และการอำนวยความสะดวกยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การวางผังเมืองไม่สมบูรณ์ ระบบขนส่งมวลชนไม่มีประสิทธิภาพ และประการสุดท้าย ก็คือ การฝ่าฝืนกฎจราจร (จิรา จิราสิต. 2540 : 26) นอกจากนี้การจราจรที่คับคั่ง ยังทำให้ชาวกรุงเทพมหานครเสียเวลาเดินทางนานเกินไปโดยไม่จำเป็น และยังก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย เช่นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ อันเนื่องมาจากควัน และเสียงของรถยนต์ประเภทต่าง ๆ จำนวนมหาศาลบนท้องถนน ซึ่งทางกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมได้ระบุถึงรายงานขององค์การสหประชาชาติที่ได้ประเมินสภาวะแวดล้อมทั่วโลก พบกรุงเทพมหานครติดอันดับโลก มีมลพิษทางอากาศจากปัญหาการจราจรสูง (หนังสือพิมพ์สยามรัฐ. 2538 : 14) ก่อให้เกิดผลกระทบและความสูญเสียต่อสุขภาพร่างกาย เกิดความตึงเครียดทางจิตใจของผู้ใช้รถใช้ถนนตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง และยังทำให้เกิดความเครียดในการดำเนินชีวิตมากขึ้นด้วย

ทางกองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ ได้ทำการสำรวจด้วยการแจกแบบสอบถามไปยังผู้ใช้รถใช้ถนนจำนวนหนึ่ง เพื่อตรวจวัดระดับ และหาสาเหตุแห่งความเครียดบนท้องถนนของคนกรุงเทพมหานคร พบว่า ร้อยละ 36 ตอบว่าปัญหาการจราจรติดขัด ร้อยละ 19 ตอบว่าควันจากท่อไอเสียและเสียง ร้อยละ 16 ตอบว่าพวกเขับเห็นแก่ตัวไม่มีน้ำใจหรือชอบผิดกฎจราจร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งให้เกิดปัญหาจราจรติดขัด และเกิดมลพิษทางเสียงตามมา(หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. 2535 : 5) ถ้าความเครียดเกิดขึ้นมาก และต่อเนื่องเป็นเวลานานจะทำให้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ทาง

ด้านร่างกาย และจิตใจ ขาดเหตุผล คิดมาก หรือคิดสั้น หรืออาจฆ่าตัวตายได้ (Braham. 1990 : 19 - 23) นอกจากนี้คนที่มีความเครียดมาก จะขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน หลีกเลียงการตัดสินใจ เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ขาดความรอบคอบในการทำงาน และมักจะทำงานผิดพลาด อยู่เสมอ ผิดวันประกันพรุ่ง ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด โดยมักจะโยนความผิดให้กับคนอื่น ขาดสมาธิในการทำงาน สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพียงชั่วครู่ชั่วยาม เบื่องาน เหนื่อยหน่าย ขาดงานบอย หมดสมรรถภาพในการทำงาน ผลงานขาดประสิทธิภาพ และเปลี่ยนงาน (Reithz. 1981 : 234 ; Davis and Newstrom. 1989 : 482; Mondy and Noe. 1987 : 535)

6 ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ เมื่อเกิดความเครียดกับคนหนึ่งในองค์กรแล้วจะส่งผลกระทบต่อสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กรด้วย (Steers. 1984 : 506) ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียหา ขยายวงกว้างออกไปได้ อย่างไรก็ตามความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษต่อคนเรา สำหรับในส่วนที่เป็นประโยชน์นั้น ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะก็จะช่วยกระตุ้นให้คนรู้สึกตื่นตัว สนใจ ในกิจวัตรประจำวัน แต่ถ้าหากมีความเครียดในระดับที่ไม่เหมาะสม เช่น ถ้ามีระดับความเครียดต่ำเกินไปก็จะทำให้คนเฉื่อยชา เกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ การทำงานขาดคุณภาพ แต่ถ้า มีความเครียดมากเกินไปก็จะทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และการปฏิบัติงาน (Callaham and others. 1986 : 483; Mondy and Noe. 1987 : 514) ความเครียดนั้นเป็นประสบการณ์ชีวิตที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะความเครียดเป็นผลมาจากการที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (Kneisl and others. 1992 : 80) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่กระตุ้นและตอบสนองซึ่งกันและกัน เมื่อขาดสมดุลจะทำให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่ออารมณ์ ขบวนการคิด สุขภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงาน (Gibsons, Ivancevich and Donnelly. 1982 : 146)

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เป็นอาชีพหนึ่งซึ่งต้องเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ เนื่องจากต้องปฏิบัติงานอย่างหนักเป็นเวลานานบนท้องถนน มีภาระรับผิดชอบการจราจรที่คับคั่งอยู่ตลอดเวลา และต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมอันก่อให้เกิดความเครียดทั้งสิ้น เช่น สภาพการจราจรที่ติดขัด การขาดระเบียบวินัยของผู้ใช้รถใช้ถนน มลภาวะของเสียง อากาศ และสารพิษต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเผชิญกับความเครียดของคนรอบข้างอีก ดังเช่นกรณี เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรถูกทำร้ายร่างกาย ระหว่างที่เข้าไปไกล่เกลี่ยอุบัติเหตุรถยนต์รายหนึ่ง และได้รับสารภาพว่า ที่ลืมหัดทำสิ่งไม่เหมาะสมดังกล่าวไป เพราะความเครียดในปัญหาจราจร (หนังสือพิมพ์มติชน. 2537 : 17) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครขณะนี้ได้ทำให้ผู้ใช้รถใช้ถนนเกิดความเครียดไปตาม ๆ กัน

จากสถิติโครงการตรวจสุขภาพตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่ ในกรุงเทพมหานคร ของกรมตำรวจในปี 2538 จากจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร 2,500 นาย พบว่าร้อยละ 59.5 มีความผิดปกติทางร่างกาย โดยเป็นโรคหุเลื้อมมากที่สุด 22.5% รองลงไปได้แก่ โรคระบบทางเดินหายใจ (ปอดเป็นจุด สมรรถภาพปอดลดลง โพรงจมูกอักเสบ ฯลฯ) 14% โรคตาต้อ 9.2% ความดันโลหิตสูง 5.7% และโรคเบาหวาน 5.2% (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. 2538 : 10) และจากการศึกษาของ กอร์ส และเฮอเรล(Kroes and Hurrell. 1975 : 26) ก็พบว่าตำรวจเป็นอาชีพที่มีความเครียดสูง เนื่องจากมีอัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ โรคที่เกี่ยวกับการย่อยอาหาร การติดยาเสพติด การติดสุราเรื้อรัง และการพยายามฆ่าตัวตายค่อนข้างสูง ซึ่งมีผลทำให้มีการเสียชีวิตก่อนวัยอันสมควร เมื่อมีการศึกษาเปรียบเทียบในการปฏิบัติงานกับอาชีพอื่น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรยังต้องทำงานในลักษณะของการเสี่ยงอันตรายด้วย ดังเช่นในกรณีที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวง ถูกรถบรรทุกชนเสียชีวิตขณะยืนปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้บาดเจ็บบนท้องถนน (หนังสือพิมพ์เดลินิวส์. 2541 : 16) หรือในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตีเด่น ถูกคนคลุ้มคลั่งเพราะฤทธิ์ยาบ้ายิงจนเสียชีวิต ขณะปฏิบัติหน้าที่ (หนังสือพิมพ์บ้านเมือง. 2542 : 8)

✓ ความเครียดกับอาชีพนั้น ไม่สามารถแยกจากกันได้ (พหล วงศาโรจน์. 2537 : 5) ดังนั้นในการปฏิบัติงานถ้าผู้ปฏิบัติงาน ต้องเข้าไปอยู่ในสภาพการทำงานที่ต้องเผชิญกับสิ่งกดดันต่าง ๆ จากสิ่งแวดล้อมของการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อม การทำงานไม่เหมาะสม งานซ้ำซากจำเจ งานหนักเกินไป งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง เป็นต้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในงาน และเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้ (ชินโอสถ หัศบำเรอ. 2531 : 4 - 6) ซึ่งสอดคล้องกับนันทวัน นาวี (2536 : 42) ที่กล่าวว่า เมื่อเกิดความเครียดมากก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ทำให้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารและการตัดสินใจลดลง ทำให้ขาดสมาธิ ทำงานไม่ทัน หรือใช้เวลาในการทำงานมากไป นอกจากนี้ความเครียดยังเป็นตัวทำลายความสุขของคน และเป็นตัวการที่ทำให้ทุกคนมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นเลวลง (สุชา จันทรโธม และสุรางค์ จันทรโธม. 2524 : 35) ความเครียดจึงเป็นผลเสียต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่ต้องเผชิญกับภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ที่กดดันในการปฏิบัติงาน ซึ่งการเผชิญปัญหานั้นเป็นการที่บุคคลพยายามควบคุมสาเหตุของปัญหา หรือความรู้สึกที่เกิดจากความเครียด (Ignatavicius. 1991 : 86) และเมื่อเผชิญปัญหาเหมือนกันในเวลาที่แตกต่างกันบุคคลก็อาจใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาที่ต่างกันได้ (Lazarus & Folkman. 1984 : 141 - 225)

กองบังคับการตำรวจจราจรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่โดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยด้านการจราจร รวมทั้งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีส่วนราชการ 6 กองกำกับการคือ กองกำกับการ 1 กองกำกับการ 2 กองกำกับการ 3 กองกำกับการ 4 และกองกำกับการ 5 กับอีก 1 ฝ่าย ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากองกำกับการ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการดำเนินงาน ตามโครงการบรรเทาปัญหาจราจร กรุงเทพมหานคร ตามแนวพระราชดำริ เรียกว่า "ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษการจราจร" เป็นโครงการที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ องค์พระประมุขของประเทศพระราชทานแนวพระราชดำริจัดตั้งขึ้น เนื่องจากทรงมีความห่วงใยพลกนิกรที่ต้องประสบกับปัญหาการจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร และจากความสำคัญของความเครียดที่ได้กล่าวมาแล้วว่า มีบทบาทต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการจราจร ปัจจุบันต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีคุณภาพ สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้เกิดความสะดวกปลอดภัย และความสุขแก่ประชาชนโดยรวม

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรรู้สึกอย่างไรในการปฏิบัติงาน กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ในสายงานจราจร จำนวน 282 คน จากกองบังคับการตำรวจจราจร ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีความเครียดที่เกิดจาก เงินเดือน ร้อยละ 8.8 ความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงาน ร้อยละ 8.8 ครอบครัวยุติ ร้อยละ 8.8 ลักษณะงาน ร้อยละ 18.4 สภาวะแวดล้อมบนท้องถนน ร้อยละ 38.2 การบังคับบัญชา ร้อยละ 2.8 สวัสดิการ ร้อยละ 13.8 ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยมุ่งศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียด ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยจะศึกษากับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวนที่อยู่ในสายงานจราจร ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการจราจรบนท้องถนนโดยตรง ของกองบังคับการตำรวจจราจร ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลเป็นแนวทางในการลด และป้องกันความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญความเครียด ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรพยากรณ์ กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร จากตัวแปรพยากรณ์

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. มีตัวแปรบางตัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร
2. มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบว่า มีตัวแปรใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียด ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลของผู้บริหาร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องในการพิจารณาหาแนวทางในการลดความเครียด เมื่อบุคคลเผชิญความเครียด หรือใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ที่ปฏิบัติงานในสายงานจราจร ของกองบังคับการตำรวจจราจร ปี พ.ศ. 2542 จำนวน 1,296 นาย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ที่ปฏิบัติงานในสายงานจราจร ของกองบังคับการตำรวจจราจร ปี พ.ศ. 2542 ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 นาย
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่

- 3.1.1 อายุ
- 3.1.2 สถานภาพการสมรส
- 3.1.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร
- 3.1.4 เงินเดือน
- 3.1.5 ที่พักอาศัย
- 3.1.6 บุคลิกภาพ
- 3.2 ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่
 - 3.2.1 ความเครียดในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่
 - 3.2.1.1 ลักษณะงาน
 - 3.2.1.2 สภาพแวดล้อมบนท้องถนน
 - 3.2.1.3 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
 - 3.2.1.4 เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
 - 3.2.2 วิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่
 - 3.2.2.1 วิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานแบบสู้
 - 3.2.2.2 วิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานแบบหนี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อายุ หมายถึง จำนวนอายุของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีหน่วยเป็นปี แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 1.1 ต่ำกว่า 31 ปี
 - 1.2 31 – 35 ปี
 - 1.3 มากกว่า 35 ปีขึ้นไป
2. สถานภาพการสมรส หมายถึง สภาพตามความเป็นจริงของการอยู่ร่วมกันในปัจจุบัน ตามพฤติกรรม สามี - ภรรยา แบ่งออกเป็น 4 สถานภาพ คือ
 - 2.1 โสด
 - 2.2 สมรส
 - 2.3 หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่
 - 2.4 หม้าย
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ตำรวจจราจร ในกองบังคับการตำรวจจราจร คิดเป็นจำนวนปี

4. เงินเดือน หมายถึง รายได้ที่เป็นค่าตอบแทนประจำต่อเดือน จำแนก เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- 4.1 ต่ำกว่า – 5,000 บาท
- 4.2 5,001 – 10,000 บาท
- 4.3 10,001 – 15,000 บาท
- 4.4 มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป

5. ที่พักอาศัย หมายถึง ที่อยู่อาศัยขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรพักอาศัยอยู่ปัจจุบัน แบ่งเป็น

- 5.1 บ้านพักที่ทางราชการจัดให้เป็นสวัสดิการ
- 5.2 บ้านตนเอง
- 5.3 บ้านญาติ
- 5.4 บ้านเช่า
- 5.5 อื่น ๆ

6. บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะของแต่ละบุคคล รวมทั้งรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคล กระทำในเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน

การวัดบุคลิกภาพในการวิจัยครั้งนี้ ปรับปรุงมาจากแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533 : 126 - 127 ; อ้างอิงมาจาก Jenkins. 1986 : 525 – 539 ; Heiburn, et.al.) โดยแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบ คือ

6.1 บุคลิกภาพแบบเอ (Type A) เป็นบุคคลที่มีลักษณะที่เร่งรีบ มุ่งมั่นเพื่อเอาชนะ ทำให้สำเร็จสัมฤทธิ์ผล มีความทะเยอทะยาน ขอบเข่งขัน รักความก้าวหน้า มีความก้าวร้าว ตื่นตัว อยู่ตลอดเวลา จริงจัง ทำงานด้วยความรวดเร็ว มีความอดทนต่ำ ไม่ชอบการรอคอย

6.2 บุคลิกภาพแบบบี (Type B) เป็นบุคคลที่มีลักษณะที่ค่อนข้างเฉื่อยชา ไม่หวัง ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ไม่ทะเยอทะยาน จิตใจเยือกเย็น มีความสงบเสถียร ทำงานไปพักผ่อน ไป ไม่รีบร้อน อดทนรอคอยได้

7. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจต้องเผชิญ ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มาคุกคาม ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ มีผลต่อจิตใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงาน และเป็นผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาวะแวดล้อมบนท้องถนน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

7.1 ลักษณะงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่ตามจุดที่รับผิดชอบในแต่ละวันบนท้องถนน ในการอำนวยความสะดวก และจัดการจราจร รวมถึงการสนับสนุนการทำงานของ สน. ท้องที่

7.2 สภาวะแวดล้อมบนท้องถนน หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจของจราจร ได้แก่ มลภาวะเป็นพิษ ผู้ใช้รถใช้ถนนไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร

7.3 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือสนับสนุนเกื้อกูลกัน และการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

7.4 เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ได้แก่ พาหนะที่ใช้ปฏิบัติงาน วิทยุสื่อสาร อุปกรณ์ป้องกันควันพิษ

ในการวิจัยครั้งนี้ ความเครียดในการปฏิบัติงาน วัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยปรับปรุงดัดแปลงจากแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน ของ J.J. Turnage and C.D. Spielberger (1991 : 165 – 176) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

8. วิธีเผชิญความเครียด หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการที่บุคคลแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมแบบต่าง ๆ ของบุคคลที่พยายามกำจัด ควบคุม หรือบรรเทาความตึงเครียดที่มาคุกคาม เพื่อให้กลับสู่ภาวะสมดุลตามปกติ การวัดวิธีการเผชิญความเครียดใช้วิธีการที่พัฒนามาจากแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของลาแทค (Latack. 1986) ซึ่งใช้รูปแบบดังนี้

8.1 วิธีการเผชิญความเครียดแบบสู้ (Fight or Control) เป็นวิธีเผชิญปัญหาโดยตรงโดยมุ่งแก้ไขสาเหตุของปัญหา การแก้ไขอาจจะเป็นการจัดการที่ตัวปัญหา มุ่งแก้ไขที่ตัวเอง หรือมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหา ได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม การพูดคุยกับบุคคลอื่น การเผชิญปัญหาอย่างท้าทาย การยอมรับสถานการณ์ตามความเป็นจริง การให้ประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้ได้ผลมาร่วมแก้ปัญหา

8.2 วิธีการเผชิญความเครียดแบบหนี (Flight or Escape) เป็นวิธีเผชิญปัญหาโดยมุ่งแก้ปัญหาทางอ้อม เป็นการแก้ปัญหาโดยมุ่งแก้ไขอารมณ์ เพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นมากกว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ การปฏิเสธ การพยายามลืมสถานการณ์ทั้งหมด การหลีกเลี่ยง การผ่นกลางวันถึงสิ่งที่พอใจ การแยกตนเองไปจากสถานการณ์นั้น การมองเห็นเป็นเรื่องเล็ก การโยนความผิดให้ผู้อื่น

9. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานหลักในการจัดการจราจรทางบกในการวิจัยนี้หมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวนในส่วนสายงานจราจรตำแหน่ง ผบ. หมู่ และลูกแถว ซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานของกองบังคับการตำรวจจราจร

10. กองบังคับการตำรวจจราจร หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่อำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยในการจราจรทางบก รวมทั้งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของตำรวจจราจร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์

1. อายุ
2. สถานภาพการสมรส
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร
4. เงินเดือน
5. ที่พักอาศัย
6. บุคลิกภาพ

ตัวแปรเกณฑ์

- ความเครียดในการปฏิบัติงาน**
1. ลักษณะงาน
 2. สภาวะแวดล้อมบนท้องถนน
 3. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
 4. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
- วิธีเผชิญความเครียด**
1. แบบสู้
 2. แบบหนี

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยจัดเรียงลำดับได้ ดังนี้

1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจจราจร
 - 1.1 ความเป็นมาของกองบังคับการตำรวจจราจร
 - 1.2 ภารกิจของกองบังคับการตำรวจจราจร
 - 1.3 โครงสร้างของกองบังคับการตำรวจจราจร
 - 1.4 สถานภาพกำลังพล
2. ความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมายของความเครียด
 - 2.2 ชนิดของความเครียด
 - 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
 - 2.4 สาเหตุของความเครียด
 - 2.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 2.6 ระดับของความเครียด
 - 2.7 อาการของความเครียด
 - 2.8 ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 2.9 การวัดความเครียด
3. วิธีเผชิญความเครียด
 - 3.1 ความหมายวิธีการเผชิญความเครียด
 - 3.2 รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
 - 3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญปัญหาของบุคคล
 - 3.4 การวัดวิธีการเผชิญความเครียด
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

1.1 ความเป็นมาของกองบังคับการตำรวจจราจร (กองบังคับการตำรวจจราจร. 2542 : 1)

กองบังคับการตำรวจจราจร ปัจจุบันเป็นหน่วยงานในสังกัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งอยู่เลขที่ 50 ถนนตรีเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานครเริ่มก่อตั้งครั้งแรกในปี พ.ศ. 2503 เรียกว่า "กองตำรวจจราจร" มีฐานะเป็นกองบังคับการ ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 กองกำกับการ คือ กองกำกับการกลาง กองกำกับการข้าง กองกำกับการม้า มีหน้าที่ควบคุมจัดการจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งรับผิดชอบข้อมูลด้านสถิติการใช้ใบสั่ง และการเปรียบเทียบปรับตามกฎหมาย

ต่อมาปี พ.ศ.2535 ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ให้กองบังคับการตำรวจจราจร แบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 กองกำกับการ คือ กองกำกับการอำนวยการ กองกำกับการ 1 กองกำกับการ 2 กองกำกับการ 3 กองกำกับการ 4 และกองกำกับการ 5

ปี พ.ศ. 2539 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างเพิ่มเติม โดยมีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย จัดตั้ง "ฝ่ายปฏิบัติการจราจรตามโครงการพระราชดำริ" แก้ไขปัญหาการจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีฐานะเทียบเท่ากองกำกับการขึ้นในสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร โดยมุ่งเน้นให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้กับประชาชน ต่อมาในปีเดียวกันได้เปลี่ยนชื่อเป็น "ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษการจราจร" จนถึงปัจจุบันกองบังคับการตำรวจจราจรมีหน่วยงานในสังกัด 6 กองกำกับการ กับอีก 1 ฝ่าย (เทียบเท่ากองกำกับการ)

1.2 ภารกิจของกองบังคับการตำรวจจราจร (กองบังคับการตำรวจจราจร. 2542 : 1)

ภารกิจที่รับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจจราจร มีดังนี้

1. เสนอความเห็นเพื่อประกอบการวางแผนการจัดการจราจรรวมทั้งประสานงานสนับสนุนควบคุมและกำกับดูแลตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินการเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวกและงานรักษาความปลอดภัยในด้านการจราจรทางบก ภายในเขตกรุงเทพมหานคร และบนทางพิเศษ และดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติข้อมูลด้านการจราจร

2. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการจราจรทางบกที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมตำรวจ

3. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอบสวน และเปรียบเทียบปรับในคดีความผิดอาญาตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก และกฎหมายอื่นเกี่ยวข้องกับการจราจรทางบกที่เกิดขึ้นในเขตกรุงเทพมหานคร หรือบนทางพิเศษ

4. ดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจพิสูจน์อุบัติเหตุ และความมีนเมาของผู้ขับรถ ตลอดจนการตรวจพิจารณาพิสูจน์ก๊าซ ผุ่น คาร์บอนมอนอกไซด์ และเสียงของรถ

5. ดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้ และให้คำแนะนำด้านการจราจร

6. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.3 โครงสร้างของกองบังคับการตำรวจจราจร

บก.จร. แบ่งส่วนราชการเป็น 7 กก. (32 งาน) ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิโครงสร้างกองบังคับการตำรวจจราจร

1. กองกำกับการอำนวยการ (กก.อก.) มีหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ กำลังพล งานการเงิน งานแผนงาน งานพัสดุ งานกฎหมายและคดี และงานการประชาสัมพันธ์

2. กองกำกับการ 1 (กก.1) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสนับสนุนควบคุมอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร งานภารกิจการนำขบวนเพื่อถวายอารักขา และรักษาความปลอดภัย และงานกิจการพิเศษที่เกี่ยวกับจราจร

3. กองกำกับการ 2 (กก.2) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานศูนย์ควบคุมการจราจรทางด่วนขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 งานศูนย์ควบคุมจราจรถนนวิภาวดีรังสิต และทางพิเศษ

4. กองกำกับการ 3 (กก.3) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์และประมวลใบสั่งงานสอบสวนเปรียบเทียบปรับ งานตรวจสอบใบสั่งงานติดตาม และประเมินผลผู้กระทำผิด งานศูนย์ข้อมูลใบสั่ง และใบขับขี่ และงานอบรมผู้กระทำผิดกฎจราจร

5. กองกำกับการ 4 (กก.4) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานศูนย์จราจร (CTV) งานควบคุมการจราจรเป็นพื้นที่ งานศูนย์รวมข่าว และงานวิศวกรรมจราจร

6. กองกำกับการ 5 (กก.5) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานเครื่องยนต์ และงานตรวจพิสูจน์ งานตรวจพิสูจน์ผู้ขับขี่ งานตรวจพิสูจน์มลภาวะและงานสถิติ และวิจัยอุบัติเหตุ

7. ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษการจราจร (ฟปพ.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงานตามโครงการบรรเทาปัญหาจราจรกรุงเทพมหานคร ในบริเวณที่มีการจราจรที่หนาแน่นหรือในช่วงโม่งเร่งด่วน ตามแนวพระราชดำริ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ฯ

1.4 สถานภาพกำลังพล (กองบังคับการตำรวจจราจร 2542 : 3)

ตาราง 1 สถานภาพกำลังพล กองบังคับการตำรวจจราจร ปี พ.ศ. 2542

ลำดับ	สังกัด	ข้าราชการตำรวจ								
		ชั้นสัญญาบัตร			ชั้นประทวน-พลฯ			รวม		
		อัตรา	คนครอง	ว่าง	อัตรา	คนครอง	ว่าง	อัตรา	คนครอง	ว่าง
1	สจ.ผบก.จร.	12	12	0	9	9	0	21	21	0
2	กก.อภ.	33	15	18	66	60	6	99	75	24
3	กก.1	47	24	23	633	551	82	680	575	105
4	กก.2	48	35	13	697	568	129	745	603	142
5	กก.3	36	14	22	135	134	1	171	148	23
6	กก.4	22	9	13	83	71	12	105	80	25
7	กก.5	42	23	19	120	116	4	162	139	23
8	ฟปพ.	19	11	8	329	186	143	348	197	151
รวม		259	143	116	2072	1695	377	2331	1838	493

2. ความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายที่สำคัญ ๆ ไว้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา ดังนี้

๑. โวลแมน (Wolman. 1973 : 369) กล่าวว่า ความเครียด (Stress) เป็นภาวะใช้กำลัง หรือ พลังงานเกินขีดจำกัดของร่างกายหรือจิตใจ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางองค์ประกอบภายในระบบประสาทอัตโนมัติ

9. เซลเย (Selye. 1956 : 54) ได้ให้ความหมายความเครียดว่า ความเครียด คือ กลุ่มอาการปรับตัว หรือภาวะที่ร่างกายมีการตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกิดขึ้นความเครียดมีลักษณะและส่วนประกอบของตัวเองแต่ไม่มีสาเหตุเฉพาะ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว

๑. ลัคแมน และซอเรนสัน (Luckman and Sorensen. 1974 : 10) ได้สรุปความหมายความเครียด ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. สิ่งที่มาคุกคาม หรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจมนุษย์
4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

พจนานุกรมฉบับเว็บสเตอร์ (จุไรวรรณ จักรจินดา. 2537 : 8 ; อ้างอิงมาจาก Webster. 1976 : 1801) อธิบายว่า ความเครียด (Stress) มาจากภาษาลาตินว่า "Strictus" หรือ Strict หมายถึง แรงดัน หรือความกดดันที่มีต่อร่างกาย ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายได้

ลาซารัส และฟอล์คแมน (ซอลดา พันธ์เสนา. 2536 : 27 ; อ้างอิงมาจาก Lazarus and Folkman. 1984) ให้ความหมายในลักษณะของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่บุคคลรับรู้ต่อสิ่งเร้า หรืออันตรายที่มาคุกคามต่อตัวบุคคล ที่มีผลทำให้ร่างกายเสียสมดุลจนผลักดันให้ร่างกายเกิดกลไกการต่อต้านหรือการปรับตัวเพื่อเข้าสู่สภาวะที่สมดุล

‘มันดี้ (Mondy and others. 1988 : 483) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจคน ผลกระทบของความเครียดมิได้มีเฉพาะความเจ็บป่วยเท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

บาร์อน และกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg. 1990 : 226) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกายและจิต ต่อสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลได้รับผลกระทบต่อเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะทำได้ตามความต้องการ

พจนานุกรมฉบับดอร์แลนด์ (Dorlan, 1994 : 1589) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลรวมของปฏิกิริยาทางชีววิทยาต่อสิ่งกระตุ้นที่ไม่พึงปรารถนา ในด้านกายภาพ อารมณ์ จิตใจ ทั้งภายในภายนอกที่มีแนวโน้มจะรบกวนภาวะสมดุลของสิ่งมีชีวิตนั้น ๆ หากว่าปฏิกิริยาดังกล่าวนั้นไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสม ก็อาจนำไปสู่ความผิดปกติได้

สุวณีย์ ดันติพัฒนานันต์ (2522 : 2) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะอารมณ์ที่ปั่นป่วน หรืออารมณ์ที่ไม่สมดุลที่บุคคลประสบ เป็นสิ่งกระตุ้นที่คุกคามต่อสวัสดิภาพทางกายทางใจของบุคคล ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ เป็นเหตุให้มีพฤติกรรมแปรปรวนในที่สุด

ศิริอนันต์ จูฑะเตมีย์ (2524 : 8) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกาย และจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2525 : 65) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความเจ็บปวดต่าง ๆ ที่เข้ามาแทรกซ้อนในวงจรการทำงานตามปกติของร่างกาย และจิตใจ ทำให้ร่างกาย และจิตใจเสียดุลยภาพที่คนปกติพึงมี ความเครียดยังรวมไปถึงความบีบคั้นต่าง ๆ ทั้งทางกาย ทางใจ และทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น

นราธร ศรีประสิทธิ์ (2529 : 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะซึ่งขาดความสมดุลด้านจิตใจของบุคคลอาจเกิดจากสภาพ และสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป อาการของความเครียดจะแสดงออกในรูปต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล ความรู้สึกกดดัน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ เกิดการเป็นโรคได้ง่าย เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น

ฐติย์ ปานปรีชา (2529 : 482) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคน หรือนอกตัวคน เป็นปัญหาเกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกาย หรือความผิดปกติทางจิตใจ อันเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และเป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เสมือนจิตใจถูกบีบคั้น บังคับให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดความแปรปรวนทางกายและจิตใจ

สุจิต สุวรรณชีพ (2531 : 95) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจเราเองที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งบุคคลคาดหวังสถานการณ์หรือความกดดันนั้น ๆ มากเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของเราที่จะแก้ไข หรือขจัดให้หมดสิ้น หรือบรรเทาได้

พิมลพรรณ สุวรรณโณ (2531 : 75) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะกดดันทางด้านจิตใจ ซึ่งมักมาจากการงาน การเรียน การเงิน ครอบครัว สภาพแวดล้อม ในเรื่องเกี่ยวกับการงานจะเป็น

เรื่องที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง หน้าที่หรือหลักในการปฏิบัติตน การรับภาระมากเกินไปจนความรับผิดชอบ หรือแม้แต่การทำงานที่ไม่ต้องกับนิสัยเดิม

กองสุภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 : 2) ได้ให้ความหมายความเครียดว่า ความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องยาก เรื่องที่สนใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจ ทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไข หรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ

นันทวรรณ นาวิ (2533 : 3) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะการเตรียมตัวเพื่อเผชิญปัญหา เพื่อแก้ปัญหาเมื่อเกิดความเครียด ร่างกายจะกระปรี้กระเปร่า พลังความเครียดชนิดหนึ่งถูกผลิตขึ้นมาเพื่อเพิ่มพลังงานให้เรานำไปใช้ในการแก้ปัญหา ถ้าเราใช้พลังงานชนิดนี้หมดไปร่างกายก็อ่อนคลาคลายเหนื่อยล้า แต่ความเครียดที่ก่อปัญหา เป็นความเครียดที่เกิดจากปัญหาที่ยังไม่เกิดขึ้น ความกังวลใจ ความวิตกกังวล ความไม่สบายใจในเรื่องราวที่เก็บไปคิด เป็นต้น พลังงานที่ร่างกายผลิตออกมาไม่มีโอกาสได้นำไปใช้ จึงอาจก่อให้เกิดโทษกับตนเอง ได้แก่ โรคกระเพาะ ไส้หนักอักเสบ โรคปวดศีรษะ โรคน้ำในหูไม่สมดุล โรคความดัน จนกระทั่งโรคมะเร็ง

วิไล ตั้งปณิธานดี (2535 : 16) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจ ที่กำลังเผชิญต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้น และสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

รพพิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536 : 4) ได้ให้ความหมายความเครียดในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดัน หรือสิ่งที่ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

รวีวรรณ นิวัตพันธ์ และกนกรัตน์ สุขะตุงคะ(2538 : 19) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอาการความรู้สึกที่ร่างกาย หรือจิตใจได้รับความกระทบกระเทือน ทำให้มีปฏิกิริยาแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ ถ้าแก้ไขได้ก็ไม่จะมีอะไรเกิดขึ้น แต่ถ้าแก้ไขไม่ได้ก็จะเป็นความเครียดที่ออกมาทางกาย อารมณ์ และพฤติกรรม

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสุขภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงาน และเป็นผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจของมนุษย์

2.2 ชนิดของความเครียด

ความเครียดมีอยู่หลายชนิด และมีนักวิชาการได้แบ่งชนิดของความเครียด ดังต่อไปนี้

มิลเลอร์ และคีน (Miller and Keane. 1972 : 915 - 916) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด

1. ความเครียดทางร่างกาย(Physical Stress)แบ่งออกเป็น 2 ชนิดตามปฏิกิริยาตอบสนอง คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น เจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรภ์

2. ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างฉับพลัน เมื่อคิดว่ามีอันตรายเกิดขึ้น

แกลลาเกอร์ (Gallagher. 1979 : 95 - 99) แบ่งชนิดความเครียดออกเป็น

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มากระทบหรือคุกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัยและความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนั้นเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่กระทบคนก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นความเครียดจากสิ่งรบกวนหรือคุกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอัดอัด ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพสังคม สภาพครอบครัว วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

ศุภชัย ยาวะประภาส (2525 : 62-89) ได้แบ่งความเครียด ดังนี้

1. แบ่งตามสาเหตุการเกิด ได้แก่

1.1 ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ไม่ดี (Negative thing or Negative forces) หรือเรียกว่าความทุกข์ (Distress) เมื่อคนทั่วไปเกิดปัญหาที่เข้าใจกันว่าเป็นความเครียด ได้แก่ การหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย การตกงาน เป็นต้น

1.2 ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ดี (Positive thing or Positive forces) หรือ ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) สิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดชนิดนี้ เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้กับคนทั่วไปได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. แบ่งความเครียดตามความสามารถในการป้องกันการเกิด

2.1 ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable Stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ที่มี คนแออัด ก็สามารถหลบหลีกออกไปอยู่อื่นได้

2.2 ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่นไม่สามารถ ห้ามไม่ให้คนเจ็บป่วย หรือตาย เป็นต้น

3. แบ่งตามสิ่งที่เกิด

โดยทั่วไปแบ่งความเครียดประเภทนี้ออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากมีสิ่งคุกคาม ต่อเนื้อเยื่อของร่างกายและส่งผลไปกระตุ้นที่สมองส่วนไฮโปทาลามัสแล้วเกิดปรากฏการณ์ต่างๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาธิก เช่น ความร้อน ความเย็น เสียงดัง เป็นต้น

3.2 ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นกระบวนการตอบโต้ต่อสิ่งที่มา คุกคาม โดยเป็นการตอบโต้ของกระบวนการทางด้านจิตใจ สาเหตุที่มาคุกคามอาจจะเกิดจาก สิ่งแวดล้อมภายนอกหรือเกิดจากภายในตัวบุคคลเอง ส่วนใหญ่มักจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง (Conflict) ความคับข้องใจ (Frustration) ความวิตกกังวล (Anxiety) หรือได้รับความกระทบ กระเทือนใจอย่างรุนแรง (Psychic trauma) เช่น เมื่อไปดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้น หวาดเสียว จะทำให้เกิดกล้ามเนื้อตึงเครียดและหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตผ่าน ทางกลไกทางจิต

4. แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง

4.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Acute or Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งคุกคามได้ชัดเจน และทันที เช่น การอุบัติเหตุ ไฟไหม้ รถชน

4.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) หรือบางคนเรียกว่าความเครียด แฝง (Insidious stress) เป็นความเครียดที่สิ่งคุกคามมากระทำต่อบุคคลอย่างต่อเนื่อง และเป็น เวลานานอาจจะเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีพซึ่งผลจากสิ่งคุกคามนั้นมีลักษณะไม่เด่นชัด แต่มีการสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การสูบบุหรี่ การเจ็บป่วยเรื้อรัง การกินอาหารซึ่งผสมด้วยสี ที่ใช้สีย้อมผ้า การเปลี่ยนแปลงของร่างกายตามพัฒนาการของชีวิต เป็นต้น

นฤมล กิตตะยานนท์ (2529 : 71) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท

1. ความเครียดที่มีได้เกิดจากงาน (Non Job Stress) เป็นความเครียดชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น พี่น้องทะเลาะกัน ภาวะความเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากงาน (Job Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้จากการทำงาน เช่น ปัญหาต่าง ๆ ที่พบในที่ทำงาน ความกลัวที่จะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่าชนิดความเครียดโดยทั่วไป อาจแบ่งเป็น ความเครียดที่เกิดขึ้นกับร่างกาย และทางจิตใจ หรืออาจจะแบ่งความเครียดที่เกิดจากชีวิตประจำวัน และความเครียดที่เกิดจากงาน

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1974 : 95) เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจ และความไม่พอใจ นั่นคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivater Factors) และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivater Factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (Intrinsic aspects of the job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน (Advancement)
4. ลักษณะของงาน (Work itself)
5. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth)
6. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Extrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลาถ้าปัจจัยด้านสุขอนามัยไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ซึ่งปัจจัยสุขอนามัยมีอยู่ 10 ประการ คือ

1. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
2. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)

3. สภาพการทำงาน (Working condition)
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with superiors)
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with subordinates)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with peers)
7. สถานภาพทางสังคม (Status)
8. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security)
9. เงินเดือน (Salary)
10. ชีวิตส่วนตัว (Personal life)

ทฤษฎีสองปัจจัยนี้อยู่ภายใต้ฐานความต้องการทางจิตวิทยา โดยองค์ประกอบหรือปัจจัย
 จูงใจ จะทำให้เกิดความพอใจ ขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยนำไปสู่ความไม่พอใจ เพราะเป็นความ
 ต้องการที่จะหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person-Environment Fit Theory)
 ซึ่งเป็นแนวคิดของเฟรนช์ คอบบ์ และรอดเจอร์ (French, Cobb and Rodgers. 1982) ทฤษฎีนี้
 ตั้งบนแนวความคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การ และความเครียดของบุคคล
 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพ และศักยภาพในการทำงานของบุคคล
 นั่นคือ ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (Supply) หรือความต้องการ (Demands) ของ
 สิ่งแวดล้อม (Environment = E) ไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถของบุคคล
 (Person = P) นั่นคือ ถ้า P และ E ไม่สมดุลย์ ผลที่ตามมาคือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับ
 มาที่การปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกในทางไม่ดีกับงาน

ทฤษฎีของฮันส์ เซลย์ (Hans Selye) ได้กล่าวไว้ว่าความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกาย
 มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยว
 กับโครงสร้างและสารเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non Specific
 Effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์ เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญ คือร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่ง
 การปรับตัว และการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ (Selye. 1956 : 31 –
 33)

1. ระยะตกใจ (Stage of Alarm) ระยะนี้มนุษย์จะได้ออบสิ่งทีมากกระตุ้นทันทีทันใด ไม่มี
 โอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งทีมากกระตุ้นนั้น ระยะนี้เป็นระยะสั้น
 ในขณะเดียวกันการทำงานของฮอร์โมน ส่วนประกอบของสารเคมี และระบบประสาท จะทำงาน

ร่วมกันเพื่อได้ตอบสนองสิ่งที่มากระตุ้น จะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำใช้ในการปรับตัว เพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด การปรับตัวในระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมา จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งมากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้า มนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เมื่อความรุนแรงของที่มาของความเครียด และชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้วมนุษย์ ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้ก็จะหมดไปในที่สุดอาจถึงแก่ความตายได้ ถ้ามนุษย์ได้ใช้พลังทั้งสองเกินขีดความสามารถที่มีจำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถจะทนอยู่ต่อไปได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชย ส่วนที่เสียไป และเพื่อให้ร่างกายทำงานต่อไปได้

✧ ทฤษฎีของโจอัน โรเออร์ (สุรศักดิ์ ศานูจารย์. 2536 : 33 – 35 อ้างอิงมาจาก Joan Riehl. 1974) ได้กล่าวถึง ขบวนการของความเครียด (Stress Process) ไว้ดังนี้ คือ เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียด ร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนอง หรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองจากการปรับตัว ของร่างกาย ต่อภาวะความเครียด และความเครียดโดยตรง ในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบ ในการที่จะจัดการให้เข้ากับความเครียด มนุษย์ อาจปรับตัวได้หลายวิธีอาจหลีกเลี่ยง หรือป้องกันการข้องเกี่ยวกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดมนุษย์ อาจจำกัด ลด หรือ แก้ไขความเครียดนั้น ๆ มีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียด เพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับความเครียด จะได้ระวังตนเองและเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่ง และงอกงามขึ้น ในการปรับตัวของร่างกาย เมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่ม หรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรง การประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย และวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์ โรเออร์ ได้กำหนดลักษณะดัชนี ตัวบ่งชี้ของความเครียด (Stress Index) ไว้ 6 ประการ คือ

1. ผลของความเครียด (Stress Quotient) เป็นสัดส่วนในระหว่างความเครียดเฉพาะ (Specific Stress) และผลรวมของความเครียด (Total Stress) ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่ จากประสบการณ์ในอดีต และ

ยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทางร่างกาย เป็นต้น

2. สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็น และตามคำบอกเล่า(Objective and Subjective Ratio) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่วัดได้จากการสังเกตของเราเอง และความเครียดที่ได้จากคำบอกเล่า หรือแปลความ

3. ความรุนแรงความเข้มข้น ของความเครียด (Intensity of Stress)เป็นการแบ่งความเข้มของความเครียดออกเป็นระดับสูง (Severe) ปานกลาง หรือต่ำ (Mild) ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการความช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลาง หรือต่ำย่อมต้องการการประคับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้น ๆ ต่อความเครียด การเตรียมพร้อมเพื่อปรับให้เข้ากับ ความเครียด สัดส่วนของความเครียด และทิศทางของความเครียด

4. ขอบเขตของความไม่สมบูรณ์ (Scope of Impact) เป็นการกระจายของความเครียด เช่น เปอร์เซนต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลาย หรือมีการเปลี่ยนแปลง

5. ความไวในการเกิด (Speed of Impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6. ระยะเวลาที่เกิด (Duration) ย่อมให้ผลที่เฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่ละบุคคล

ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัว อันเนื่องมาจากภาวะความเครียด โจอัน ไรเออร์ (สุรศักดิ์ ศานูจารย์. 2536 : 33 – 35 อ้างอิงมาจาก Joan Riehl. 1974) ได้กำหนดดัชนีชี้ปฏิกิริยาของความเครียด (Stress Reaction Index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะความเครียด และการปรับตัว โดยปฏิกิริยาความเครียดที่พบได้คือ

1. การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (Affective Change) เป็นความผิดปกติ หรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึกซึ่งจะปรับไปตามระดับอารมณ์ และความรู้สึกของมนุษย์

2. การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (Cognitive Change) เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ทางด้านการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงทางจิต (Psychological Change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียดที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนอง หรืออาการแสดงออกซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลง ของระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาท การทำงานของเซลล์ และการเปลี่ยนแปลงทางเคมี ที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยา และทางจิตใจ

4. การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (Activity Change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งตัว ทำให้เกิดพฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถ จะสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงทางด้านการควบคุมพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลง ทางสรีระวิทยา และพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป

✧ ทฤษฎีของนิวแมน (สุรศักดิ์ ศาณูจารย์. 2536 : 32 -33 ; อ้างอิงมาจาก Newman) ได้กล่าวไว้ว่า ต้นเหตุของความเครียดที่อาจจะมาจากภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล หรือภายนอกบุคคลก็ได้

- ภายในตัวบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เช่นการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนแปลงไป

- ระหว่างบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละคนในครอบครัวและสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว และวัฒนธรรม

✧ ทฤษฎีของกลุ่มที่เชื่อในอิทธิพลของสังคม ประเพณี และวัฒนธรรม (Social-Cultural Concept) (สุรศักดิ์ ศาณูจารย์. 2536 : 33) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความผิดปกติทางจิตอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม ความบีบคั้นในเรื่องการงาน การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ความเชื่อในบางเรื่องในวัยที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย เช่น วัยชรา วัยเด็ก หรือวัยเข้าทำงานใหม่ นอกจากนี้ในวัยกลางคน (25-35 ปี) เป็นวัยทำงาน ต้องรับผิดชอบ บางคนเพิ่งแต่งงานใหม่ หรือมีลูกคนแรก ต้องปรับตัวต่อปัญหาต่าง ๆ อย่างมาก ถ้าประสบความสำเร็จก็จะมีสุขภาพดีเป็นสุข ถ้าล้มเหลวก็ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อชีวิตและความวิตกกังวล ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในบางกรณีอาชีพการงานก่อให้เกิดความเครียดทางใจ เช่น การขัดแย้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น ความไม่พอใจ ไม่สนใจในงานอาชีพ ต้องทนทำงานที่ไม่ชอบเพราะฐานะทางเศรษฐกิจไม่อำนวย ความกลัวว่าจะต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อได้เลื่อนตำแหน่ง และในทางตรงกันข้ามบางคนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ ทำงานมานานแต่ไม่ได้เลื่อนชั้นเลย ความรู้สึกไม่มั่นคงในงานอาชีพ หรือความยากแค้นที่มีขึ้นเมื่อว่างงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ ถ้ามีมากอาจทำให้เกิดความแปรปรวนทางจิต และประสาทได้

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดต่าง ๆ ทำให้พอสรุปได้ว่าทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญ ที่นักทฤษฎีได้มองความเครียดในลักษณะที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดเป็นทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และทฤษฎีที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล

2.4 สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียด (Stressor) มีอยู่หลายประเภท ดังนั้นจึงมีการกล่าวถึงสาเหตุของความเครียดแตกต่างกันออกไป ดังนี้

เอ็นเกล (Engle. 1962 : 288-304) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ 3 ประการ

1. การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งมีค่า สิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง ได้แก่ การสูญเสีย หรือ เกรงว่าจะสูญเสียอวัยวะ บอบบาทในสังคม อาชีพการงาน เป็นต้น
2. การได้รับอันตราย หรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมใหม่ การพลัดพรากจากบุคคลที่ใกล้ชิด การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน
3. ความคับข้องใจ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์ และสังคม จะก่อให้เกิดความคับข้องใจ และความขัดแย้งขึ้น

วอลเลซ (Wallace. 1978 : 457 - 458) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 สาเหตุ คือ

1. สาเหตุภายใน (Endogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลนั่นเอง ได้แก่ โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีระวิทยา ระดับพัฒนาการและการรับรู้ของบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ คือ ความเจ็บป่วย ความเจ็บปวด ความคิด ความฝัน ความคาดหวังต่าง ๆ
2. สาเหตุภายนอก (Exogenous Stressor) ส่วนใหญ่เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล แบ่งออกได้ดังนี้

2.1 สาเหตุที่เกิดภายในครอบครัว เช่น การตั้งครรภ์ การคลอดบุตร ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง การโต้เถียง การเสียชื่อเสียง การแก่งแย่งกัน การอิจฉาริษยา การเสียชีวิตของบุคคลในครอบครัว หรือจากสภาพเศรษฐกิจความเป็นอยู่ที่แออัด

2.2 สาเหตุที่เกิดจากสังคมภายนอก เช่น การไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อ การเข้าทำงานใหม่ การเปลี่ยนนิสัยการนอนเพราะต้องทำงานกลางคืน การเปลี่ยนกิจกรรมทางสังคม การเปลี่ยนที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

ฟาร์เมอร์ และคณะ (Farmer and Others. 1984 : 20-27) แบ่งสาเหตุของความเครียด ดังนี้

1. สาเหตุจากบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ซึ่งได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต สุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของแต่ละบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุเกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) หมายถึง สาเหตุที่เป็นมาจากการปะทะสังสรรค์กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว คู่สมรส เพื่อนที่ทำงาน เพื่อนบ้าน

4. สาเหตุมาจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุสัมพันธ์กับประสบการณ์การทำงาน และการดำเนินชีวิต

ลลอ นูตางกูร (2522 : 78 - 79) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่า หมายถึงสาเหตุใด ๆ ที่รบกวนให้เกิดความเครียดแก่บุคคล ทำให้ร่างกายต้องการปรับตัวเพื่อขจัดความเครียดนั้น โดยแยกสาเหตุของความเครียด ออกเป็น 2 อย่าง คือ

1. สาเหตุเฉพาะอย่าง (Specific Stress Agent) อาจเกิดจากจุลินทรีย์ เช่น เชื้อโรค และสาเหตุจากการขาดปัจจัยที่จำเป็นทางชีววิทยา และสมดุลเฉพาะภายในอินทรีย์ เช่น การขาดน้ำ ขาดออกซิเจน

2. สาเหตุที่ไม่มีตัวตน (Nonspecific Stress Agent) ได้แก่ สาเหตุเกี่ยวกับจิตใจ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล ความกดดันจากสังคม การเปลี่ยนแปลงบทบาทของชีวิต เช่น จากวัยเด็กสู่วัยผู้ใหญ่ ความล้มเหลวในการทำงาน การสูญเสียต่าง ๆ ความคับข้องใจจากการไม่สามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของตนเองไปจนถึงความต้องการขั้นสูง

จินตนา ยูนิพันธุ์ (2527 : 81 - 88) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดเป็น 3 ประเภท คือ

1. สาเหตุภายในบุคคล (Intrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น การตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนไปและการเรียนรู้ต่าง ๆ

2. สาเหตุระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัวและในสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว และวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ

ซูทิตย ปานปรีชา (2529 : 486 - 488) ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังต่อไปนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุในตัวคนได้เป็น 2 ชนิด

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจ เป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือเจ็บป่วย จะทำให้อีกส่วนหนึ่งชำรุดหรือเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้น เมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดด้วย ภาวะต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรงหรือได้ผ่านการทำงานติดต่อกันนาน

1.1.2 ร่างกายไม่ได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามิน และเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย เกิดความเครียดได้

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ทำให้ไม่อยากอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลาย หรือทำงานไม่ได้ดี เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด สุราและยาเสพติดจะไปกดประสาท ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่าง สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจไม่สบายใจโดยเฉพาะความเศร้าทำให้รู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง จะทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้น เกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.3.1 เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้ได้ดี สมบูรณ์แบบ มีระเบียบเสมอ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการ

ทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนัก และต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวของตัวเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.3.2 เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาด้วยทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.3.3 เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเองต้องอาศัยความคิด คำแนะนำ และกำลังใจจากผู้อื่น ทำให้มีความกลัววิตกกังวล มองอนาคตด้วยความหวาดหวั่นอยู่เสมอ เกิดความเครียดเป็นประจำ

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ซึ่งได้แก่

2.1 การสูญเสียที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สินหน้าที่การงาน การตกงานหรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่งหรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนักน้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ ๆ มีบุตรเป็นคนแรก วิทยมดประจำเดือน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทำให้ต้องปรับตัวก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันโดยไม่คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายงาน การย้ายที่อยู่ เป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย น้ำท่วม และไฟไหม้บ้าน ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของที่ทำ

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน ทำให้การเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ขาดอาหาร อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ทำให้เกิดความวิตกกังวลหวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจ เกิดความเครียดได้

2.6 สภาพสังคม มีคนหลังไหลเข้ามาอยู่หรือหางานทำในเมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ อยู่กันแออัดยัดเยียด ชีวิตต้องแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 : 2) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 3 สาเหตุ ดังนี้

1. ความกดดันภายนอก เช่น เรื่องงาน เรื่องเงิน เรื่องภายในครอบครัว เป็นต้น
2. ความขัดแย้งภายในจิตใจ เช่น ความรู้สึกไม่สบายใจที่เกิดจากความไม่สมหวัง ความสูญเสีย

3. ความทุกข์ทรมานเนื่องจากความเจ็บป่วยทางร่างกาย

วิทยา นาควัชระ (2533 : 32 - 34) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดน่าจะมาจาก

1. มีความอายมาก ต้องการทำอะไรแล้วไม่กล้าทำเพราะอายการเก็บความต้องการที่จะทำได้ อาจจะก่อให้เกิดความเครียดในจิตใจได้ บุคคลประเภทนี้จะไม่กล้าเปิดเผยตนเอง และไม่กล้าแสดงออก

2. ใจแคบ บุคคลประเภทนี้จะมักจะขีดเส้นล้อมกรอบตนเองไว้ไม่ทำอะไร นอกเส้นที่ยึดไว้ และคาดว่าบุคคลอื่นจะต้องเหมือนตนเอง มักจะรู้สึกหงุดหงิดกับพฤติกรรมของบุคคลอื่นทั่วไป ไม่พอใจที่บุคคลอื่นทำสิ่งต่าง ๆ แตกต่างไปจากที่ตนเองคาดคิด มักจะประณามบุคคลอื่น ว่าผิดหรือผิดปกติและพยายามพูดหาเหตุผลมาโจมตีบุคคลอื่น

3. เป็นบุคคลที่หวังผลตอบแทนมากในชีวิต เมื่อไม่ได้ผลตอบแทนตามที่คาดหวังเลยรู้สึกผิดหวัง และเครียดมาก

4. มีความเสี่ยงในชีวิตน้อยมาก ได้แก่ ไม่เคยคิดทำอะไรใหม่ ๆ เลยมีความคิดริเริ่มน้อย มีความกลัวที่จะทำอะไรใหม่ ๆ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับชีวิตจริงน้อยมาก

5. มักมองชีวิตเพียงบางจุดเท่านั้น ไม่เข้าใจชีวิตและคิดว่าชีวิตจะต้องมีลักษณะเป็นจุด ๆ เดียว ถ้าผิดไปจากจุดนั้นแล้วก็ไม่ถูกต้อง และมักมีประสบการณ์น้อย

6. จริงจังมาก ชีวิตเต็มไปด้วยเหตุผล ขาดอารมณ์ขัน ขาดการให้อภัย ขาดการยืดหยุ่น และยอมแพ้ไม่เป็น

จากสาเหตุของความเครียด ที่นักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวมาแล้วสามารถ สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นแบ่งได้ 2 กลุ่มได้แก่ สาเหตุจากภายใน และสาเหตุจากภายนอก ตัวบุคคล

2.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าไปอยู่ในสภาพการทำงานเฉพาะอย่าง ต้องเผชิญกับสิ่งกดดันต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก ทำให้

เกิดความไม่พอใจในงาน และเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในทัศนะที่แตกต่างกันดังนี้

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer and Others. 1966 : 255) ได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความไม่มั่นใจในการทำงาน การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
3. สถานที่ทำงาน และการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ความไม่พอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถานที่ทำงาน และการดำเนินงานของสถานที่ทำงาน
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ ค่าตอบแทนในการทำงาน
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ได้แก่ การได้ทำงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ และความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การนิเทศงานซึ่งไม่สร้างความรู้สึกรักพอใจต่องาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ได้แก่ การขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การการบริหารงานบุคคล
9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน
10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล และสวัสดิการต่าง ๆ

✓ ลีวิน และซอร์ฟสัน (Levine and Sorfnson. 1980 : 66 - 104) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์การ (Stress of Organizational Carreers) ซึ่งประกอบด้วยปัญหาต่อไปนี้

1.1 ความมั่นคงของการจ้าง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตงงาน นอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกว่าคุณค่า และเกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวด้วย

- 1.2 ตำแหน่งของอาชีพ (Career Sequence)

1.3 องค์การนั้นเล็กกิจการ

2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจาก

2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน (Flow of Work)

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดจากโครงสร้างขององค์การ (Organization Structural Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจาก ลักษณะของกลุ่มบุคคล ที่ทำให้รู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์การหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การที่ต้องยอมรับที่จะทำงานตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ต้องทำงานกับคนที่ตนไม่ชอบ ต้องรอคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

คูเปอร์ และมาแชลล์ (Cooper and Mashall. 1976 : 11) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานที่ไม่ดี

วอร์ซอร์ (Warshaw. 1979 : 19 - 25) ได้กล่าวถึง ปัจจัยของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ได้แก่

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี และฝุ่นละออง เป็นต้น

2. โครงสร้างงาน ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงานกะ หรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความซ้ำซากของงาน เป็นต้น

3. บทบาทในองค์กร บทบาทของบุคคลในองค์กร แบ่งออกเป็น ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

4. การสนับสนุนทางสังคม

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มงาน วิธีการทำงาน เป็นต้น

บราวน์ และ โมเบอร์จ (ประชิด ศราทธพันธุ์. 2533 39 - 40 ; อ้างอิงมาจาก Brown and Moberg. 1980) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่พบเสมอ คือ

1.1 สภาพการทำงาน เช่น การที่ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ ต้องใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรืองานล้นมากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็ว และเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์กรได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือหมายถึงการที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กร ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่กระทำ อาการแสดงออกของบทบาทที่ขัดแย้งที่พบเสมอ คือ เมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคน 2 กลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน จะรู้สึกขัดแย้งในบทบาท จะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบในองค์กร แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์เป็นต้น และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัด ความดันโลหิตสูง

2.4 อื่น ๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง และความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้การสั่งการ ระหว่างบุคคลไม่มี เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงาน และความสุขของตนเอง

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มี ความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยาภาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิถีชีวิตของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มีการอธิบายใด ๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

เฮอริเกิล และคณะ (Hellriegel and Others. 1983 : 492) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะงาน ได้แก่ มีงานมาก หรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม

2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทความรับผิดชอบต่อคนอื่น และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ความสัมพันธ์ภายในองค์การ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายความรับผิดชอบ

4. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

สตีเยร์ (Steers. 1984 : 509 - 521) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่ออำนาจภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ

2. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม

ไอแวนเซวิช และแมตเตอรส์สัน (Ivancevich and Matteson. 1987 : 372) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ การศึกษา และสุขภาพ
2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภายนอกตน
3. ปัจจัยภายในองค์การ แบ่งเป็นระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบต่อคน และสิ่งของ ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่มระดับองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์การ บรรยากาศในองค์การ และการจัดองค์การ
4. ปัจจัยนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัย และการเดินทาง

แครนเวล-วอร์ด (Cranwell-Ward. 1987 : 47-61) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่าเกิดจากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. จากองค์กร หน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาที่มีปริมาณความล่าช้ามาก ได้แก่ ระบบราชการ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนผู้บริหาร หรือทิศทางการทำงาน การใช้เทคโนโลยีระดับสูง และหน่วยงานให้บริการ
2. จากงานที่ปฏิบัติ มีปริมาณของงานมากเกินไป การตัดสินใจในการทำงาน เพราะกลัวผิดพลาด การทำงานแข่งกับเวลา หรือทำงานในเวลาที่จำกัด ความรับผิดชอบต่อคนอื่น
3. จากอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ เนื่องจากอาชีพไม่เหมาะกับตนเอง ขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน
4. จากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และญาติมิตร การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลดังกล่าวมีศักยภาพทำให้เกิดความเครียดได้
5. จากงานภายนอก ความสำคัญของความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างชีวิต ที่บ้านกับที่ทำงานไม่เท่ากัน
6. จากความกดดันภายใน ความคาดหวังในตนเองมากเกินไป การมองชีวิตในแง่ลบ การมองภาพพจน์ตนเองในทางลบ ความต้องการภายในตัวเองเรื่องการยอมรับ ตำแหน่ง อำนาจ และความสามารถที่จะบริหารตนเองในการทำงานให้ดีขึ้น

บาร์อน และพัลลัส (Baron and Paulus. 1991 : 398 - 406) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน
2. ความขัดแย้งในบทบาท

3. ความคลุมเครือในบทบาท
4. บทบาทมากหรือน้อยเกินไป
5. ความรับผิดชอบต่อคนอื่น
6. ขาดการสนับสนุนทางสังคม
7. ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

อมรากล อินโชนานท์ (2533 : 24 - 25) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

1. สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ เช่น เสียงที่ดังมาก ๆ ความร้อน การสั่นสะเทือน สารเคมี ตลอดจนการต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่อชีวิต

2. เวลาในการทำงาน ต้องอยู่เวรหรือทำงานเป็นกะ ทำให้ต้องปรับตัวในเรื่องการกิน การนอน และการทำกิจกรรมในสังคม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า คนงานที่ต้องทำงานเป็นกะ มักจะบ่นในเรื่อง ความเมื่อยล้า อ่อนเพลีย และโรคกระเพาะอาหาร มากกว่าผู้ที่ทำงานตามปกติในเวลากลางวัน

3. ลักษณะของงาน ต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลาหลายชั่วโมง มีช่วงเวลาดักผ่อนน้อย

4. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ถ้าคนงานไม่มีความรู้ หรือไม่ได้รับการฝึกฝนมาก่อน ทำให้ขาดความชำนาญ ทำงานไม่ได้ดี อาจถูกตำหนิต่อเสีย หากผิดพลาดมาก ๆ ต้องออกจากงานก็จะทำให้เกิดความเครียด ความคับข้องใจได้

5. มีปัญหาส่วนตัว เช่น สุขภาพไม่ดี ต้องรับผิดชอบครอบครัวทั้ง ๆ ที่มีรายได้น้อย ปรับตัวกับถิ่นที่อยู่ใหม่ หรืออาหารการกินไม่ได้ มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดีกับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

จากปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีทั้งปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่เรียกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าจนเกิดความเครียด ซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์การ

2.6 ระดับของความเครียด

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ บุคคลจะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดได้จัดแบ่งระดับความเครียดไว้ดังนี้

เจนิส (Janis, 1952 : 13) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดระดับน้อย และสิ้นสุดในระยะเวลานั้น อาจนานเป็นวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่

เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะเดินทางไปทำงาน หรือการพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้จะรุนแรงกว่าชนิดแรก อาจจะมีอยู่เป็นเวลานานเป็นชั่วโมง หลายชั่วโมง หรือเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานมากเกินไป การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้ จะมีอาการอยู่เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดรุนแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น การตายจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก พลัดพรากจากครอบครัว การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความหมายสำคัญต่อวิถีของการดำรงชีวิต

เฟรน และ วาลิกา (Frain and Valiga. 1979 : 43 - 52) แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด การใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ การปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมาก และจะหมดไปในระยะเวลาอันสั้น และไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์งาน การพบเหตุการณ์สำคัญในสังคม เป็นต้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลตื่นตัว และร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับนี้จะรุนแรงกว่าระดับที่ 1 และ ระดับที่ 2 อาจปรากฏอยู่เป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาวะเช่นนี้ จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จ และความล้มเหลว บุคคลอาจจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์ เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมง หลาย ๆ ชั่วโมง หรืออาจเป็นวัน

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูง หรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์ที่คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดในระดับนี้

ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ขาดการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว ความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมง หลาย ๆ ชั่วโมง หรืออาจเป็นวัน

ดูบริน (DuBrin. 1984 : 164 ; Altman and others. 1985 : 427 - 428) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดการท้าทายในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารเกิดความเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานไปเรื่อย ๆ แบบเข้าชามเย็นชาม ให้หมดเวลาไปวัน ๆ เหมือนเครื่องยนต์ที่สนิมเกาะ ทำงานไม่คล่องตัว (Rust out) (Gmelch. 1983 : 7 - 14) ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นการปฏิบัติงานจะดีขึ้นเพราะความเครียดช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังงานในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามสิ่งท้าทายนั้นไปจนระดับหนึ่ง ที่ผู้บริหารทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น และต่อเนื่อง เป็นระยะเวลานาน พลังในกายที่ต่อต้าน กับความกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลงและหมดแรงการทำงานจะลดลงผู้บริหารไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจเกิดความท้อแท้ (Burn out) ในการทำงาน เบื่องาน (Gorton and others. 1990 : 494- 495) ทำให้ประสิทธิภาพของผู้บริหารลดลง บางรายเบื่องาน ไม่ต้องการทำงานที่เดิม บางรายถึงกับเปลี่ยนงาน

เมนนิเยอร์ (Norman, Worrall and May. 1989 : 175 ; citing Menninger. 1977 : unpagged) แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดในระดับปกติ หรือความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Normal Range or Routinely Retrievable Stress) เป็นความเครียดที่ผู้คนส่วนมากเผชิญอยู่บ่อย ๆ มีผลกระทบต่อชีวิตเพียงเล็กน้อย มีผลทำให้สามารถทำงานได้นานขึ้นขยันขันแข็งมากขึ้น ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาอันสั้น และสามารถกลับสู่สภาวะปกติได้โดยการพักผ่อนในวันสุดสัปดาห์ ในยามคำคืน และในวันหยุดที่เป็นครั้งคราว

2. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานาน ต้องได้รับการบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ความเครียดในระดับนี้อาจทำให้เป้าหมายในการดำเนินชีวิตลดน้อยลง หรือมากขึ้นก็ได้ถ้าได้รับการจัดการความเครียดในระดับนี้จะกลับสู่ความเครียดในระดับปกติได้

3. ความเครียดในระดับผิดปกติ (Abnormal Stress) ความเครียดที่เกิดขึ้นนี้เกี่ยวข้องกับอาการทางโรคจิต และโรคประสาท อาการที่ปรากฏอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเอง และผู้อื่น เช่น

มีอาการของโรคจิตเศร้าหมอง (Melancholia) หลงผิด (Delusion) และมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน ชอบแสดงไอ้อวด

เซเวอรี่ (Savery. 1989 : 17 - 20) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับดังนี้

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

2. ความเครียดระดับที่ 2 (Level 2) เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้น มีผลกระทบต่อสุขภาพจิต คือ มีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิดกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

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

4. ความเครียดระดับที่ 4 (Level 4) เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุดทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ติดสุรา ติดยาคลายเครียดหรือยาระงับประสาท มีอาการทางประสาทที่บ่งชี้ ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

สโริง อภิบาลกุล (2525 : 9) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ เช่นกัน คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้น ๆ อาจเป็นเพียงเล็กน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้น ๆ อาจเป็นเพียงวินาที หรือชั่วโมง เช่น การพลาดเวลานัดหมาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับนี้รุนแรงกว่าในระดับแรก อาจใช้เวลานานเป็นชั่วโมง หรือเป็นวัน ซึ่งมีสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อคนมากกว่าสาเหตุในระดับแรก เช่น ความเครียดจากงานหนัก ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้อาจแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี โดยมีสาเหตุรุนแรงมาก หรือจากหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียสิ่งของ หรือบุคคลอันเป็นที่รัก การเจ็บป่วยรุนแรง ซึ่งมีผลต่อการดำรงชีวิต เช่น พิกการ เป็นต้น

ฐุทิติย์ ปานปรีชา (2529 : 12) ซึ่งแบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติ พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน ขณะกำลังเผชิญกับปัญหา หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตัวเอง เราอาจไม่รู้สึกรเพราะเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา

ของร่างกาย อารมณ์ ความนึกคิด และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัดไม่เกิดผลเสียต่อเสียต่อการดำเนินชีวิต

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลางเป็นระยะที่ร่างกาย และจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มีแสดงออกให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยว่าเป็นความเครียดที่มีมากกว่าปกติ ต้องรีบหาวิธีจัดการสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลง ถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกายและจิตใจเกิดโรคต่าง ๆ การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป ทำให้การทำงานเลวลงหรือผิดพลาด การตัดสินใจเสียไป แต่ถ้าสามารถจัดการสาเหตุของความเครียดลงได้โดยเร็ว การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จะค่อย ๆ กลับคืนสู่ปกติ

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจเด่นชัด มีพยาธิสภาพ หรือป่วยเป็นโรคขึ้น การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ระยะนี้ต้องการดูแลช่วยเหลือ และรักษาตัว แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไป หรือรู้จักวิธีผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเองแล้ว ก็ยังไม่สามารถทำให้ความเครียดหมดไปได้โดยง่าย การช่วยเหลือตนเองเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยด้วย

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 : 3 - 4) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลผลักดันการทำงานให้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือเฉื่อย
2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการกระทำ เช่น รับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ติดเหล้า ติดยาเสพติด เป็นต้น
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือวิกลจริต ไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ และโรคอื่น ๆ รวมทั้งแก่เร็ว และอายุสั้น

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียด พอสรุปได้ว่าบุคคลจะมีความเครียดไม่เท่ากัน ซึ่งสามารถจัดแบ่งระดับความเครียดไว้เป็นแนวทาง ได้โดยวิธีการแบ่งระดับของความเครียดตามระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ในบุคคล แบ่งระดับของความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล และแบ่งระดับของความเครียด

ตามปริมาณของความเครียดที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งระดับความเครียดได้เป็น ความเครียดระดับต่ำ ระดับกลาง ระดับสูง

2.7 อาการของความเครียด

เมื่อคนเผชิญกับความเครียดจะแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจและอาการทางพฤติกรรม(ยืนยง ไทยใจดี. 2537 ; อ้างอิงมาจาก DuBrin. 1984 : 136 - 164 ; Arnold and Feldman. 1986 : 459 - 460 ; DeCenzo and Robbins. 1988 : 514 - 515 ; Davis and Newstrom. 1989 : 482 ; Mondy and Noe. 1990 : 535 ; Braham. 1990 : 19 - 23) ซึ่งมีรายละเอียดของอาการแต่ละทางดังนี้

1. อาการทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่พอสังเกตได้ คือ หัวใจเต้นเร็ว หายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูง ใจสั่น ปวดศีรษะ ท้องอืด เบื่ออาหาร ปวดเมื่อยที่คอและหลัง เป็นผื่นคันตามผิวหนัง นอนไม่หลับ หรือนอนมาก เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ แสดงให้เห็นทางความรู้สึก ได้แก่ วิตกกังวล ตึงเครียด ซึมเศร้า หงุดหงิดฉุนเฉียว เก็บตัว ขาดสมาธิ ความจำเสื่อม ขาดเหตุผล และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ชอบเคาะนิ้ว ชอบเคาะเท้า ย้ำคิดย้ำทำ สูบบุหรี่จัด ดื่มเหล้ามาก ใช้จ่ายมากขึ้น เฉื่อยชา ขาดงาน ทำผิดพลาดบ่อยขึ้น เป็นต้น

ดูแกน และคนอื่น ๆ (Dougan and others. 1986 : 191 - 198) กล่าวถึง อาการของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านอารมณ์ (Mood) เช่น รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย เบื่อหน่าย เป็นต้น

2. ด้านอวัยวะ (Organ) เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ กระเพาะอาหารปั่นป่วน เหงื่อออกง่ายกว่าปกติ วิงเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง ปัสสาวะบ่อย ท้องเสียหรือท้องผูกบ่อย ๆ เป็นต้น

3. ด้านกล้ามเนื้อ (Muscles) เช่น มือและนิ้วสั่น เส้นกระดูก กล้ามเนื้อยึด พูดตะกุกตะกัก ขบگرامบ่อย ๆ ตาพร่า ตามัว ปวดหลัง เป็นต้น

4. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior) เช่น ลุกสี่ลุกกลน เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ ตื่นแล้วแต่ยังนอนต่อ ความต้องการทางเพศลดน้อยลง มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ต้องพึ่งยาหรือไปพบแพทย์บ่อยขึ้น เป็นต้น

เมื่อมีสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดเกิดขึ้น และเมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียดจะแสดงอาการของความเครียดออกมา 3 ทาง คือ ทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม

2.8 ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน

แมคโดนัล และดอยเล (McDonald and Doyle. 1981 : 1 - 3) กล่าวว่า ความเครียดจะมีผลต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย(Physical Illness)ผลของความเครียดทางด้านร่างกายได้รับนั้นอาจจะแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล ซึ่งอาจได้รับผลตั้งแต่เพียงเล็กน้อย เช่น ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ไปจนถึงอาการรุนแรง จนถึงมีความผิดปกติในการทำงานของร่างกายได้ ถ้าความเครียดนั้นบุคคลต้องเผชิญเป็นเวลานาน หรือมีความรุนแรงอาจทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

2. ความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต (Mental Illness) ในภาวะความเครียดสภาพอารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ ความสามารถในการคิด การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปจากปกติ อาจจะเปลี่ยนไปในทางลบ หรือทางบวกก็ได้ แต่ถ้าต้องเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานาน หรือความเครียดนั้นมีความรุนแรงก็จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจสติปัญญา การแก้ไขปัญหา ตลอดจนเสียความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนั้น อาจจะแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจนในลักษณะต่าง ๆ กัน คือ ความเหนื่อยล้า และอ่อนเพลีย ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และความรู้สึกเป็นปราชัย และความก้าวร้าว

3. การแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว ผลของความเครียดนั้น ก่อให้เกิดปัญหาได้ทั้งในชีวิตครอบครัว และสังคม จะเห็นได้ชัดในกรณีที่จำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกกว่าตนเองถูกแยกออกจากสังคม เพราะนอกจากงานในหน้าที่แล้ว เขาไม่มีเวลาปะทะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมของส่วนรวมได้ และความเหน็ดเหนื่อยจากหน้าที่การงานมีผลต่ออารมณ์ ทำให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคมได้ สำหรับด้านครอบครัวงานต่าง ๆ สามารถที่จะขัดขวางความสัมพันธ์ที่มีต่อครอบครัวได้ เช่น งานที่ล้นมือ หรืองานที่ทำไม่ระบุนเวลาที่แน่นอน ทำให้เวลาในการดูแลครอบครัวมีน้อยลง ซึ่งเป็นสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ

ฟาร์เมอร์ โมนาฮาน และเฮคเลอร์ (Farmer, Monahan and Hekeler. 1984 : 24) กล่าวว่า ผลของความเครียดโดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว รวมทั้งมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ

นงคราญ ผาสุข (2528 : 9) ได้กล่าวว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมของมนุษย์จะตอบสนองต่อความเครียดดังนี้

1. ด้านร่างกาย มีอาการใจสั่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตเพิ่ม ปวดหัว หายใจเร็ว น้ำตาลในเลือดเพิ่ม แน่นท้อง ท้องเดิน ปัสสาวะบ่อย เหงื่อออก ร้อนหรือชาตามตัว มือ แขนและขา มีอาการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่าง ๆ เช่น กระเพาะอาหาร และลำไส้

2. ด้านอารมณ์และจิตใจ คนที่มีความเครียดอารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น กลัว วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ ซึมเศร้า รู้สึกผิด และอึดอัดใจ

3. ด้านพฤติกรรม เช่น กระสับกระส่าย นิ่งไม่ติด การตัดสินใจและการเรียนรู้จะเสียไป แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ลักษณะงานความรุนแรงของความเครียด ความแตกต่างระหว่างบุคคล งานที่ย่งยากสลับซับซ้อนที่ต้องใช้สมาธิมาก ทำให้เกิดผลเสีย

ซินโฮสถ หัศบำเรอ (2529 : 41-42) กล่าวว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นมากจะมีการขาดสติปัญญาเป็นครั้งคราว คือ มีลักษณะเป็นคนใจลอย ทำให้พูดหรือทำอะไรไม่ต่อเนื่อง และมักแสวงหาทางระบายออก เช่น การหาบุคคลอื่นที่ปรึกษาหารือ หรือหาทางผ่อนคลายด้วยการทำอะไรมาใส่ปาก เช่น กินอาหาร สูบบุหรี่ ดื่มสุรา เป็นต้น นอกจากนี้ความเครียดที่ถูกปล่อยทิ้งไว้เป็นเวลานาน ๆ ยังมีผลต่อจิตใจทำให้เกิดโรคจิตหรือโรคประสาท มีพฤติกรรมที่ผิดแปลกไปกว่าปกติ บางคนกลายเป็นคนสูบบุหรี่จัด ดิดเหล้า หรือที่เลวไปกว่านั้นคือ ดิตยาเสพติด หรือไม่ก็ฆ่าตัวตาย เป็นต้น

ชูทิพย์ ปานปรีชา (2529 : 491 - 494) กล่าวถึงผลของความเครียดที่มีต่อสุขภาพและชีวิตความเป็นอยู่ของคน โดยกล่าวว่าธรรมชาติของคน มีการปรับตัว มีความสามารถควบคุมและคงทนต่อความเครียดได้ระดับหนึ่งโดยทำให้จิตใจอยู่ในสมดุล (Psychological Equilibrium) หรือเป็นปกติเหมือนคนทั่วไป แต่ถ้าความเครียดเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และปล่อยให้มีอยู่นานเกินความสามารถที่คนทั่วไปจะปรับตัว ควบคุม หรือคงทนต่อไปได้ จะเกิดผลเสียต่อร่างกาย จิตใจและชีวิตความเป็นอยู่ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลเสียต่อร่างกาย

ความเครียดทำให้ร่างกายเกิดการแปรปรวนและผิดปกติได้หลายประการ ดังนี้

1.1 ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย อ่อนแอ แม้จะไม่ได้ออกแรงทำงานเลยก็ตาม ความอ่อนแอของร่างกายทำให้ภูมิคุ้มกันในตัวต่ำลง มีโอกาสติดเชื้อโรคได้ง่าย คนที่เครียดจึงมักเป็นหวัด ป่วยบ่อย ๆ และไม่ค่อยหาย

1.2 เกิดโรคต่าง ๆ ในกลุ่มที่เรียกว่า ความผิดปกติทางสรีรวิทยา เนื่องจากสาเหตุทางจิตใจ (Psychophysiologic Disorders) โรคที่พบบ่อย ในกลุ่มนี้ เช่น ปวดศีรษะ ปวดต้นคอ ปวดหลัง

ปวดศีรษะข้างเดียว ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดที่หัวใจตีบตัน เป็นแผลในกระเพาะ และลำไส้เล็กส่วนต้น โรคที่เกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น

1.3 สิว ความเครียดทำให้เกิดผิวหนังผลิตเคราติน (Keratin) เพิ่มขึ้น เคราตินเป็นต้นเหตุให้เกิดสิบนบนใบหน้า นอกจากนี้ความเครียดทำให้คนชอบเกา ขอบแกะหรือแคะผิวหนัง ทำให้มีสิวเพิ่มมากขึ้น

1.4 ผมหงอกเร็วขึ้น ผม่ว้งมากขึ้น ความเครียดทำให้เส้นเลือดที่มาเลี้ยงผิวหนัง โดยเฉพาะบริเวณศีรษะหดตัว ทำให้ผิวหนังบริเวณศีรษะมีเลือดมาเลี้ยงน้อยลง หรือไม่เพียงพอเป็นผลให้เส้นผมบริเวณศีรษะขาดอาหาร จึงเปลี่ยนเป็นสีขาว หรือหลุดร่วงหลุดจากศีรษะได้

1.5 แก่ก่อนวัย อายุสั้น ความเครียดมีผลต่อสุขภาพโดยทั่วไปของคน คนที่มีความเครียดสูงติดต่อกันอยู่นานจะดูแก่ก่อนวัย

2. ผลเสียต่อจิตใจ และชีวิตความเป็นอยู่

ความเครียดทำให้จิตใจ และชีวิตความเป็นอยู่แปรปรวน และเกิดความผิดปกติได้หลายชนิด ดังนี้

2.1 ชีวิตไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจไม่เบิกบาน เหมือนถูกบีบคั้นทางจิตใจ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญ ใจน้อย อารมณ์เสียได้ง่าย มักจะหมกหมุ่นครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา ไม่ยินดียินร้ายต่อสิ่งเร้าที่เคยให้ความสุข

2.2 นอนไม่หลับ ความเครียดทำให้จิตใจไม่สงบ ฟุ้งซ่าน คิดไปต่าง ๆ นา ๆ คิดวกไปเวียนมา ความคิดจับต้นชนปลายไม่ถูก ไม่สามารถหาข้อสรุป และหยุดความคิดได้ คิดทั้งเวลาทำงาน ยามว่าง ยามพักผ่อน ไม่ว่าเวลากลางวัน หรือกลางคืน จึงทำให้เกิดอาการนอนไม่หลับ

2.3 เป็นโรคจิต หรือโรคประสาท ความเครียดสูง และเป็นอยู่นาน เป็นผลให้อารมณ์ ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปมาก ไม่สามารถปรับตัวได้จะเกิดเป็นโรคจิต โรคประสาทได้ในที่สุด

2.4 ติดสุรา และยาเสพติดเป็นทั้งเหตุและเป็นทั้งผลของความเครียด ผู้ที่มีความเครียดและไม่รู้จักระบาย หรือบริหารจัดการอย่างถูกต้อง อาจหันไปใช้วิธีดื่มสุรา หรือใช้ยาเสพติดซึ่งเกิดผลระยะสั้น คือ ทำให้ผ่อนคลายความเครียดลง แต่ผลในระยะยาวทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น เมื่อดื่มสุรา หรือใช้ยาเสพติดเพื่อลดความเครียดบ่อย ๆ เข้าในที่สุดก็ต้องติดสุรา และยาเสพติด

2.5 ครอบครัวไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจอ่อนแอ หงุดหงิดขาดความอดทน ขาดเหตุผล อารมณ์เสียง่าย ใครพูดจาไม่ถูกใจหรือถูกขัดใจก็จะรู้สึกไม่พอใจ และแสดงออกมาทางใบหน้า คำพูดและการกระทำ ทำให้ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดหรืออยู่ร่วมบ้านเรือนเดียวกัน เกิดความเครียดขึ้น

ด้วย ทำให้มีเรื่องระหองระแหง โกรธ ทะเลาะเบาะแว้งกัน ระหว่างสมาชิกของครอบครัว เกิดความไม่สงบสุขในครอบครัว

2.6 นิสัยเปลี่ยนแปลง ความเครียดทำให้นิสัย หรือการดำเนินชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไป เช่น สูบบุหรี่จัด หรือรับประทานอาหารบ่อยขึ้น เพื่อให้หายเครียด ทำให้ติดบุหรี่ ร่างกายอ้วนมาก หรือมีน้ำหนักมากเกินไป บางรายลดความเครียดโดยออกเที่ยวเตร่หาเมรัย หาราค้า เล่นการพนัน ใช้เงินเกินตัว ทำให้ร่างกายทรุดโทรม ติดการพนัน เงินทองหมดตัว เป็นหนี้ เป็นสิน

อัมพล สุอำพัน (2533 : 92) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดไว้ดังนี้

1. ผลเสียต่อร่างกาย ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย อ่อนแอ อาจเกิดโรคต่าง ๆ ได้ ถ้าเครียดเป็นระยะเวลานาน เช่น ปวดศีรษะเป็นประจำ ไม่เกรน ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดตีบตัน แผลในกระเพาะอาหาร ท้องอืด ท้องเฟ้อ หอบหืด อวัยวะเพศไม่ทำงาน ผมหงอกเร็ว ผมหร่วง เป็นสิว แก่เร็ว อายุสั้น

2. ผลเสียต่อจิตใจ ทำให้จิตใจไม่มีความสุข นอนไม่หลับ อาจเกิดโรคจิต หรือโรคประสาท เกิดความรู้สึกท้อแท้ หดหู่ อล้าตายอยาก ติดสุรายาเสพติด เกิดอุบัติเหตุ เพราะความเมื่อยล้า ใจลอย คิดฆ่าตัวตาย ครอบครัวไม่มีความสุข หย่าร้าง อุปนิสัยเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

สันต์ หัตถิรัตน์ (2534 : 36 - 38) กล่าวถึง ผลกระทบความเครียดว่า สามารถทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้มากมาย เช่น

1. โรคไข้หวัด หรือไข้หวัดใหญ่ มักจะเกิดหลังจากการทำงานหนัก อดหลับอดนอน หรือนอนไม่หลับ เนื่องจากความเครียดทำให้ร่างกายอ่อนแอลง เพราะภูมิคุ้มกันในร่างกายลดลง เชื้อไวรัสที่เป็นสาเหตุของไข้หวัด และมีอยู่ทั่วไปในอากาศ หรืออาศัยอยู่ในร่างกายแล้วเกิดอาการกำเริบ จะทำให้บุคคลนั้นล้มป่วยลงด้วยโรคไข้หวัด

2. โรคกระเพาะลำไส้เป็นแผล (Peptic Ulcer) ซึ่งทำให้เกิดอาการปวดท้องเวลาหิว หรือปวดท้องหลังจากรับประทานอาหาร โดยเฉพาะอาหารเผ็ด อาหารหมักดอง พริกน้ำส้ม หรือน้ำส้มสายชู โรคกระเพาะลำไส้เป็นแผลเกิดจากน้ำกรดซึ่งเป็นน้ำย่อย ในกระเพาะอาหารหลั่งออกมามากเกินไป เนื่องจากความเครียด และสาเหตุอื่น ๆ น้ำกรด น้ำย่อยเหล่านี้จึงกัดกระเพาะลำไส้ ทำให้แผลเกิดอาการปวดท้องดังกล่าว ถ้าเป็นมากอาจจะเกิดอาการอาเจียนเป็นเลือด อุจจาระเป็นสีดำ หรืออาจเป็นมากจนกระเพาะลำไส้ทะลุ ทำให้ไข้ขึ้นสูง และปวดท้องมาก

3. โรคความดันโลหิตสูง ไม่ว่าความดันโลหิตในร่างกายจะสูงผิดปกติ จากสาเหตุอะไรก็ตาม ถ้าเกิดความตึงเครียดขึ้นมาเมื่อใด ความดันโลหิตจะพุ่งสูงขึ้นไปอีกเมื่อนั้น

4. โรคหัวใจ คนที่เป็นโรคหัวใจไม่ว่าจะเป็นโรคหัวใจชนิดใด ถ้ามีความเครียดเกิดขึ้นมักจะเกิดอาการเหนื่อยหอบ แน่นหน้าอก ใจเต้น ใจสั่น หรือหน้ามืดเป็นลมได้ง่าย ๆ

5. โรคเส้นเลือดในสมองตีบหรือตัน (Cerebrovascula Disease) ซึ่งทำให้เกิดโรคลมปัจจุบัน ทำให้เกิดอัมพาต อัมพฤกษ์ พูดไม่ได้ หรืออื่น ๆ ความเครียดทำให้เส้นเลือดตีบแข็งเร็วกว่าปกติ ทำให้ความดันโลหิตสูง ซึ่งทำให้เส้นเลือดในสมองแตก ตีบ หรือตันได้ง่าย

6. โรคหอบหืด คนที่เป็นโรคหอบหืดอยู่มักจะจับหืดทันทีถ้าโกรธ ตื่นเต้น ดีใจ เสียใจ หรือผิดหวัง

7. โรคภูมิแพ้ เช่น โรคแพ้อากาศ โรคผื่นคัน ตลอดจนโรคภูมิแพ้ที่ร้ายแรง เช่น โรคเอสแอลอี มักมีอาการกำเริบขึ้นเมื่อเครียด จนบางครั้งเกิดอาการอย่างรุนแรงได้

8. โรคมะเร็งปัจจุบันนี้เชื่อกันมากขึ้นว่าความเครียดเป็นสาเหตุหรือปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการทำให้เกิดโรคมะเร็ง เนื่องจากความเครียดอาจไปรบกวนภูมิคุ้มกันของร่างกาย ที่จะกำจัดเซลล์มะเร็ง หรือเชื้อมะเร็ง หรือไปกระตุ้นให้เกิดความผิดปกติในยีนส์ (Genes) ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงของยีน เกิดเป็นเชื้อมะเร็งขึ้น

อย่างไรก็ตามผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงาน ก็มีไว้แต่จะเกิดทางลบอย่างเดียว ผลของความเครียดที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คล้ายกับผลของความขัดแย้ง คือ ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องเลวร้ายเสมอไป แต่อาจช่วยเสริมการปฏิบัติงานของกลุ่มได้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์. 2534 : 27) และความเครียดก็มีทั้งคุณ และโทษเช่นกัน (Werther and Davis. 1985 : 425) ปริมาณของความเครียดมีส่วนสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้วย (DuBrin. 1984 : 164)

2.9 การวัดความเครียด

การวัดความเครียดนั้นยังไม่มีเครื่องมือที่วัดได้โดยตรง เพราะความเครียดเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิด เป็นนามธรรมไม่สามารถวัดโดยตรงได้ แต่สามารถประเมินได้ทางอ้อมจากอาการแสดงทางกาย (Physical Symptoms) และปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction)

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 482) กล่าวว่า การที่จะทราบได้บุคคลมีความเครียด หรือไม่ และมากน้อยเพียงใดนั้นมี 2 วิธีดังนี้

วิธีแรก สังเกตสิ่งที่ปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งทางด้านอารมณ์ คำบอกเล่า พฤติกรรม รวมทั้งอาการต่าง ๆ เช่น อารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ถอนหายใจ สิ้นหน้า กระสับกระส่าย ตลอดทั้งการแสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิม หรือมีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด

อ่อนเพลีย โดยมีสาเหตุมาจากการมีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การมีปัญหามากและการแก้ปัญหาไม่ตก เป็นต้น

วิธีที่สอง ใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจหาความเครียด โดยสามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบสำรวจนั้น ๆ ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด ตัวอย่างเช่น แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพ ที่เรียกว่า Health Opinion Survey (HOS) แบบวัดอาการ เรียกว่า Symptom Check List-90 (SCL-90) และตัวบ่งชี้ทางการแพทย์ของคอร์เนลล์ Cornell Medical Index (CMI) แบบทดสอบที่กล่าวมานี้ โดยเฉพาะ HOS ใช้ได้ง่าย รวดเร็ว เนื่องจากมีคำถามให้ตอบเพียง 20 ข้อ สามารถตรวจหาความเครียดรายบุคคล และสำรวจความเครียดของชุมชนได้ด้วย

เทพวัลย์ สุชาติ (2530 : 55) ได้ดัดแปลงแบบทดสอบความเครียดทั้ง CMI และ HOS มาใช้ในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ โดยดัดแปลงให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เป็นอาการทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลของความเครียด 4 เรื่อง ดังนี้ คือ

1. ความวิตกกังวล (Anxiety)
2. ความซึมเศร้า (Depression)
3. ความรู้สึกรุนแรงหงุดหงิดฉุนเฉียว (Irritability)
4. อาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางกาย (Somatic Complaints)

จากเอกสารต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า วิธีการที่จะทราบว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่มากน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาได้จากปฏิกิริยาที่บุคคลนั้นแสดงออก และจากแบบทดสอบ เช่น HOS, SCL-90, CMI และแบบทดสอบความเครียดของดูแกน และคนอื่น ๆ

3. วิธีเผชิญความเครียด

3.1 ความหมายของวิธีการเผชิญความเครียด

ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ทุกคนย่อมต้องเผชิญกับความเครียด โดยเฉพาะความเครียดจากการทำงาน เพราะเวลาส่วนใหญ่ของมนุษย์ถูกใช้ไปในการทำงาน ทำให้บุคคลมีการปรับตัวและแก้ไขปัญหาเพื่อเกิดดุลยภาพของบุคคล มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และพฤติกรรมต่าง ๆ พฤติกรรมที่แสดงออก การเผชิญปัญหา(Coping) เป็นคำหนึ่งที่สำคัญที่สุด ในการกล่าวถึงการศึกษาวิจัยเรื่องความเครียด การเผชิญปัญหา ได้มีผู้ให้คำนิยามมากมาย ดังนี้

เพียร์ลีน และสคูเลอร์ (Pearlin and Schooler. 1978 : 2) กล่าวว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหา เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อปกป้องภาวะจิตใจที่ถูกรบกวน เนื่องจากปัญหา และความเครียดต่าง ๆ

กาแลนด์ และบุช (Garland and Bush. 1982 : 6) กล่าวว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหา เป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามระงับ แบ่งเบา หรือบริหารจัดการความเครียด หรือสิ่งที่มาคุกคามที่อาจจะประกอบด้วยพฤติกรรมที่เปิดเผย หรือไม่เปิดเผยก็ได้

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

จาคอบสัน (Jacobson. 1983 : 28) ได้กล่าวว่า

1. การเผชิญปัญหา เป็นความพยายามในการที่จะแก้ปัญหา เมื่อบุคคลนั้นเผชิญกับสถานการณ์ที่คุกคามต่อความผาสุกของเขา (active process)
2. การเผชิญปัญหา เป็นกระบวนการที่มีเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถูกจุดกำเนิดและดำรงอยู่โดยการประเมินการรับรู้ ขบวนการควบคุมอารมณ์ และการตอบสนองทางสรีรวิทยา

ลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman. 1984 : 141) กล่าวว่า การเผชิญปัญหาเป็นการเป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกและพฤติกรรมเพื่อพยายามจัดการกับปัญหาหรือสิ่งกระตุ้นที่คุกคามเป็นอันตรายจากภายนอก และภายในอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งวิธีเผชิญความเครียดนั้นถูกประเมินว่าต้องใช้แหล่งประโยชน์อย่างมากในการจัดการกับสิ่งกระตุ้นนั้น

บอนด์ และเวลลิช (Bond & Wellisch. 1990 : 894) กล่าวว่า การเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการของการควบคุมสภาพที่ทำนาย คุกคาม และเป็นอันตรายซึ่งต้องให้ความสามารถในการปรับตัวเป็นการตอบสนองการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่เหมาะสม

มิชเชล (Mitchell. 1991 : 192) กล่าวว่า การเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการ หรือทักษะที่บุคคลใช้ต่อสู้กับเหตุการณ์ที่แตกต่างไปจากปกติ

บรูเนอร์ และ ซัดดาร์ท (Brunner & Suddarth. 1982 : 198) กล่าวว่า การเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการตอบสนองต่อความเครียด (ทั้งทางด้านบวก และลบ) ซึ่งประกอบด้วย การประเมินสิ่งที่คุกคาม วิธีการปรับตัวในการต่อสู้กับสิ่งที่คุกคาม และการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการเผชิญปัญหา

ลักแมน และ ซอเรนสัน (Luckman & Sorensen. 1993 : 502) กล่าวว่า การเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง เป็นสิ่งที่ผู้ป่วยตอบสนองต่อปัญหา เพื่อบรรเทา หรือคงไว้ซึ่งความสมดุล

โคดอฟ และคณะ (Chodoff, et al. อ้างใน สุวณีย์ เกียวกิ่งแก้ว 2527 : 99) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของจิตใจในกระบวนการปรับสมดุลทางอารมณ์ หรือกลวิธีทางด้านจิตใจ เพื่อแก้ไขสถานะที่คุกคามต่อเสถียรภาพทางด้านจิตใจ เพื่อลดความกดดันทางจิตใจ และอารมณ์

สรุปการเผชิญปัญหา หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแสดงออกอย่างต่อเนื่องในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อระงับ บรรเทา ปกป้อง หรือจำกัดสิ่งที่มาคุกคาม เพื่อให้จิตใจและอารมณ์กลับสู่สภาวะสมดุลย์ตามปกติ

3.2 รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

มนุษย์ทุกคนเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ก็จะพยายามลดความเครียด และรักษาสมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจบุคคลจะตอบสนองต่อความเครียด โดยใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดหลายรูปแบบ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้รวบรวมความรู้ต่าง ๆ สร้างเป็นแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ มากมาย ทฤษฎีเกี่ยวกับปรากฏการณ์ทางด้านความคิดของการเกิดภาวะเครียด ด้านจิตใจ (The Cognitive Phenomenological Theory of Psychological Stress) สร้างโดย ลาซารัส นักจิตวิทยา และคณะ (นิโลบล กฤษณพันธุ์. 2532 : 14; อ้างอิงมาจาก Bruckhardt. 1987 : 543 - 549 ; Folkman and Lazarus. 1980 : 219 - 239 ; Holroyd and Lazarus, in Goldberger and Breznitz. 1982 : 21 - 35 ; Lazarus. in Cohen, Cullen and Martin. 1982 : 175 - 178 ; Lazarus and Folkman. 1984 : 141 - 225) ทฤษฎีเน้นเกี่ยวกับการเกิดปฏิสัมพันธ์ (Transaction) ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 2 กระบวนการ คือ การประเมินสถานการณ์ (Appraisal) และการเผชิญปัญหา (Coping)

การประเมินสถานการณ์เป็นกระบวนการทางด้านความคิด แบ่งได้ 2 ชนิด คือ

1. การประเมินปฐมภูมิ (Primary Appraisal) เป็นการประเมินว่าสถานการณ์นั้นมีผลกระทบอย่างไรต่อบุคคล

2. การประเมินทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) เป็นการประเมินถึงแหล่งสนับสนุน และทางเลือกต่าง ๆ ในการจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ

กระบวนการประเมินทั้ง 2 ชนิดนี้จะเกี่ยวข้องกัน และไม่สามารถแยกจากกันได้ โดยบุคคลจะประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่

2.1 ไม่มีผลดี หรือผลเสียกับตนเอง

2.2 ไม่ร้ายแรงหรือให้ผลในทางบวกกับตนเอง

2.3 เป็นภาวะความเครียด

รูปแบบของพฤติกรรมเผชิญความเครียดได้มีผู้นำมารวบรวมไว้เป็นหลายรูปแบบ และตามรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984 : 141 - 225) ได้แบ่งวิธีการออกเป็น 2 แบบ คือ

1. วิธีการเผชิญปัญหา โดยการมุ่งแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem Oriented, methods) เป็นวิธีการมุ่งแก้ไขปัญหา หรือสถานการณ์ที่ตึงเครียดนั้น การแก้ไขอาจจะเป็นการจัดการที่ตัวปัญหามุ่งแก้ไขที่ตัวเอง หรือปรับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นลักษณะของการเปลี่ยนแปลง (change) เพื่อให้สถานการณ์ที่มีความตึงเครียดนั้นดีขึ้น เป็นกลวิธีใกล้เคียงกับการแก้ไขปัญหาด้านวิทยาศาสตร์ ได้แก่ การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การเผชิญหน้ากับปัญหาอย่างท้าทาย การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง รวมทั้งนำประสบการณ์ที่เคยใช้ในอดีตแล้วได้ผลมารวมแก้ปัญหา เป็นต้น

2. วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์เป็นหลัก (Emotional Oriented, methods) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามจะจัดการอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ตึงเครียด โดยมิได้มุ่งแก้ไขปัญหาหรือสาเหตุ ลาซารัสเรียกวิธีนี้ว่า “การบรรเทา” ซึ่งรวมถึงการที่บุคคลนั้นได้นำเอากลไกการป้องกันทางจิตมาใช้ด้วย กลไกการป้องกันทางจิตทุกแบบจัดเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแก้ไขความรู้สึก วิธีการเผชิญปัญหานี้เป็นการกระทำให้รู้สึกว่ารันทดจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความจริงแล้วรันทดนั้นไม่ได้ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดวิธีนี้ได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกหนี การเพ้อฝัน การแยกตนเอง การทำให้เห็นเป็นเรื่องเล็ก การโยนความผิดให้ผู้อื่น การเลือกรับฟังแต่สิ่งที่ดี การระบายความโกรธไปสู่ผู้อื่น การข่มระงับความรู้สึกที่แท้จริง การปรับเปลี่ยนอารมณ์ การพยายามลืม เป็นต้น

พฤติกรรมการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของลาซารัส และฟอล์คแมน เป็นกระบวนการทางความคิด และการกระทำที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในการเผชิญภาวะเครียด บุคคลอาจใช้มากกว่า 1 วิธีในเวลาเดียวกัน หรือว่าเมื่อเผชิญปัญหาเหมือนกันในเวลาที่แตกต่างกัน อาจใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่ต่างกัน

เบลล์ (Bell, 1977 : 136 - 137) แบ่งรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็น 2 แบบ คือ

1. แบบการแก้ปัญหาระยะยาว (Long-term Method) เป็นการเผชิญความเครียดที่เป็นจริง สามารถแก้ไขภาวะเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว ได้แก่ การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม การพูดคุยกับคนอื่น การใช้ประสบการณ์ในอดีต เป็นต้น

2. แบบการแก้ปัญหาระยะสั้น (Short-term Method) เป็นการเผชิญความเครียดให้อยู่ในระดับที่ทนได้ชั่วคราว แต่ถ้าใช้วิธีนี้นาน ๆ จะเกิดปัญหาได้

มูส์ และบิลลิงส์ (Moos and Billings. 1982 : 212 - 230) แบ่งรูปแบบวิธีเผชิญปัญหาไว้ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีที่พยายามแยกแยะความหมายของสถานการณ์ (Appraisal Focused Coping) ประกอบด้วยวิธีเผชิญปัญหา 3 วิธี คือ

(1) การวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล (Logical Analysis)

(2) การปรับเปลี่ยนความคิด (Cognitive Redefinition) เป็นการยอมรับความจริงแต่พยายามมองหาข้อดีของสถานการณ์นั้น ๆ

(3) การหลีกเลี่ยงทางด้านความคิด (Cognitive Avoidance) ได้แก่ การปฏิเสธความจริง พยายามลืมสถานการณ์ทั้งหมด และการฝันกลางวันถึงสิ่งที่พอใจ

กลุ่มที่ 2 เป็นวิธีมุ่งแก้ปัญหา (Problem-Focused Coping) ประกอบด้วยวิธีเผชิญปัญหา 3 วิธี คือ

(1) การแสวงหาข้อมูลหรือคำแนะนำต่าง ๆ (Seek Information and Advice)

(2) การแสดงการกระทำในการแก้ปัญหา (Take Problem-Solving Action) เป็นการหาทางเลือกต่าง ๆ และแสดงการกระทำที่จำเพาะเจาะจงเพื่อจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ

(3) การสร้างทางเลือกที่ดี (Develop Alternative Rewards) เป็นการเปลี่ยนแปลงการกระทำของตนเอง และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่ดีให้กับตนเอง ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพในสังคม การพัฒนาเอกลักษณ์และความเป็นอิสระของตนเองและการแสวงหาสิ่งทดแทน

กลุ่มที่ 3 เป็นวิธีมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด (Emotion-Focused Coping) ประกอบด้วยวิธีเผชิญปัญหา 3 วิธี คือ

(1) การควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ (Affective Regulation)

(2) การยอมจำนนต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Resigned Acceptance)

(3) การระบายอารมณ์ (Emotional Discharge) ซึ่งแสดงออกมาทางคำพูด หรือการกระทำ

ฮาน (ผ่องศรี ศรีมรกต. 2526 : 27 ; อ้างอิงมาจาก Hann. 1977 : 35) ได้จำแนกวิธีการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 กระบวนการ คือ

1. แฟร็กเมนเทชันโพรเซส (Fragmentation Process) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยังไม่พร้อมที่จะเผชิญปัญหา แต่ถูกบังคับให้ต้องเผชิญปัญหา จึงใช้วิธีการไม่ตอบสนองต่อความเป็นจริงโดยสิ้นเชิง อาจใช้การกระทำซ้ำ ๆ และอาศัยความเชื่อทางศาสนาเข้าช่วย วิธีการที่

บุคคลใช้ ได้แก่ การหยุดชะงักของพัฒนาการปกติ (Fixation) การไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ (Immobilization) การมีอารมณ์หมกมุ่นแต่เรื่องของตัวเอง หรือเรื่องหนึ่งเรื่องใดจนไม่สนใจภาวะแวดล้อมรอบตัว (Affective Preoccupation) เป็นต้น

2. กระบวนการป้องกันตัวด้านจิตใจ (Defense Process) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้น โดยใช้กลไกป้องกันตัวทางจิตใจเข้าช่วย ซึ่งมีลักษณะที่ตึงเกินไป และอยู่บนพื้นฐานของความคิดเพื่อฝันและจินตนาการ ได้แก่ การแยกตัว (Isolation) การถดถอยเป็นเด็ก (Regression) การปฏิเสธ (Denial) การลึ้ม (Repression) เป็นต้น

3. กระบวนการใช้วิธีการเผชิญปัญหา เป็นความพยายามในการปรับตัวเพื่อเผชิญปัญหาอย่างมีเป้าหมายเป็นจริง และมีทางเลือก ได้แก่ การใช้เหตุผลและผลวิเคราะห์ (Logical Analysis) เป็นต้น

มิลเลอร์ (Miller, 1983 : 15 - 36) กล่าวว่า บุคคลจะมีการเผชิญปัญหาหลังจากที่สิ่งกระตุ้นภายนอกหรือปรากฏการณ์ในจิตใจก่อให้เกิดปัญหากับบุคคล การเผชิญปัญหาใช้เพื่อจัดการกับสิ่งที่คุกคามหรือสิ่งที่ทำลาย ทั้งนี้เพื่อแก้ไขความรู้สึกที่ไม่เป็นสุข โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหา 3 แบบ คือ 1. แบบหันหน้าเข้าหาปัญหา 2. แบบหลีกเลี่ยงปัญหา 3. แบบเป็นกลาง คือ ผลผสมผสานระหว่างการหันหน้าเข้าหาปัญหา และการหลีกเลี่ยงปัญหา

เพียร์ลีน และสคูเลอร์ (Pearlin and Schooler 1978 : 2) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดไว้ 3 แบบ ได้แก่

1. ป้องกันเหตุการณ์ไม่ให้เกิดความรุนแรงยิ่งขึ้น เพียร์ลีน กล่าวว่า เป็นวิธีการที่ใช้กันทั่วไป โดยเฉพาะถ้าเหตุการณ์นั้น ไม่มีความรุนแรงมากนักก็จะสามารถใช้ได้ผลดี ได้แก่ การหลีกเลี่ยง (Avoidance) การมองเห็นเป็นเรื่องเล็ก (Minimization) เป็นต้น

2. สร้างกันชนระหว่างตนเอง และสิ่งแวดล้อม ที่ก่อให้เกิดความเครียด (The Buffer Strategy) ได้แก่ การปฏิเสธ (Denial) การเก็บกด (Repression) เป็นต้น

3. เรียนรู้ที่จะจัดการกับความเครียดนั้น (The Crisis Management Strategy) ได้แก่ การค้นหาข้อมูลและแหล่งความช่วยเหลือ (Information seeking) การยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง เป็นต้น

แอปเพลบอม (Appelbaum 1981 : 200) ได้สรุปรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญภาวะปัญหาของมนุษย์ ไว้ดังนี้

1. พยายามค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สาเหตุการเกิดภาวะเครียด และพยายามค้นหาแนวทางที่จะแก้ไข และแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อภาวะเครียดที่เกิดขึ้น

2. พยายามหาทางปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความพอดี เหมาะสมในระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม

3. รอคอยให้ความเครียดเหล่านั้น ลดระดับความรุนแรงลงไป โดยไม่ปรับปรุงแก้ไขใด ๆ

4. ใช้กลไกการป้องกันตัว เพื่อเผชิญกับความเครียดนั้น

3. ลาแทค (Latack. 1986 : 378) ได้แบ่งวิธีเผชิญความเครียดไว้ 3 แบบ คือ

1. แบบสู้ (Fight หรือ Control) เป็นวิธีการเผชิญความเครียดโดยตรง หรือเผชิญกับปัญหาโดยตรง เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหา โดยมุ่งสาเหตุของปัญหา

2. แบบหนี (Flight หรือ Escape) เป็นวิธีการเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ปัญหาทางอ้อม เป็นการแก้ปัญหา โดยมุ่งแก้ไขอารมณ์ เพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์มากกว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

3. แบบแก้ไขตามอาการ (Symptom Management) เป็นวิธีเผชิญความเครียด เมื่อมีอาการของความเครียดเกิดขึ้นกับตนเอง เป็นการกระทำให้เกิดการผ่อนคลายความเครียด ไม่สนใจกับปัญหา บางครั้งหลีกเลี่ยงปัญหา ละเลยไม่สนใจ หรือหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์ที่เกิดความเครียดไปสู่สถานการณ์ที่ตนคิดว่าทำให้เกิดความสุข โดยปัญหาหรือความเครียดไม่ได้รับการขจัด

คอกซ์ (Cox. 1978 : 78-85) ซึ่งแบ่งแบบแผนการเผชิญต่อภาวะเครียด ออกเป็น 2 ทาง คือ ปฏิกริยาโดยตรง และปฏิกริยาโดยอ้อม

1. ปฏิกริยาโดยตรง (Direct Action) คือความพยายามของบุคคลที่จะเผชิญกับสิ่งคุกคาม และสิ่งที่ทำลาย โดยการปฏิกริยาโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น

1.1 การเตรียมตัวต่อสู้กับสิ่งคุกคาม (Preparing against harm) เมื่อเกิดอันตรายจากภายนอกบุคคลจะพยายามกำจัดหรือลดลงโดยการเตรียมตัวที่จะต่อสู้กับสิ่งคุกคามและมีปฏิกริยาโต้ตอบที่เหมาะสมกับอันตรายที่เกิดขึ้น หากปฏิกริยานั้นประสบความสำเร็จ อันตรายก็จะลดลง สิ่งคุกคามก็ถูกกำจัดหรือลดไป ทำให้จิตใจกลับสู่ภาวะสมดุล แต่หากประสบความล้มเหลว และทำให้เกิดภาวะเครียดทางอารมณ์ตามมา เช่น ซึมเศร้า รู้สึกผิด โกรธ วิตก กังวล หรือความกลัว

1.2 การต่อต้าน (Aggression of attack) การต่อต้านสิ่งที่รบกวนโดยการกำจัด เปลี่ยนแปลงหรือทำลาย เป็นการตอบสนองและเผชิญต่อสิ่งคุกคาม เพื่อให้บุคคลปลอดภัย และเป็นวิธีการทั่วไปของการปกป้องตนเอง

1.3 การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นแบบหนึ่งของการเผชิญกับสิ่งคุกคาม ที่พบในสัตว์รวมทั้งมนุษย์ ปฏิกริยาการหลีกเลี่ยงนี้อาจเกิดร่วมกับความกลัว หรืออาจเกิดขึ้นโดยไม่มี ความกลัวร่วมด้วยก็ได้

1.4 การเฉยเมย หรือไม่มีปฏิกิริยา (Inaction or apathy) เป็นแบบแผนพฤติกรรมของการสิ้นหวัง คิดว่าสิ่งที่คุกคามนั้นจะไม่สามารถป้องกัน หรือกำจัดไปได้ จึงเกิดความสิ้นหวังขาดความตั้งใจที่จะต้องต่อสู้และหลีกเลี่ยงต่อสิ่งคุกคาม

2. ปฏิกริยาโดยอ้อม (Palliation) คือ กลไกการทำงานของร่างกายและจิตใจ ที่กระทำเพื่อบรรเทาหรือกำจัดสิ่งที่คุกคาม โดยใช้การป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) ซึ่งเป็นการเผชิญต่อความเครียดที่ตรงกันข้ามกับแบบแรก แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

2.1 วิธีบรรเทาอาการโดยตรง (Symptom-directed modes) ได้แก่ การดื่มสุรา ยา กล่อมประสาท ยานอนหลับ การฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เพื่อลดความเครียดและความทุกข์ในสังคมปัจจุบันเป็นที่น่าวิตกว่า ได้มีการใช้ยานอนหลับรวมทั้งสุรา อย่างกว้างขวาง เพื่อช่วยให้มีความสุขสบายทางจิตใจมากขึ้น ในขณะที่ต้องเผชิญกับความเครียดในชีวิตประจำวัน

2.2 วิธีบรรเทาภายในใจ (Intrapsychic modes) เป็นการบรรเทาความเครียดอีกวิธีหนึ่ง ซึ่ง فروยด์ ได้กล่าวไว้ว่าเป็นวิธีการทางจิตวิทยาของจิตใต้สำนึก (Unconscious Psychological Maneuver) ที่บุคคลหลอกลวงตนเองเกี่ยวกับแรงกระตุ้นที่คุกคาม หรืออันตรายจากภายนอก กลวิธีป้องกันตัวจะเป็นการให้สิ่งคุกคามลดไปเพียงในความคิดของบุคคล ไม่เป็นไปตามความเป็นจริง ได้แก่

- การลอกเลียนแบบ (Identification)
- การถ่ายทอดความรู้สึกจากต้นเหตุไปสู่ผู้อื่น (Displacement)
- การเก็บกดความคิดและความรู้สึก (Repression)
- การปฏิเสธสิ่งที่ผิดหวัง โดยการหาสิ่งทดแทนด้วยความคิดฝัน (Denial)
- การทดแทนความรู้สึกไม่สมหวังในทางตรงกันข้าม (Reaction formation)
- การโยนความผิดให้ผู้อื่น (Projection)
- การใช้สติปัญญาหลีกเลี่ยงต่อเหตุการณ์ (Intellectualization)

ถ้าพฤติกรรมดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นไม่ประสบความสำเร็จ ภาวะวิกฤตก็จะเกิดขึ้น

คูเปอร์ และคณะ (Cooper and Others. 1988 : 14 - 15) ได้เสนอวิธีการเผชิญความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. การหาความสนับสนุนจากสังคม (Social support) โดยการพึ่งพิงผู้อื่น ซึ่งอาจมีหลายรูปแบบเช่น การพูดคุย ขอคำปรึกษาหรือการมีสัมพันธภาพที่ค้ำจุนกัน (Supportive Relationship) ในสังคม

2. กลยุทธ์ในการทำงาน (Taskstrategies) ที่ปรับเปลี่ยน ลดความเครียด วิธีการนี้บุคคลจะแก้ไขความเครียดด้วยการจัดระบบงานใหม่

3. การใช้ตรรกะ (Logic) คือ การที่บุคคลแก้ไขความเครียด โดยการประยุกต์ใช้เหตุผล โดยไม่มีอารมณ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การหาข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และหาทางแก้ไข

4. การบริหารเวลา เป็นการจัดเวลาการทำงานให้เหมาะสม

5. การยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

บราแฮม (Braham. 1990 : 25) ได้เสนอวิธีเผชิญความเครียดเรียกว่า CALM MODEL มีขั้นตอนดังนี้

C	=	Change	คือ การเปลี่ยนสถานการณ์ถ้าสามารถทำได้
A	=	Accept	คือ ยอมรับสิ่งต่าง ๆ เมื่อไม่สามารถเปลี่ยนได้
L	=	Let go	คือ การปล่อยให้ผ่านไป
และ M	=	Manage Lifestyle	คือ จัดการกับชีวิตในทางที่ดี

ฉวีวรรณ สูตะบุตร (2527 : 68 - 69) กล่าวถึง กลวิธีการเผชิญกับปัญหาของบุคคล จะพยายามหาวิธีการ เพื่อช่วยให้ตนเองหลุดพ้นจากภาวะการอื่นไม่พึงประสงค์นั้น โดยใช้วิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การหาความสุขใส่ตัว ด้วยการได้รับความรัก ความเห็นอกเห็นใจ ได้รับคำปลอบประโลม บางคนรับประทานอาหารมากขึ้น ใช้วิธีการดื่มสุรา กินยา และเสพยาเสพติดต่าง ๆ
2. ควบคุมตนเอง กวดขันตัวเอง เช่น เข้มปาก กัดฟัน ขมใจ ไม่ต้องการความช่วยเหลือจากใคร
3. แสดงความรู้สึกเครียดออกมา เช่น ร้องไห้ สาบาน หัวเราะ ตะโกน
4. หลีกเลียง แยกตัวไม่สนใจใครดี แยกตัวเองออกไปจากเหตุการณ์ เพื่อให้เกิดความสบายใจ
5. พุดออกมา การพูดช่วยระบายอารมณ์ได้มาก เพราะมีคนอื่นรับรู้เป็นการช่วยแบ่งเบาความทุกข์ และช่วยหาทางออกให้ได้
6. คิดคนเดียวโดยพลบใจว่า ชีวิตต้องมีการทดลอง ทุกคนต้องเผชิญปัญหา การคิดคนเดียวอาจทำให้หมกมุ่น เศร้าหมอง นอนไม่หลับ
7. กระทำกริยาต่าง ๆ เช่น เคาะโต๊ะ เดินไปเดินมา ปิดประตูดัง ๆ บางคนเล่นกีฬาเตะฟุตบอล ตีเทนนิส ล้างบ้าน ถูพื้น
8. ใช้สัญลักษณ์ทดแทน เช่น สวดมนต์ อ้อนวอนบนบานสิ่งศักดิ์สิทธิ์

9. มีอาการทางกาย การแสดงออกทางกายเป็นการสื่อความหมายชนิดหนึ่ง เช่น หัวใจเต้นแรง บัสสาวะบ่อย เหงื่อออกมาก หน้าซีด ปากสั่น พูดไม่ออก เป็นต้น

สุวินัย เกียวกิ่งแก้ว (2527 : 99) กล่าวถึง รูปแบบพฤติกรรมทางด้านจิตใจที่บุคคลจะตอบสนองต่อความเครียดไว้ดังนี้

1. การหนี และเลี่ยง (Flight) เป็นกลไกทางด้านจิตใจ ที่พบได้บ่อยในคนส่วนใหญ่ บางคนหนี และเลี่ยงต่อภาวะเครียดโดยการปฏิเสธ บางคนหนีและเลี่ยงโดยการใช้เวลา ยาเสพติด บางคนอาจเลี่ยงโดยการนอนหลับเพื่อจะได้ไม่ต้องรับรู้เหตุการณ์ใด ๆ หรือเลี่ยงด้วยการแยกตนเอง ฝืนกลางวัน เป็นต้น

2. ยอมรับและพร้อมที่จะเผชิญกับความเครียด (Fight) เพื่อจะหาหนทางแก้ไขสภาวะการณีก่อให้เกิดความเครียด หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อลดภาวะเครียด จึงมีอยู่สองลักษณะ คือ แก้ไขภายนอกตัวเราที่สร้างความเครียด หรือแก้ไขที่ตัวเองโดยการสร้างตัวเองให้มีความเข้มแข็งและแข็งแกร่ง เพื่อจะได้รับกับภาวะความเครียดได้มากขึ้น

3. เรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียด (Consistence) ในยามที่บุคคลไม่สามารถจะหนีจากภาวะเครียด หรือไม่สามารถจะแก้ไขภาวะเครียด จึงต้องนำวิธีการใหม่มาใช้โดยการเรียนรู้ที่จะอยู่กับมัน

ปัทมา คุปตจิต (2533 : 19) กล่าวว่า การเผชิญความเครียดจะประสบผลสำเร็จ หรือถือเป็นการปรับตัวได้นั้น เมื่อความเครียดหรือความกดดันนั้นสามารถที่จะจัดการให้อยู่ในขอบเขตที่จำกัด เกิดเป็นความหวังคงไว้ซึ่งความรู้สึกมีคุณค่า มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความรู้สึกหวัง ความเป็นอยู่ดีขึ้น นั่นคือ บุคคลนั้นจะต้องสามารถแสดงพฤติกรรม ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีผลให้ความเครียดลดลงและหมดไป การปรับตัวจึงเป็นปกติ แต่ถ้าบุคคลที่มีพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดที่ไม่ถูกต้อง และไม่เหมาะสม ความเครียดต่าง ๆ จะไม่ลดลง แต่จะเพิ่มมากขึ้นจนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสรีระวิทยา และด้านจิตใจ จนทำให้บุคคลนั้นมีแบบแผนการคิดการรับรู้ และพฤติกรรมที่ผิดปกติไป พาไปสู่การปรับตัวที่ล้มเหลว

การเผชิญปัญหาของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการรับรู้ และประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ว่ามีผลกระทบ และก่อให้เกิดภาวะเครียดต่อตนเองอย่างไร โดยมีกระบวนการด้านความคิดเป็นหลัก หลังจากนั้นบุคคลจะมีการใช้วิธีการเผชิญปัญหาซึ่งมีทั้งระดับจิตสำนึก และในระดับจิตใต้สำนึก วิธีการเผชิญปัญหาจะมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขตลอดเวลา เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย คือ สามารถเผชิญ

กับปัญหาได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการเผชิญปัญหาดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อมุ่งแก้ปัญหาและลดอารมณ์ตึงเครียดนั่นเอง

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญปัญหา

ความเครียดของแต่ละบุคคลแม้จะอยู่ในเหตุการณ์ หรือมีสาเหตุเดียวกัน บุคคลอาจมีการตอบสนองแตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) บางคนสามารถเผชิญความเครียดได้ดีกว่าอีก คนหนึ่ง ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้มีนักวิชาการได้สรุปไว้ดังนี้

แมกซีน (Mechine 1980 : 107) ได้กล่าวถึงการเผชิญปัญหาแต่ละบุคคลประสบผลสำเร็จเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ได้แก่

1. ความสามารถและความชำนาญที่จะเผชิญกับปัญหา
2. ความสามารถในการรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ

โฟล์คแมน (Folkmen. 1984 : 842) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการเผชิญความเครียด ขึ้นอยู่กับแหล่งสนับสนุนของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งมีทั้งเป็นแหล่งภายในของบุคคล แหล่งภายนอกของบุคคล ดังนี้

1. ภาวะสุขภาพ และพลังงาน (Health and Energy) ในบุคคลที่เจ็บป่วยเหนื่อยหน่าย มักจะไม่มีพลังงานพอที่จะเผชิญความเครียดให้สำเร็จซึ่งต่างกับคนที่มีสุขภาพดีจะมีความแข็งแกร่งทนต่อปัญหา และภาวะเครียดต่าง ๆ

2. ความเชื่อในทางบวก (Positive Believes) เป็นแหล่งทางจิตใจที่ทำให้คนมีความหวัง และสามารถปรับตัวกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายได้ โดยเชื่อในความสามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์เหล่านั้นได้ ความหวังจะมีต่อเมื่อคนเชื่อในผลที่ดี แต่ความเชื่อไม่ได้เป็นผลดีต่อการเผชิญความเครียดเสมอไป เช่น ความเชื่อเกี่ยวกับโชคชะตาซึ่งเป็นความเชื่อในอำนาจนอกตนทำให้บุคคลหมดหวัง ไม่สามารถปรับตัวได้ดี บุคคลที่เชื่อความสามารถของตนเองจะมีพฤติกรรมปรับตัวแตกต่างจากผู้เชื่ออำนาจนอกตน

3. ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem Solving Skills) เป็นความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะรวมความสามารถในการหาข้อมูล การวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อแยกแยะปัญหาค้นหาการแก้ปัญหา โดยคำนึงถึงผลได้ผลเสียของการกระทำนั้น วิธีนี้จะเป็นการศึกษาพลังในตนเองที่ได้รับจากประสบการณ์ การสะสมความรู้ ความฉลาด และความสามารถในการควบคุมตนเอง

4. ทักษะในการติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ (Social Skills) เป็นความสามารถของแต่ละบุคคล และเป็นแหล่งประโยชน์สำคัญในการใช้วิธีการเผชิญความเครียด เพราะจะบอกถึงความสามารถ

ในการติดต่อบุคคลอื่น เพื่อที่จะขอความร่วมมือ ทักษะในการติดต่อกับบุคคลอื่น จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลจัดการกับปัญหาในชีวิตประจำวันได้ดี

5. การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) การได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์ได้รับข้อมูล และสิ่งของ เป็นการเพิ่มแหล่งประโยชน์ที่ใช้ในวิธีการเอาชนะความเครียด ซึ่งจะรวมทั้งลักษณะทางวัฒนธรรมของสังคม และระบบเกื้อกูลของสังคม

6. แหล่งประโยชน์ทางวัตถุ (Material Resources) ได้แก่ เงิน สิ่งของต่าง ๆ

เฮิร์ท (Herth. 1989 : 68) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญปัญหาของบุคคลดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ทักษะคิด ระดับการศึกษา ภาวะสุขภาพ ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา ความเชื่อ

2. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ระบบสนับสนุนทางสังคม ฐานะทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วย ได้แก่ ชนิดของโรค ความรุนแรงของโรค

ปัจจัยด้านบุคคล

1. อายุ เนื่องจากอายุจะสัมพันธ์กับประสบการณ์ในอดีต ซึ่งจะส่งผลถึงการตอบสนองต่อปัญหาของบุคคล (Rambo. 1984 : 247) โดยในช่วงแรกของชีวิตหรือผู้ที่มีอายุน้อย จะมีข้อจำกัดในการใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหา เนื่องจากต้องอาศัยพัฒนาการทางด้านร่างกาย และประสบการณ์เรียนรู้ (Clarke. 1984 : 8 - 9) บุคคลที่มีอายุที่แตกต่างกันจึงเลือกใช้วิธีในการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

2. เพศ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญปัญหา และทัศนคติต่อความเจ็บป่วย ของบุคคล

3. ทักษะคิด มีผลต่อการเผชิญปัญหาของบุคคล คือ บุคคลที่มีทัศนคติต่อชีวิตที่ดีจะมีการเผชิญปัญหาในทางที่ดีมากกว่าบุคคลที่มองชีวิตในแง่ลบ (Bear & Myers. 1994 : 41)

4. ระดับการศึกษา การศึกษาที่ดีจะช่วยให้บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีกว่า และมีความสามารถวิเคราะห์ข้อมูลดี เพราะมีการใช้การเรียนรู้ในอดีตที่เคยใช้ประสบผลสำเร็จมาแล้วมาเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (Jalowiec & Powers. 1981 : 10)

5. ภาวะสุขภาพ กำลังความสามารถ และกำลังใจบุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์และมองโลกในแง่ดี จะมีความสามารถในการเผชิญปัญหาได้ดีกว่าบุคคลที่เจ็บป่วยอ่อนแอหรือท้อแท้ (Lewis & Collier. 1992 : 75; ชอลดา พันธุ์เสนา. 2536 : 36)

6. ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา บุคคลที่มีการแก้ไขปัญหทั้งในเรื่องง่าย ๆ หรือซับซ้อน และเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจ และแก้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์ (Fuller & Ayers. 1990 : 469)

7. ความเชื่อ นับว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ปฏิกริยา และความสามารถในการเผชิญ ปัญหาความเชื่อทางจิตวิญญาณ สามารถช่วยให้บุคคลมีการเผชิญปัญหาที่ดีได้ ช่วยให้สามารถ ควบคุมอารมณ์ให้สงบได้ (Bear & Myers. 1994 : 42)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

1. ระบบสนับสนุนจากครอบครัว และสังคม ครอบครัวเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่มีความสำคัญและใกล้ชิดมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จากคู่สมรส เพราะเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดมากที่สุด บุคคลที่เป็นโสด หม้าย หย่า หรือขาดคนคอยให้กำลังใจจะมี พฤติกรรมที่ผิดปกติได้มากกว่ากลุ่มที่มีโครงสร้างสังคมคอยค้ำจุนอยู่ (Anderson. 1989 : 93)

2. ฐานะทางเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ดังนั้นในคน ที่มีความเป็นอยู่ดี ย่อมสามารถเผชิญปัญหา ได้ดีกว่าบุคคลที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจต่ำ (Bear & Myers. 1994 : 42)

3. วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี บางวัฒนธรรมจะช่วยประคับประคอง และมี กิจกรรมที่ช่วยลดความรุนแรงของปัญหา แต่บางวัฒนธรรมกับส่งเสริมให้เกิดความเครียดเพิ่มมากขึ้น

4. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อากาศ ความชื้น ฝุ่น เป็นต้น สิ่งแวดล้อมตัวเหล่านี้ สามารถขัดขวางความรู้สึกที่ดีต่อความเจ็บป่วยได้ (Bear & Myers. 1994 : 42)

ปัจจัยทางด้านการเกี่ยวกับความเจ็บป่วย

1. ระยะเวลาของการเกิดปัญหา (Onset) เช่น ในบุคคลที่สูญเสียอวัยวะต่าง ๆ ระยะเวลา อาจไม่สามารถเผชิญปัญหาต่อสภาพการสูญเสียได้ เมื่อเวลาผ่านไปบุคคลนั้นก็ค่อย ๆ ปรับตัวได้ดี ในที่สุด เนื่องจากบุคคลค่อย ๆ เรียนรู้การเผชิญปัญหาที่มีความเหมาะสม และแก้ไขปัญหามากขึ้น (Bell. 1977 : 137)

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นไปโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน (Unexpected) เช่น การเจ็บป่วย จากอุบัติเหตุย่อมมีผลกระทบกระเทือนต่อจิตใจมากกว่าการเจ็บป่วยที่ค่อย ๆ เกิดขึ้น พฤติกรรม การเผชิญปัญหาที่ผู้ป่วยนำมาใช้จึงมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากกว่า

3. ชนิดและความรุนแรงของโรคบุคคลที่มีความเจ็บป่วยรุนแรงและต้องการคนดูแลใกล้ชิด จะมีปัญหาทางจิตใจ เกิดภาวะซึมเศร้า ความวิตกกังวล ฯลฯ มากกว่าบุคคลที่มีความเจ็บป่วยไม่รุนแรง (Pasacrete & Massie. 1990)

4. ตำแหน่งหรืออวัยวะที่เกิดพยาธิ ถ้าเป็นตำแหน่งหรืออวัยวะที่บุคคลให้ความสำคัญมาก ก็จะทำให้เกิดภาวะเครียดสูง ทำให้มีผลต่อการเผชิญปัญหาได้

จากการศึกษาพอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดแบ่งได้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและองค์การ และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่จะแสดงผลต่อความเครียด เพราะสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด จะทำให้บุคคลสนองต่อความเครียดแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล

3.4 การวัดวิธีเผชิญความเครียด

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ค้นคิด และพัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพ เครื่องมือวัดพฤติกรรมเผชิญความเครียดนั้น ถ้าจะสร้างให้สมบูรณ์แล้วควรจะวัดพฤติกรรมของบุคคลก่อนที่จะเผชิญภาวะเครียดนั้น วัดพฤติกรรมขณะเผชิญความเครียดนั้น และวัดพฤติกรรมหลังจากภาวะเครียดผ่านไปแล้ว (Hann. 1982 : 252 - 265) แต่ในทางปฏิบัติจริงนั้นสิ้นเปลืองมาก นักวิจัยมักจะวัดพฤติกรรมเผชิญความเครียด หรือสอบถามพฤติกรรมเผชิญความเครียดจากตัวอย่าง หลังจากที่ได้สถานการณ์ที่เป็นภาวะเครียดผ่านไปแล้ว (Lazarus. 1976 : 7) และได้มีผู้สร้างแบบวิธีการประเมิน และเครื่องมือที่ใช้ในการเผชิญความเครียด ดังต่อไปนี้

1. แบบวัดการประเมินวิธีเผชิญความเครียด ของจาโลวีก และเพาเวอร์ (Jalowiec and Powers. 1981 : 107 - 112) เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อรายการที่แสดงพฤติกรรมเผชิญความเครียด 2 วิธี คือ วิธีมุ่งแก้ไขปัญหา และมุ่งแก้ไขอารมณ์ ข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ โดยพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามุ่งหมายถึง พฤติกรรมที่มีเป้าหมายจะแก้ปัญหหรือจัดการกับสถานการณ์ที่เครียด ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ หมายถึง พฤติกรรมที่มีเป้าหมายจะจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่เครียด ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุพฤติกรรมเผชิญความเครียดลงในแบบสอบถามตามมาตราลิกอร์ท(Likert-type Format) ให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน จากไม่เคย ถึง เสมอ ๆ (never to always) ผลรวมจะบ่งชี้ว่า ผู้ตอบใช้กลวิธีใดมากที่สุดในการเผชิญความเครียด เพื่อแก้ไขปัญหหรือเพื่อลดความไม่สบายเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะ

2. แบบวัดการประเมินภาวะเครียดของ บัลดรี เมอร์ฟี และเพาเวอร์ (Baldree, Murphy and Powers. 1982 : 107 - 112) เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความที่แสดงพฤติกรรมที่

แสดงออกเพื่อการบรรเทา ควบคุม หลีกเลียง หรือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด แบบสอบถามมีทั้งหมด 42 ข้อ การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน แปลผลตามช่วงคะแนนที่บ่งชี้ว่าผู้ตอบมีความสามารถในการเผชิญกับความเครียดเพียงใด

3. แบบประเมินของ ลาแทค (Latack. 1986 : 377 - 385) เป็นแบบวัดกับความเครียดที่เกิดจากงาน (Coping with Job Stress) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดด้วยวิธี ลู่ว หรือควบคุม (17 ข้อ) วิธีหนี (11 ข้อ) ซึ่งเป็นวิธีการเผชิญกับตัวสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด และวิธีเผชิญตามอาการ และอารมณ์ (24 ข้อ) เป็นวิธีแก้ปัญหาโดยการปรับตัวเมื่อมีความเครียด แบบวัดนี้มี 52 ข้อ การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน จากไม่เคย (1 คะแนน) ถึงทำเป็นประจำเสมอ (5 คะแนน) ผลรวมของคะแนนจะบ่งชี้ว่ามีความสามารถในการเผชิญความเครียดระดับใด และใช้วิธีใดมากที่สุดในการเผชิญความเครียด

จะเห็นได้ว่าการวัดวิธีเผชิญความเครียดมีอยู่หลายวิธี ฉะนั้นแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดหรือแบบที่บุคคลใช้วิธีใดในการเผชิญความเครียดจึงมีหลายแบบ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบวัดของลาแทค โดยเลือกใช้กลุ่มข้อความคำถามในการเผชิญความเครียดทั่วไป คือวิธีลู่ว และวิธีหนี ซึ่งสามารถวัดได้โดยแบบสอบถามเพื่อแก้ไขปัญหา หรือเพื่อลดความไม่สบายใจเมื่อเผชิญสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะ

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญความเครียด

ตัวแปรด้านส่วนตัว

อายุ เป็นตัวแปรสำคัญที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะอายุเป็นเงื่อนไขภายในของบุคคลที่มีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด(สมจิต หนูเจริญกุล. 2534 : 98) จากการวิจัยของ กิบสัน, อิวานเซวิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivencevich, and Donnelly. 1982 : 151) ได้ศึกษาว่าอายุเป็นตัวแปรสำคัญที่สัมพันธ์กับความเครียด อายุที่มากขึ้นจะทำให้บุคคลมีวุฒิภาวะที่สมบูรณ์ขึ้น สามารถเผชิญกับความเครียดได้ดี ทราบว่าจะมีวิธีจะแก้ปัญหาย่างไรซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพาราสุรามาน และอัลทโท (Parasuraman and Alutto. 1984 : 333) ที่พบว่าอายุเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และฮัลล์ (Hull. 1984 : 2331 - A) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดกับผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษาในรัฐเท็กซัส จำนวน 976 คน ผลการวิจัยแสดงว่าผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ในการศึกษาวิจัยในประเทศไทย อัมพร โอตะระกุล และเจตสันต์ แต่งสุวรรณ (2525 : 18) ทำการศึกษา

ความเครียดของตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าตำรวจที่อายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันเล็กน้อย กลุ่มอายุ 20 - 29 ปี เป็นกลุ่มที่มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

สถานภาพการสมรส เป็นตัวแปรที่สำคัญอีกตัวแปรหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และจากการศึกษาของ สุพล บุญทรง (2523 : 200) กล่าวว่า แม้การแต่งงานเป็นสามีภรรยาจะเป็นของธรรมดา แต่มีความสำคัญอยู่ไม่น้อย เพราะเท่ากับเป็นการเปลี่ยนแปลงชีวิตใหม่ จากความเป็นโสดมาเป็นคนที่ต้องมีภาระผูกพัน จะต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้น จะต้องพึ่งตนเอง และทำตนเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น คนที่มีครอบครัวแล้วต้องคิดถึงการประหยัดรายจ่าย ห่วงเพื่อนฝูงที่เคยคบหากันมา และเมื่อแต่งงานแล้วมักทำงานที่ตั้งใจทำไปตลอดชีวิต พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยสุ่มตัวอย่าง 497 คน ปรากฏว่า พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ของความเครียด ในพยาบาลที่มีภาระทางครอบครัวต่างกัน กล่าวคือ ไม่มีภาระทางครอบครัวจะมีความเครียดน้อยที่สุด จะมีความเครียดมากขึ้นในภาระเบา และภาระปานกลาง และยังมีภาระครอบครัวหนักจะมีความเครียดสูง แต่ในขณะเดียวกันก็มีผู้วิจัยพบว่า สถานภาพการสมรส ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ไสภรณ์ หาสิตะพันธุ์ (2528 : บทคัดย่อ) วิจัยพบว่า ความพึงพอใจในองค์ประกอบจูงใจ ของข้าราชการสายบริการวิชาการ และฝ่ายธุรการที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการที่บุคคลไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว จะก่อให้เกิดความตึงเครียดในการทำงาน (Morse, 1958 : 27)

ประสบการณ์ เป็นตัวแปรที่สำคัญอีกตัวแปรหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับความเครียด เพราะประสบการณ์เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล การที่บุคคลมีประสบการณ์ และทำงานมานาน จะสามารถเผชิญความเครียดได้ดี มีการปรับตัวทำให้ถูกคุกคามจากความเครียดน้อย ประสบการณ์ทำให้บุคคลมีโอกาสดูแลเรียนรู้ ทำความเข้าใจ มองปัญหาได้ชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริง ทำให้เกิดทักษะ และเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน (สกุลพร สังวรกาญจน์. 2529 : 19) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโมโตวิดโล แพคการ์ด และแมนนิง (Motowidlo, Packard and Manning. 1986) ซึ่งพบว่า ประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดส่วนการศึกษา ของศิริพร โอภาสวัตรชัย (2531) พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของต่างประเทศคือ การศึกษาของโรสส์ และโรสส์ (Rosse and Rosse. 1981) พบว่าความเครียดและประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ในการศึกษาวิจัยในประเทศไทยซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จิตรเจริญ เวลาดี (2522 ก - ข) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ในกองบัญชาการตำรวจ นครบาล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุราชการ ยศ ตำแหน่ง หน้าที่ การศึกษา เงินเดือน สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัญหาต่าง ๆ ของการ ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำการสมรสแล้วมีทัศนคติในการ ทำงานที่ดีต่อปัญหามากกว่าผู้ที่ยังเป็นโสด เงินเดือนของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับมีความสัมพันธ์ กับการปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปราม คือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับเงินเดือนมากขึ้น สามารถ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกัน และปราบปรามได้ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการมาก ๆ หรือ รับราชการมานานสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการน้อย

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530 : 40) ทำการศึกษาความเครียดของนักบริหารงานตำรวจ ศึกษากรณีสารวัตรใหญ่ และสารวัตร สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 วัดระดับความเครียด ด้วย “มาตรวัดเฮซโอเอส” (HOS Scale) พบว่า อายุ การศึกษาหรือ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ต่างก็ไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับความเครียดซึ่งอธิบายว่าตัวแปร ดังกล่าว อาจอยู่ภายใต้อิทธิพล ของตัวแปรกดดัน (Suppressor Variable) ซึ่งอาจผลักดันไม่ให้ปรากฏความสัมพันธ์ระหว่างตัว แปรอิสระ ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง กับตัวแปรตาม คือความเครียด

วีรพล ตูลวรรณนะ (2531 : 180) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาการ ปฏิบัติหน้าที่ของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนใหม่ พบว่าปัจจัยภูมิหลังด้านเศรษฐกิจ และสังคม อันได้แก่ เรื่องที่อยู่อาศัย และการมีอุปกรณ์เครื่องใช้ส่วนตัวไว้ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดปัญหา คือ การปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบ การไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า ไม่ สามารถระงับเหตุหรือจับคนร้ายได้ทัน ปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่เพียงพอมีผลทำให้ เกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ การเอาใจใส่ การให้คำปรึกษาแนะนำ ของผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น และการได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เพียงพอ ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนใหม่

วันศักดิ์ เพ็ญสุภา (2531 ก - ข) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติ ของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลในส่วนของการจัดสวัสดิการ ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการตำรวจนครบาลเหนือ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศ อายุ ระยะเวลารับราชการ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับทัศนคติในการปฏิบัติ งานแล้วไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

บุคลิกภาพ เป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2535 : 19) ได้ศึกษาพบว่าหญิงที่ทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีระดับการศึกษาสูงกว่า ระดับสถานภาพทางอาชีพสูงกว่า หญิงทำงานนอกบ้านที่มีบุคลิกภาพแบบบี และจากการศึกษาโดยใช้ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะการทำงานพบว่า บุคลิกภาพแบบ เอ มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า มีปริมาณงานที่ทำมากกว่า มีแนวโน้มว่าจะมีชั่วโมงการทำงานต่ออาทิตย์มากกว่า และมีความสับสนในบทบาทการทำงาน ความตึงเครียดในการทำงาน และต้องการประสบการณ์การทำงานมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี และ สตรูบ และโบลันด์ (Strube and Boland. 1986) ได้ทำการวิจัยพบว่ากลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีความเชื่อมั่นในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงาน กับความเพียรในการทำงานนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ นั้น สามารถช่วยให้เกิดความเครียด และความวิตกกังวลได้ง่าย ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ บี ซึ่งมีลักษณะผ่อนคลาย ไม่เกิดความเครียด และความวิตกกังวลง่าย ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจที่จะนำบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี นี้มาศึกษาว่า จะเกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร หรือไม่อย่างไร

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงานและวิถีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

เฟรนช์ (French : 1974) ได้ทำการศึกษา ผู้ที่ทำงานในฐานปฏิบัติการเคนเนดี (Kennedy Space Center) พบว่าความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างความดันโลหิต และปริมาณงานที่ทำ (Work load) ในเฉพาะกลุ่มที่เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ค่อยได้

เฮ้าส์ (House. 1974 : 17-27) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจในคนงานอเมริกันผิวขาว โดยศึกษาตัวแบบที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ พบว่าคนงานที่มีบุคลิกภาพแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานสูง ชอบการแข่งขัน ใจร้อนรีบด่วน เร่งรีบทำงานให้ทันกับเวลาที่ขีดเส้นตายเอาไว้ ลักษณะของบุคลิกภาพต่าง ๆ ดังกล่าวที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง และมีผลต่อการเกิดโรคหัวใจสูงอีกด้วย นอกจากนี้ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นตัวแปรหนึ่ง ที่ก่อให้เกิดความเครียด อันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ กล่าวคือ ถ้ามีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานต่ำจะมีความเครียดสูงทำให้เกิดโรคหัวใจ และโรคอื่น ๆ สูงไปด้วย

กอร์ส และเฮอเร็ล (Kroes and Hurrell. 1975 : 76) พบว่าอาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่มีความเครียดสูง เนื่องจากมีอัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ โรคที่เกี่ยวกับการย่อยอาหาร การติดยาเสพติด การติดสุราเรื้อรัง และการพยายามฆ่าตัวตายค่อนข้างสูง

แบล็คมอร์ (Blackmore. 1978 : 48) ได้สรุปผลการศึกษาความเครียดของตำรวจโดยใช้ให้ เห็นว่าบุคคลในอาชีพตำรวจมีอัตราการเจ็บป่วยสูงสุดในเรื่องโรคหัวใจ และโรคกระเพาะอาหาร เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลในอาชีพอื่น นอกจากนั้นอัตราการหย่าร้าง และอัตราการฆ่าตัวตายก็สูง กว่าบุคคลในอาชีพอื่น

โฟล์คแมน และลาซารัส (Folkman and Lazarus. 1980 : 219 - 239) ได้ศึกษา วิธีเผชิญ ภาวะเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ของคนปกติ อายุ 45 - 64 ปี จำนวน 100 คน ใช้เวลาศึกษา นาน 1 ปี โดยการสัมภาษณ์ถึงภาวะความเครียด และวิธีเผชิญปัญหาทั้งหมดรวม 7 ครั้ง ห่างกัน ครั้งละ 4 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีเผชิญปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น แบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1. วิธีมุ่งแก้ปัญหา 2. วิธีที่มุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีเผชิญปัญหาวิธีเดิมมีค่อนข้างน้อย เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน และการที่บุคคลจะใช้วิธีเผชิญวิธีเดิมนั้น เป็นผลมาจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ สำหรับวิธีเผชิญ ปัญหาที่มุ่งแก้ปัญหานั้น บุคคลนิยมใช้กับปัญหาที่เกิดจากเรื่องการทำงาน หรือเมื่อประเมินว่า สามารถจัดการแก้ปัญหานั้นได้ และต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แต่จะใช้วิธีเผชิญปัญหาที่มุ่งลด อารมณ์ตึงเครียดเมื่อเผชิญกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพ หรือเมื่อประเมินว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องยอมรับ และมีความรู้สึกท้อถอยเกิดขึ้น

เอ็นเซอร์ (Ensor. 1983 : 1731 - A) ศึกษาผลกระทบจากความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า การมีภาระงานมากเกินไป การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความพอใจในการทำงาน มีผลต่อ ความเครียด

บราวน์ และ แชมป์เบลล์ (Brown and Champbell. 1990) ทำการศึกษาที่มาของ ความเครียดที่เกิดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 954 นาย ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ใน เมืองใหญ่ ๆ ในประเทศอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของความเครียดของตำรวจนั้นมาจาก การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทันที และการวิเคราะห์ความยาก ระหว่างการแสดงออกถึงความเครียดและ ประสบการณ์ความยากลำบากในการทำงาน

สพบร ชุนทรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความเครียดและสภาพแวดล้อมใน การทำงานของทันตแพทย์ ผลการวิจัยสภาพแวดล้อมทางกาย ซึ่งได้แก่ ขนาดห้องทำงานและ อุณหภูมิมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของทันตแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องขนาดเล็กมีความเครียดในการทำงานมากกว่าทันตแพทย์ที่ ทำงานในห้องขนาดใหญ่ และทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องที่ไม่มีเครื่องปรับอากาศมีความเครียด มากกว่าทันตแพทย์ที่ทำงานในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ

นิโลบล กฤษณพันธ์ (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีเผชิญปัญหาภาวะอารมณ์ทุกข์โศก และปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และภาวะไม่สุขสบาย โดยใช้กรอบทฤษฎีการเผชิญปัญหาในผู้ป่วยมะเร็งของไวส์แมน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยมะเร็งปากมดลูกที่มารับรังสีรักษาแบบผู้ป่วยนอกที่คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 50 ราย ข้อมูลที่เกี่ยวกับวิธีเผชิญปัญหาได้มาจากการสัมภาษณ์ ส่วนภาวะไม่สุขสบาย และภาวะอารมณ์ทุกข์โศก วัดโดยแบบสอบถามภาวะไม่สุขสบายและ แบบวัดภาวะอารมณ์ทุกข์โศกของโอเมก้า สร้างโดยไวส์แมน และวอร์เดน ผลการวิจัยพบว่า วิธีเผชิญปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้ 5 อันดับแรก จากวิธีเผชิญปัญหา 14 วิธี ที่กลุ่มตัวอย่างรายงาน ได้แก่ การพูดคุยปรึกษาหารือกับผู้อื่น การใคร่ครวญพิจารณาหาทางเลือกที่เหมาะสม การแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอย่างมีเหตุผล การหันหน้าเผชิญกับปัญหาอย่างเข้าใจในสภาพเป็นจริง และการทำตามคำแนะนำโดยปราศจากข้อคำถาม ส่วนวิธีเผชิญปัญหา 6 อันดับสุดท้ายที่กลุ่มตัวอย่างใช้น้อยที่สุด คือ การกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ยั้งคิด การลดความตึงเครียดโดยการทำสิ่งที่เป็นการต่อต้านชีวิต การหันเหความสนใจไปยังสิ่งอื่น การตำหนิตนเอง การทำให้เป็นเรื่องซับซ้อน เพื่อปรับเปลี่ยนสถานการณ์ให้ดีขึ้นและการทำตามคำแนะนำโดยปราศจากข้อคำถาม เป็นปัจจัยที่ใช้ทำนายภาวะอารมณ์ทุกข์โศกได้

ประพิมพรรณ สุวรรณภู (2533 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 184 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 85.3 ระดับปานกลางร้อยละ 11.95 และระดับสูงร้อยละ 2.7 โดยใช้เครื่องมือ HOS (Health Opinion Stress) เป็นแบบสำรวจความเครียดทางจิตวิทยา และผลการวิจัยความเครียดของพยาบาลตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพยาบาลที่ปฏิบัติในฝ่ายการพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดพนักงานเรือนจำชายในสายควบคุม และรักษาการณ์ ระดับ 1 - 3 จำนวน 187 ราย โดยใช้แบบทดสอบ HOS พบว่า "ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านองค์กรที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ความสับสนในบทบาทความขัดแย้งในบทบาทการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง"

ถาวร ศรีหิรัญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความเครียดของนิติกร กองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่านิติกรมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คือ การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีด สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบ และแออัด ผลการวิจัยระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของนิติกร กองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตามตัวแปรสภาพทางตำแหน่ง กลุ่มงาน และประสบการณ์ พบว่า ไม่มีความแตกต่าง

ธารีกุล คัมภีรคุปต์ (2535 : 133) ได้ศึกษาความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ พบว่าปัญหาด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ กล่าวคือ พนักงานคุมประพฤติที่ประสบปัญหาในด้านลักษณะงานมากขึ้นก็จะทำให้มีความเครียดสูงขึ้นด้วย

สุรศักดิ์ ศานูจารย์ (2536 : 112 - 115) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ระดับสถานีตำรวจนครบาล ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 347 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ รายได้ ที่พักอาศัย ครอบครัว สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า และความยุติธรรม และศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมาก คือ ปัจจัยด้านรายได้ ที่พักอาศัย สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน และศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คือ ปัจจัยด้านครอบครัว การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าและความยุติธรรม นอกจากนี้ความเครียดมีความสัมพันธ์กับโรคระบบทางเดินหายใจ และการสูบบุหรี่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีความสัมพันธ์กับการดื่มสุรา และเที่ยวเตร่ ที่ระดับ .01 ตำรวจที่มีขั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร มีความเครียดสูงกว่าตำรวจชั้นสัญญาบัตรในด้านรายได้ ที่พักอาศัย ครอบครัว สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีความเครียดสูงกว่าในด้านความก้าวหน้าและความยุติธรรม และศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ

จากผลการวิจัยทั้งต่างประเทศ และในประเทศไทยที่อ้างอิงดังกล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าตัวแปรด้านส่วนตัวของบุคคลและตัวแปรด้านปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร ปี พ.ศ. 2542 จำนวน 1,296 นาย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร ปี พ.ศ. 2542 ซึ่งเลือกมาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เทียบตามตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง(Sample Size) โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan(พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 303) ได้จำนวน 297 คน มีส่วนราชการเป็นระดับชั้น (Strata) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแต่ละนาย เป็นหน่วยในการสุ่ม (Sampling Unit) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 นาย ดังรายละเอียดที่แสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนราชการที่มีอัตราคนครอง ในสายงานจราจร

ส่วนราชการ	เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กองกำกับการ 1	536	149
กองกำกับการ 2	492	137
กองกำกับการ 5	88	24
ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษการจราจร	180	50
รวม	1,296	360

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจจราจร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
2. แบบสอบถามบุคลิกภาพ
3. แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน
4. แบบสอบถามวิธีการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

1.1. วิธีการสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย เป็นแบบสอบถามชนิดเติมข้อความให้สมบูรณ์ และชนิดให้เลือกตอบ

1.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผศ.ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ ดร. นันทา สุรักษา และพล.ต.ต. อดุลย์ แสงสิงแก้ว พิจารณาตรวจสอบด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง ซึ่งตรงกับลักษณะเฉพาะของท่าน ตามความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. อายุ ☐ ต่ำกว่า 31 ปี
☐ 31 - 35 ปี
☐ มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

2. สถานภาพการสมรส ☐ โสด
☐ สมรส
☐ หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่
☐ หม้าย
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร ปี
4. เงินเดือน ☐ ต่ำกว่า – 5,000 บาท
☐ 5,001 – 10,000 บาท
☐ 10,001 – 15,000 บาท
☐ มากกว่า – 15,000 บาทขึ้นไป
5. ที่พักอาศัย ☐ บ้านพักสวัสดิการ
☐ บ้านพักส่วนตัว
☐ บ้านญาติ
☐ บ้านเช่า
☐ อื่น ๆ

2. แบบสอบถามบุคลิกภาพ

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี โดยปรับปรุงมาจากแบบวัด ซึ่งอัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล (2533) ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) โดยผู้วิจัยปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และเหมาะสมกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎี ปริญญาพันธ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 10 ข้อ

2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผศ.ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ ดร. นันทา สู้รักษา และพล.ต.ต. อุดุลย์ แสงสิงแก้ว ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2.2.2 หาค่าอำนาจจำแนก (Item Discrimination) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามบุคลิกภาพที่ปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน เนื่องจากมีลักษณะประชากร และองค์กรคล้ายคลึงกัน เมื่อได้แบบสอบถามตามที่ต้องการ นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซ็นต์ เพื่อแบ่งกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อ โดยใช้ t-test และเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในการวิจัย ได้แบบสอบถามบุคลิกภาพจำนวน 10 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.00 ถึง 3.27

2.2.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ 2.2.2 มาหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพทั้งฉบับ เท่ากับ .51

ตัวอย่างแบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับพฤติกรรมที่ท่านปฏิบัติอยู่เพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างพอสมควร
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างเล็กน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0) ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

2.3 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับพฤติกรรม	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

2.4 เกณฑ์การแปลผล ใช้คะแนนเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

ผู้มีบุคลิกภาพแบบ A หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 3.5

ผู้มีบุคลิกภาพแบบ B หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 3.5

3. แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

3.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎี เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานของ J. J. Turnage and C. D. Spielberger (1991 : 165 - 176) มาเป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม โดยสร้างข้อคำถามและปรับปรุงภาษาให้เหมาะสมสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

3.2.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผศ.ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ ดร. นันทา สุรักษา และพล.ต.ต. อุดุลย์ แสงสิงแก้ว พิจารณาตรวจสอบด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

3.2.2 การหาค่าอำนาจจำแนก (Item Discrimination) ของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน เนื่องจากมีลักษณะประชากร และองค์กรคล้ายคลึงกันเมื่อได้แบบสอบถามตามที่ต้องการนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ เพื่อแบ่งกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อ โดยใช้ t-test และเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในการ

วิจัย ได้แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน จำนวน 36 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.68 ถึง 8.18

3.2.3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ 3.2.2 มาหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งฉบับ เท่ากับ .95

ตัวอย่างแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้ จะถามเกี่ยวกับความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึก หรือการแสดงออกของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ เพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
- จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
- จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านบ้างพอสมควร
- จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านบ้างเล็กน้อย
- จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0) ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนล้าที่มืงานที่ต้องรับผิดชอบมาก					

3.3 เกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถาม มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | | |
|----------------|-----|---|-------|
| จริงที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |
| จริง | ให้ | 4 | คะแนน |
| จริงบ้าง | ให้ | 3 | คะแนน |
| จริงน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| จริงน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |

3.4 เกณฑ์การแปลผล

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ ยืนยง ไทยใจดี(2537 : 111) ประเมิน เกณฑ์ สูง ปานกลาง ต่ำ ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับต่ำ

คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

คะแนน 3.50 – 5.00 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับสูง

✓ A. แบบสอบถามวิธีการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

4.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎี เอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเผชิญความเครียด ในการปฏิบัติงาน โดยได้แบ่งวิธีการเผชิญความเครียดเป็น 2 แบบ คือ แบบสู้ และแบบหนี ซึ่ง มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์(2538 : 63) ได้ปรับปรุงมาจากเครื่องมือแบบวัด Coping with Job Stress ของ ลาแทค (Latack. 1986) มาเป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม โดยสร้างข้อคำถาม และ ปรับปรุงภาษาให้เหมาะสมสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

4.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

4.2.1 หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผศ.ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ ดร. นันทา สู้รักษา และ พล.ต.ต. อุดลย์ แสงสิงแก้ว พิจารณาตรวจสอบด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

4.2.2 การหาค่าอำนาจจำแนก (Item Discrimination) ของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน เนื่องจากมีลักษณะประชากร และองค์กรคล้ายคลึงกัน เมื่อได้แบบสอบถามตามที่ต้องการนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ เพื่อแบ่งกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อ โดยใช้ t-test และเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในการวิจัย ได้แบบสอบถามวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน จำนวน 23 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.40 ถึง 8.51

4.2.3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ 4.2.2 มาหาความเชื่อมั่น โดย

ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานรวมทั้งฉบับ เท่ากับ .87

ตัวอย่างแบบสอบถามวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : แบบวัดฉบับนี้ต้องการทราบวิธีการปฏิบัติ เมื่อท่านมีความเครียดในขณะทำงาน โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับการปฏิบัติของท่านบ่อยครั้งเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว

ข้อความ	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	บ่อยที่สุด
0) ปฏิกริยาหรือกับผู้บังคับบัญชา					

4.3 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อความ	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	บ่อยที่สุด
วิธีการเผชิญความเครียดแบบสู้ ข้อ 1 – 16, 20, 23	1	2	3	4	5
วิธีการเผชิญความเครียดแบบหนี ข้อ 17 – 19, 21 - 22	5	4	3	2	1

4.4 เกณฑ์การแปลผล ใช้คะแนนเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

เกณฑ์จำแนกวิธีการเผชิญความเครียด พิจารณาจุดตัดที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.5 กล่าวคือ ผู้ได้คะแนนเฉลี่ยมากกว่า หรือเท่ากับ 3.5 แสดงว่าใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบสู้ ผู้ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 3.5 แสดงว่าใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบหนี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. เสนอเรื่องขออนุมัติต่อกองบังคับการตำรวจจราจร เพื่อขออนุมัติการทำวิจัยครั้งนี้
2. หลังจากได้รับอนุมัติจากกองบังคับการตำรวจจราจรในการทำวิจัย ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามจำนวน 360 ฉบับ ไปให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งไปยังกองบังคับการตำรวจจราจรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ขอความอนุเคราะห์จากสารวัตรงานที่ 7 กองกำกับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจจราจร ช่วยแจกแบบสอบถาม พร้อมนัดวันที่จะมาเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
3. เก็บแบบสอบถามตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ โดยโทรศัพท์สอบถามล่วงหน้า
4. เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจากกองบังคับการตำรวจจราจร ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 345 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.83 แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

วิธีจัดกระทำข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus For Window) ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นได้ดำเนินการตามระเบียบทางสถิติ โดยมีการดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว และวิธีเผชิญความเครียด โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผลค่าเฉลี่ย (ยีนยง ไทยใจดี. 2537 : 111) ดังนี้
 - คะแนน 1.00 – 2.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับต่ำ
 - คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
 - คะแนน 3.50 – 5.00 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับสูง
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์และสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression with Dummy Variables)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ความถี่ และร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ด้านบุคลิกภาพ ความเครียดในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญความเครียด โดยการใช้การทดสอบค่า t โดยใช้สูตร t -test (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 131 – 132)

2.2 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านบุคลิกภาพ ความเครียดในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญความเครียด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์และสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression with Dummy Variables)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อจะให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean Square)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
AGE ₁	แทน	อายุต่ำกว่า 31 ปี
AGE ₂	แทน	อายุ 31 – 35 ปี
MAR ₁	แทน	สถานภาพโสด
MAR ₂	แทน	สถานภาพสมรส
MAR ₃	แทน	สถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่
INC ₁	แทน	เงินเดือนต่ำกว่า – 5,000 บาท
INC ₂	แทน	เงินเดือน 5,001 – 10,000 บาท
INC ₃	แทน	เงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท

HOM ₁	แทน	ที่พักอาศัยบ้านพักสวัสดิการทางราชการ
HOM ₂	แทน	ที่พักอาศัยบ้านตนเอง
HOM ₃	แทน	ที่พักอาศัยบ้านญาติ
HOM ₄	แทน	ที่พักอาศัยบ้านเช่า
EXP	แทน	ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร
PER	แทน	บุคลิกภาพ
STR	แทน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ

ตอนที่ 2 จำนวนร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธี จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจราจร จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย บุคลิกภาพ กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย บุคลิกภาพ และวิธีเผชิญความเครียด

ตัวแปร	ระดับตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ	ต่ำกว่า 31 ปี	108	31.3
	31 – 35 ปี	141	40.9
	มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	96	27.8
	รวม	345	100
2. สถานภาพการสมรส	โสด	92	26.7
	สมรส	223	64.6
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	22	6.4
	หม้าย	8	2.3
	รวม	345	100
3. ประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	136	39.4
	5 - 10 ปี	161	46.7
	11 – 15 ปี	20	5.8
	มากกว่า 15 ปี	28	8.1
	รวม	345	100
4. เงินเดือน	ต่ำกว่า – 5,000 บาท	40	11.6
	5,001 – 10,000 บาท	239	69.3
	10,001 – 15,000 บาท	49	14.2
	มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป	17	4.9
	รวม	345	100

ตาราง 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ที่พักอาศัย	บ้านพักสวัสดิการทางราชการ	119	34.5
	บ้านตนเอง	66	19.1
	บ้านญาติ	40	11.6
	บ้านเช่า	111	32.2
	อื่นๆ	9	2.6
	รวม	345	100
6. บุคลิกภาพ	แบบเอ	129	37.4
	แบบบี	216	62.6
	รวม	345	100

จากตาราง 3 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 สถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่สมรส จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ส่วนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร อยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 มีเงินเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาต่ำกว่า – 5,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ส่วนที่พักอาศัยส่วนใหญ่เป็นบ้านพักสวัสดิการทางราชการ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาเป็นบ้านเช่าจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และบุคลิกภาพ ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบบี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมามีบุคลิกภาพแบบเอ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

ตอนที่ 2 จำนวนร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธี จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และ บุคลิกภาพ

ตาราง 4 ค่าจำนวนร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธี จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และ บุคลิกภาพ

ตัวแปร	ระดับตัวแปร	แบบสุ่ม		แบบหนี้	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ	ต่ำกว่า 31 ปี	13	12.04	95	87.96
	31 – 35 ปี	10	7.09	131	92.91
	มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	5	5.21	91	94.79
2. สถานภาพการสมรส	โสด	12	13.04	80	86.96
	สมรส	15	6.73	208	93.27
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	0	0	22	100
	หม้าย	1	12.50	7	87.50
3. ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	15	11.03	121	88.97
	5 – 10 ปี	10	6.21	151	93.79
	11 – 15 ปี	1	5.00	19	95.00
	มากกว่า 15 ปี	2	7.14	26	92.86

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับตัวแปร	แบบสุ่ม		แบบหนี	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. เงินเดือน	ต่ำกว่า – 5,000 บาท	13	32.50	27	67.50
	5,001 – 10,000 บาท	13	5.44	226	94.56
	10,001 – 15,000 บาท	2	4.08	47	95.92
	มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	0	0	17	100
5. ที่พักอาศัย	บ้านพักสวัสดิการทางราชการ	9	7.56	110	92.44
	บ้านตนเอง	5	7.58	61	92.42
	บ้านญาติ	4	10.00	36	90.00
	บ้านเช่า	10	9.01	101	90.99
	อื่นๆ	0	0	9	100
6. บุคลิกภาพ	แบบเอ	15	11.63	114	88.37
	แบบบี	13	6.02	203	93.98
รวม		28	8.12	317	91.88

จากตาราง 4 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบหนีมากที่สุดมีจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 91.88 และใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบสุ่มเพียง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.12

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน คือ ทุกกลุ่มใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบหนีเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.50 – 95.52)

สำหรับแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้เห็นความคิดเห็นเพิ่มเติม ในตอนที่ 4 ซึ่งเป็นแบบสอบถามวิธีเผชิญความเครียด พบคำตอบที่น่าสนใจ แต่มีความหมายคล้ายคลึงกับข้อคำถามในแบบสอบถามวิธีเผชิญความเครียด จึงจัดเป็นข้อคำถามเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ความคิดเห็นเพิ่มเติม คือ ปรึกษาคนใกล้ชิด ปรึกษาหมอ ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับ ข้อคำถามที่ว่า ปรึกษาปัญหากับคนที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกลักษณะ

ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน																
ตัวแปร	จำนวน (คน)	ลักษณะงาน			สภาพแวดล้อมบนท้องถนน			สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา			เครื่องมือและอุปกรณ์ใน การปฏิบัติงาน			รวม		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	
อายุ	1	108	3.29	0.71	ปานกลาง	3.71	0.78	สูง	3.03	0.81	ปานกลาง	3.91	0.92	สูง	3.37	0.59
	2	141	3.26	0.66	ปานกลาง	3.88	0.65	สูง	2.93	0.82	ปานกลาง	4.01	0.99	สูง	3.38	0.57
	3	96	3.15	0.70	ปานกลาง	3.73	0.67	สูง	2.80	0.81	ปานกลาง	3.63	1.05	สูง	3.23	0.56
สถานภาพ การสมรส	1	92	3.27	0.74	ปานกลาง	3.85	0.76	สูง	3.00	0.87	ปานกลาง	3.99	0.92	สูง	3.40	0.64
	2	223	3.22	0.68	ปานกลาง	3.83	0.65	สูง	2.88	0.82	ปานกลาง	3.95	0.98	สูง	3.33	0.56
	3	22	3.28	0.57	ปานกลาง	3.26	0.60	ปานกลาง	2.97	0.60	ปานกลาง	2.86	0.89	ปานกลาง	3.13	0.39
	4	8	3.23	0.45	ปานกลาง	3.00	0.43	ปานกลาง	3.10	0.55	ปานกลาง	3.00	0.78	ปานกลาง	3.11	0.38
ประสบการณ์	1	136	3.30	0.66	ปานกลาง	3.71	0.76	สูง	3.02	0.83	ปานกลาง	3.86	0.96	สูง	3.37	0.62
	2	161	3.16	0.69	ปานกลาง	3.81	0.66	สูง	2.85	0.75	ปานกลาง	3.94	0.99	สูง	3.30	0.53
	3	20	3.53	0.68	สูง	3.82	0.67	สูง	3.00	0.89	ปานกลาง	3.61	0.99	สูง	3.44	0.55
	4	28	3.19	0.72	ปานกลาง	3.95	0.23	สูง	2.85	0.99	ปานกลาง	3.70	1.20	สูง	3.31	0.60

ตาราง 5 (ต่อ)

ความเครียดในการปฏิบัติงาน																
ตัวแปร	จำนวน (คน)	ลักษณะงาน			สภาพแวดล้อมบนท้องถนน			สัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา			เครื่องมือ และอุปกรณ์ใน การปฏิบัติงาน			รวม		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	
เงินเดือน	1	40	3.70	0.79	สูง	3.63	0.81	สูง	3.48	0.90	ปานกลาง	3.63	0.96	สูง	3.61	0.69
	2	239	3.18	0.67	ปานกลาง	3.84	0.68	สูง	2.86	0.77	ปานกลาง	3.99	0.93	สูง	3.32	0.56
	3	49	3.14	0.54	ปานกลาง	3.69	0.66	สูง	2.88	0.73	ปานกลาง	3.69	1.19	สูง	3.24	0.46
	4	17	3.17	0.62	ปานกลาง	3.54	0.60	สูง	2.63	0.89	ปานกลาง	3.29	1.00	ปานกลาง	3.10	0.63
ที่พักอาศัย	1	119	3.17	0.71	ปานกลาง	3.79	0.61	สูง	2.81	0.45	ปานกลาง	3.87	0.97	สูง	3.27	0.57
	2	66	3.20	0.72	ปานกลาง	3.61	0.63	สูง	3.07	0.80	ปานกลาง	3.56	1.00	สูง	3.29	0.56
	3	40	3.28	0.58	ปานกลาง	3.66	0.78	สูง	2.90	0.69	ปานกลาง	3.98	0.97	สูง	3.33	0.51
	4	111	3.29	0.68	ปานกลาง	3.90	0.77	สูง	2.95	0.82	ปานกลาง	3.99	1.02	สูง	3.40	0.61
	5	9	3.54	0.55	สูง	4.04	0.62	สูง	3.31	0.52	ปานกลาง	4.14	0.79	สูง	3.65	0.35
บุคลิกภาพ	A	129	3.32	0.81	ปานกลาง	3.93	0.65	สูง	3.01	0.90	ปานกลาง	4.07	0.93	สูง	3.45	0.65
	B	216	3.19	0.60	ปานกลาง	3.70	0.71	สูง	2.88	0.75	ปานกลาง	3.75	1.02	สูง	3.67	0.51
รวม	345	3.24	0.68	ปานกลาง	3.78	0.70	สูง	2.93	0.81	ปานกลาง	3.87	1.00	สูง	3.33	0.57	

จากตาราง 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.33) จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นกลุ่มผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า - 5,000 บาท และกลุ่มผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ B ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบ ดังนี้

ความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.14 - 3.70 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.45 - 0.81 เมื่อจำแนกตามตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏเช่นเดียวกัน คือ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์ 11 - 15 ปี และกลุ่มผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า - 5,000 บาท ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูง

ความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนน โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.00 - 4.04 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.23 - 0.81 เมื่อจำแนกตามตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏเช่นเดียวกัน คือ อยู่ในระดับสูง ยกเว้นกลุ่มผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ และสถานภาพหม้าย ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง

ความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.63 - 3.48 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.55 - 0.99 เมื่อจำแนกตามตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏเช่นเดียวกัน คือ อยู่ในระดับปานกลาง

ความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.86 - 4.14 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.78 - 1.20 เมื่อจำแนกตามตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏเช่นเดียวกัน คือ อยู่ในระดับสูง ยกเว้นกลุ่มผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ สถานภาพหม้าย และกลุ่มผู้ที่มีเงินเดือนมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อายุ สถานภาพการสมรส
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจรรยา เงินเดือน ที่พักอาศัย บุคลิกภาพ กับความเครียดใน
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตาราง 6 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

R	AGE ₁	AGE ₂	MAR ₁	MAR ₂	MAR ₃	INC ₁	INC ₂	INC ₃	HOM ₁	HOM ₂	HOM ₃	HOM ₄	EXP	PER	STR
AGE ₁	1.0000	-.561**	.229**	-.167**	-.074	.244**	.043	-.203**	-.095	-.074	.029	.151**	-.305**	.034	.045
AGE ₂		1.0000	.005	.011	.024	-.135**	.209**	-.068	-.095	-.015	-.043	.109	-.133**	.028	.064
MAR ₁			1.0000	-.815**	-.157**	.150**	.089	-.208**	-.217**	-.110	.027	.328**	-.167**	-.019	.068
MAR ₂				1.0000	-.353**	-.168**	.072	.040	.218**	.015	-.092	-.243**	.209**	.083	.003
MAR ₃					1.0000	.017	-.186**	.234**	-.040	.084	.091	-.078	-.098	-.079	-.091
INC ₁						1.0000	-.541**	-.147**	.080	.077	-.103	-.056	-.147**	.076	.175**
INC ₂							1.0000	-.611**	-.045	-.139**	-.112	.230**	-.178**	.021	-.029
INC ₃								1.0000	-.051	.119	.216**	-.029**	.216**	-.074	-.064
HOM ₁									1.0000	.353**	-.263**	-.500**	.195**	.019	-.076
HOM ₂										1.0000	-.176**	-.335**	.141**	-.041	-.035
HOM ₃											1.000	-.249**	-.074	.001	-.005
HOM ₄												1.0000	-.242**	.045	.080
EXP													1.0000	-.004	-.022
PER														1.0000	.152**
STR															1.0000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กับ INC_1 และ PER มีค่า .175 และ .152 ตามลำดับ และเป็นค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน AGE (อายุ) MAR_1 , MAR_2 (สถานภาพโสด, สมรส) HOM_4 (บ้านเช่า) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า MAR_3 (สถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่), INC_2 (เงินเดือน 5,001 – 10,000 บาท), INC_3 (เงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท), HOM_1 (บ้านพักสวัสดิการทางราชการ), HOM_2 (บ้านตนเอง), HOM_3 (บ้านญาติ), และ EXP (ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรเกณฑ์ และมีตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส เงินเดือน ที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ และบุคลิกภาพเป็นตัวแปรพยากรณ์ ผลปรากฏดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ที่มีตัวแปรเกณฑ์ คือ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	2	5.66	2.83	9.00**
Residual	342	107.54	.31	
Total	344	113.19		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ กับตัวแปรเกณฑ์ คือ ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ จึงได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานและคะแนนดิบ รวมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ถดถอยพหุคูณ ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นตัวเกณฑ์

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.B.	β	t
เงินเดือน (ต่ำกว่า - 5,000 บาท) (INC ₁)	.29	.09	.16	3.11**
บุคลิกภาพ (PER)	.17	.06	.14	2.64**
R = .22 R ² = .05 SE = .56 a = 3.23				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ของ เงินเดือน(ต่ำกว่า - 5,000 บาท) และบุคลิกภาพ ส่งผลทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ .29 และ .17 ตามลำดับ ส่วนค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ .16 และ .14 ตามลำดับ โดยเงินเดือน(ต่ำกว่า - 5,000 บาท) ส่งผลทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานสูงสุด และบุคลิกภาพส่งผลทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำสุด

สำหรับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความเครียดในการปฏิบัติงาน กับ เงินเดือน(ต่ำกว่า - 5,000 บาท) และบุคลิกภาพ มีค่าเท่ากับ .22 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสอง สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 5 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .56

สมการณัพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน โดยใช้คะแนนดิบ สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Y' (\text{STR}) = .29 (\text{INC}_1) + .17 (\text{PER}) + 3.23$$

สมการณัพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Z' (\text{STR}) = .16 (Z_{\text{INC}_1}) + .14 (Z_{\text{PER}})$$

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญความเครียด ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรพยากรณ์ กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร จากตัวแปรพยากรณ์

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. มีตัวแปรบางตัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร
2. มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบว่า มีตัวแปรใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียด ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลของผู้บริหาร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องในการพิจารณาหาแนวทางในการลดความเครียด เมื่อบุคคลเผชิญความเครียด หรือใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสายงานจราจร ของกองบังคับการตำรวจจราจร ปี พ.ศ. 2542 จำนวน 1,296 นาย

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ที่ปฏิบัติงานในสายงานจราจร ของกองบังคับการตำรวจจราจร ปี พ.ศ. 2542 ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 นาย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจจราจร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
2. แบบสอบถามบุคลิกภาพ
3. แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน
4. แบบสอบถามวิธีการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

วิธีจัดกระทำข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลSPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus For Window) ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นได้ดำเนินการตามระเบียบทางสถิติ โดยมีการดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว และวิธีเผชิญความเครียด โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผลค่าเฉลี่ย(ยืนยง ไทยใจดี. 2537 : 111) ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับต่ำ

คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

คะแนน 3.50 – 5.00 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับสูง

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์และสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression with dummy Variables)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรชั้นประทวน ของกองบังคับการตำรวจจราจร สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ในด้าน ลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นกลุ่มผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า - 5,000 บาท และกลุ่มผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ B ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบหนี ร้อยละ 91.88 และใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบสู้ เพียงร้อยละ 8.12 เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน

3. อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร และที่พักอาศัย กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนตัวแปรอายุ สถานภาพโสดและสมรส ที่พักอาศัย(บ้านเช่า) มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ยังพบว่า สถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ เงินเดือน(ตั้งแต่ 5,001 - 15,000 บาท)ที่พักอาศัยที่เป็นบ้านสวัสดิการทางราชการ บ้านตนเอง บ้านญาติ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรชั้นประทวน ได้แก่ เงินเดือน (ต่ำกว่า - 5,000 บาท) และบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .56 มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .22 สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' (\text{STR}) = .29 (\text{INC}_1) + .17 (\text{PER}) + 3.23$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' (\text{STR}) = .16 (Z_{\text{INC}_1}) + .14 (Z_{\text{PER}})$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวนจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ อภิปรายผลได้ดังนี้

การหาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามแนวคิดของกอร์สและเฮอเรล (Kroes and Hurrell, 1975) ที่ศึกษาพบว่าตำรวจเป็นอาชีพที่มีความเครียดสูง อย่างไรก็ตามพบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสตีเยร์ (Steers, 1984) ที่ให้แนวคิดว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ เอ็นเซอร์ (Ensor, 1983) ที่ศึกษาพบว่าการมีภาระงานมากเกินไปมีผลทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องปฏิบัติงานเป็นเวลานานบนท้องถนน มีภาระต้องรับผิดชอบต่อบุคคลหลายกลุ่มทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้รับการปลูกฝังคุณลักษณะให้เป็นผู้มีความคิดที่ดีต่อการทำงาน มีความสามารถอดทนต่อความลำบากได้ดี ยึดหลักคุณธรรม มีความรับผิดชอบ และเสียสละ จึงทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการศึกษาวิธีเผชิญความเครียด มี 2 วิธีคือวิธีแบบหนีและวิธีแบบสู้ จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ อภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาวิธีเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้วิธีหนี เป็นส่วนใหญ คิดเป็นร้อยละ 91.88 ใช้วิธีการสู้ร้อยละ 8.12 อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีงานประจำวันที่ต้องรับผิดชอบมาก และยังต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว จึงไม่ค่อยมีเวลาในการทำ

กิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความสุข ผ่อนคลาย มีผลทำให้ความเครียดสูง เมื่อเผชิญความเครียด จึงมุ่งแก้ไขปัญหาอารมณ์เสียเป็นส่วนใหญ่ เพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นแทนที่จะมุ่งในด้านการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม หรือมักจะเน้นด้านสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด มากกว่าที่จะมุ่งแก้ไขที่สาเหตุของปัญหาอย่างแท้จริง แนวโน้มในการวิธีเผชิญความเครียดแบบวิธีนี้จึงสูงกว่าแบบวิธีผู้

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัยและบุคลิกภาพ กับความเครียดในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน อภิปรายผลได้ดังนี้

เงินเดือนในระดับต่ำกว่า 5,000 บาท และ บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท เงินเดือนน้อยไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบันและไม่สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ จึงเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของดูบริน (DuBrin, 1990.) ที่กล่าวว่าหากเงินเดือนเป็น ปัจจัยพื้นฐานของชีวิตไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความกดดันและวิตกกังวลได้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ พ.ต.ท. สุรศักดิ์ ศาสนุจารย์ (2536 : บทคัดย่อ) ที่พบว่ารายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบเอ ซึ่งผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะมีลักษณะเร่งรีบตลอดเวลา เนื่องจากต้องทำงานหนักในเวลาจำกัดด้วยความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร คือ การปฏิบัติงานบนท้องถนน ในช่วงโมงเร่งด่วนนั้น ต้องเร่งรีบ ตัดสินใจทำงานอย่างรวดเร็ว ซึ่งเพาเวล และเอนไรท์ (Powell and Enright, 1990 :13) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพแบบเอว่าบุคคลที่มีลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ รู้สึกว่าเวลาเป็นสิ่งเร่งรีบ ทำงานหนัก ชอบการแข่งขัน มีการตั้งจุดมุ่งหมาย และมีพฤติกรรมหลายแบบ และนอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิกุล ประทีปพิชัย (2540 : 111) ที่ศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบเอ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ เงินเดือน ในระดับที่ต่ำกว่า 5,000 บาท และ บุคลิกภาพ

สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน พบว่า เงินเดือนที่ระดับต่ำกว่า 5,000 บาท เป็นตัวพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระบบราชการ และมียศไม่สูงนัก ซึ่งได้รับผลตอบแทนที่เป็นเงินเดือนจะน้อยกว่าพนักงานในองค์กรเอกชน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีรายได้จากเงินเดือนเท่านั้น หากรายได้ไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในภาวะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน อันสืบเนื่องมาจากอัตราเงินเดือนค่อนข้างต่ำ และยังมีหนี้สินจนต้องถูกหักเงินเดือนชำระหนี้ตลอดปี สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดส่งผลทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ฟาร์เมอร์ และคณะ (Farmer et al. 1984 : 44) ที่ให้แนวคิดว่าปัญหาด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับ กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and Others. 1966 : 255) ได้กล่าวว่า ค่าตอบแทนในการทำงานทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับรายงานการวิจัยในประเทศไทย ของ วัชรวิทย์ ไทยจันดี (2541 : 127) ที่ศึกษาพบว่า เงินเดือนสามารถเป็นตัวพยากรณ์ความเครียดในการสอนภาคปฏิบัติได้ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ไม่เป็นไปตามกับผลการศึกษาของ พ.ต.ท. พิษณุ หาญบุญเศรษฐ (2535) ที่ได้ศึกษาพบว่า เงินเดือนน้อยมีระดับการมีปัญหในการปฏิบัติหน้าที่จราจรน้อยที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผู้มีเงินเดือนปานกลาง และเงินเดือนมาก ตามลำดับ

สมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พบว่า บุคลิกภาพ เป็นตัวพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องปฏิบัติงานบนท้องถนนเป็นเวลานาน มีลักษณะต้องเร่งรีบอยู่ตลอดเวลาในช่วงโมงเร่งด่วนของการทำงาน มีปริมาณงานที่ทำมากกว่า จึงทำให้เกิดความเครียด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสตรูบ และโบลันด์ (Strube and Boland. 1986) ที่พบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอสามารถทำให้เกิดความเครียด และความวิตกกังวลได้ง่าย และคล้อยกับผลการวิจัยของเทพวัลย์ สุชาติ (2530 : 91) ที่ศึกษาพบว่า พฤติกรรมแบบเอมีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีความเครียด ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามอายุ สถานภาพ

การสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นกลุ่มผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า – 5,000 บาท และกลุ่มผู้มีบุคลิกภาพแบบ B

ดังนั้นหากผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างเต็มที่ ในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น เรื่องโครงการตรวจสุขภาพตำรวจจราจร เรื่องพิจารณาลดชั่วโมงการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ให้น้อยลงตามความเหมาะสม รวมถึงการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องสวมหน้ากากป้องกันมลพิษ และเครื่องป้องกันเสียงดังอย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นแนวทางในการลดความเครียดลงได้

ในเรื่องด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่ไม่เพียงพอหรืออยู่ในสภาพที่ไม่สามารถใช้งานได้ ควรมีการพิจารณาแก้ไข จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ และเหมาะสมกับสภาพการจราจรในปัจจุบัน

ผลการศึกษาพบว่าเงินเดือน(ต่ำกว่า – 5,000 บาท)และบุคลิกภาพเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ ดังนั้นรัฐ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรแก้ไข หรือปรับอัตราเงินเดือนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้เหมาะสม กับภารกิจที่ปฏิบัติอยู่ และจากการศึกษาที่พบว่า บุคลิกภาพ เป็นตัวแปรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ดังนั้นในการพิจารณาคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ควรจะพิจารณาองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพด้วย และควรให้มีการอบรมและแนะนำในเรื่องของความเครียด เพื่อให้ทราบถึงวิธีการจัดการกับความเครียดอย่างถูกต้อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย

2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษา เช่น ชัยยศ ระดับการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะติดต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน กับ กลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานในระดับกองบัญชาการต่าง ๆ ในเขตปริมณฑล และในสวนภูมิภาค หรือกลุ่มแพทย์ พยาบาล นักธุรกิจ เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองบังคับการตำรวจจราจร. รายการเอกสารกองบังคับการตำรวจจราจร. กรุงเทพฯ :
กองบังคับการตำรวจจราจร, 2542. อัดสำเนา.
- "จราจร กรุงเทพฯ ติดขึ้นมลพิษโลก," สยามรัฐ. 23 พฤศจิกายน 2538. หน้า 14.
- จินตนา ยูนิพันธุ์. การเรียนการสอนทางพยาบาล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- จิตรเจริญ เวลาดี. ปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
วิทยานิพนธ์ สส.ม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2522.
- จิรา จิราสิต. "ทำอย่างไรกฎให้กฎจราจร คักดีสิทธิ์," เดลินิวส์. 8 กุมภาพันธ์ 2540. หน้า 26.
- จุไรวรรณ จักษจินดา. ผลของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เพื่อลดความเครียด
ของสตรีครรภ์แรกในระยะก่อนคลอด โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน กรุงเทพมหานคร.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537.
อัดสำเนา.
- ฉวีวรรณ สุตะบุตร. การพยาบาลพื้นฐาน. นนทบุรี : วิทยาลัยพยาบาลศรีสัญญา, 2527.
- ชินโอสถ หักบำเรอ. "ความเครียดจากการทำงานและวิธีการแก้ไข," วารสารการศึกษา กทม.
12 (9) : 4 - 6 ; กรกฎาคม 2531.
- _____. "ความเครียดในการทำงาน," ท้องถิ่น. 26(2) : 41 - 44 ; กุมภาพันธ์ 2529.
- ๑ ชูทิพย์ ปานปรีชา. "ความเครียด." จิตวิทยาทั่วไป. หน้า 481 - 494 นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมธิราช, 2529.
- ชอลดา พันธุ์เสนา. การพยาบาลจิตสังคมในภาวะวิกฤติตามแบบแผนสุขภาพ. กรุงเทพฯ :
อมรินทร์พรินติ้งกรุ๊ป. 2536
- ดุษณี ทัศนากันธธานี. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วย
ฉุกเฉิน ในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- ถาวร ศรีหิรัญ. ความเครียดของนิติกรกองการเจ้าหน้าที่ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
อัดสำเนา.
- "ทัวร์ ชิงนรก," เดลินิวส์. 17 เมษายน 2541. หน้า 16.

- เทพวัลย์ สุชาติ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์.
วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530. อัดสำเนา.
- ธารีกุล คัมภีร์คุปต์. ความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535. อัดสำเนา.
- นงคราญ ผาสุข. หลักการพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพฯ : สุพรรณการพิมพ์, 2528.
- ๘ นราธร ศรีประสิทธิ์. ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กวัยรุ่น.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529. อัดสำเนา.
- นฤมล กิตตะยานนท์. "การจัดการความเครียด," วารสารสังคมสงเคราะห์ 1 มกราคม 2529.
หน้า 71.
- นันทวรรณ นาวิ. คลายเครียด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงแดด, 2533.
_____. คลายเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงแดด, 2536.
- นิกุล ประทีปพิชัย. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศน์ เขต
การศึกษา 5. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.
- นิโบล กฤษณพันธ์. วิธีเผชิญปัญหาและภาวะอารมณ์ทุกขโศกในผู้ป่วยมะเร็งปากมดลูกที่ได้รับ
รังสีรักษา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532. อัดสำเนา.
- บพิตร เกาฏีระ. "คุณภาพสังคม." ไทยรัฐ 18 ตุลาคม 2535. หน้า 5.
- ประชิด ศราธพันธ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานภูมิหลังกับ
ความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ
กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2533.
- ประพิมพรรณ สุวรรณภู. การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนพยาบาล
นพรัตน์ราชธานี. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- ปัทมา คุปตจิต. ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์สัมพันธภาพในคู่สมรสกับพฤติกรรมเผชิญ
ภาวะเครียดในผู้ป่วยมะเร็งเต้านมภายหลังได้รับการผ่าตัดเต้านม. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533. อัดสำเนา.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. "ความเครียดของนักบริหารงานตำรวจ : การศึกษาเฉพาะกรณีสารวัตรใหญ่และรองสารวัตร สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 4." วารสารอาชีวศึกษาและงานยุติธรรม. 5 มกราคม 2530.

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

พหล วงศาโรจน์. "ชีผลร้ายของความเครียด," ไทยรัฐ. 26 มีนาคม 2537.

พรทิพย์ เกตุรานนท์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527. อัดสำเนา.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538.

พิมลพรรณ สุวรรณโณ. "อารมณ์เครียดหรือความเครียด," การประชาสัมพันธ์. 31 (1) : 75 – 77 ; มกราคม – กุมภาพันธ์ 2531.

พิษณุ หาญบุญเศรษฐ, พ.ต.ท. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรชั้นประทวนและชั้นพลตำรวจ ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535. อัดสำเนา.

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของหัวหน้าภาควิชา กับสุขภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

มัลลิกา เหมือนวงศ์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534. อัดสำเนา.

ยีนยง ไทยใจดี. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

"มติชน สังสรรค์," มติชน. 28 มีนาคม 2537. หน้า 17.

รพาทิมพ์ เมฆศรีอรุณ. สาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา

รวีวรรณ นิเวศพันธ์ และกนกรัตน์ สุชะตุงคะ. "พบคนไทยเครียดจากสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ," ไทยรัฐ. 23 กุมภาพันธ์ 2538.

ลออ หุตางกูร. ธรรมชาติมนุษย์ : หลักร่วมในแนวใหม่สำหรับพยาบาลตอนที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2522.

วัชรวิ ไชยจันดี. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการสอนภาคปฏิบัติของอาจารย์นิเทศก์ วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อดิสรณา วันศักดิ์ เพ็ญสุภา. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจนครบาล ในส่วนของการจัดสวัสดิการ ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2531.

วิทยา นาควัชร. สดชื่นกับงานและชีวิต. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2533.

วิไล ตั้งปณิธานดี. ผลของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางที่มีความเครียดของผู้ป่วยมะเร็งปากมดลูก สถาบันมะเร็งแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อดิสรณา.

วีรพล ตูลวรรณะ. ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.

ศิริพร โอภาสวัชชัย. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลจิตเวช ในการปฏิบัติพยาบาล. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531. อดิสรณา.

ศิริอนันต์ จูทะเตมีย์. ความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาพยาบาลในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อดิสรณา.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. "ความเครียดของนักบริหาร : ปัญหาและทางออก," วารสารสังคมศาสตร์. 19(2) : 62-92 ; มิถุนายน 2525.

สกุลพร สังวรกาญจน์. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะและความเป็นผู้นำกับความสามารถในการบริหารหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520. อดิสรณา.

สบพร ขุนทรานนท์. ความเครียดและสภาพแวดล้อมในการทำงานของทันตแพทย์ วิทยานิพนธ์ สศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527. อดิสรณา.

- สมจิต หนูเจริญกุล. "ความเครียดกับการดูแลตนเอง," การดูแลตนเอง : ศาสตร์และศิลป์ทาง
การพยาบาล. กรุงเทพฯ : วิสิฐสิน, 2534.
- สมโภชน์ ทศนา, พ.ต.ท. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
รองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538. อุดลำนนา.
- สอึ้ง อภิบาลกุล. "กลยุทธ์ในการปรับตัวเมื่อมีความเครียด," วารสารคณะพยาบาลศาสตร์
ขอนแก่น. 5 ; กรกฎาคม-กันยายน, 2525.
- "สิ่งการด่วน ชูชีวิตตำรวจจราจร," ไทยรัฐ. 12 มิถุนายน 2538 หน้า10.
- สันต์ หัตถิรัตน์. "การตรวจรักษาอาการเครียด," หมอชาวบ้าน. 13(45) : 35 - 35 ; พฤษภาคม
2534.
- สุภาพจิต, กอง. การให้คำปรึกษาโรคเอดส์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา,
2533.
- สุจิต สุวรรณชีพ. "ความเครียด," วารสารจิตวิทยาคลินิก. 19(2) : 95-97 ; กรกฎาคม-ธันวาคม
2531.
- สุชา จันท์โฮมและสุรางค์ จันท์โฮม. จิตวิทยาเพื่อการสนใจในการดำรงชีวิต. กรุงเทพฯ : ไทย
วัฒนาพานิช, 2524.
- สุพล บุญทรง. จิตวิทยาพัฒนาการ ไทยวัฒนาพานิช 2523, 218 หน้า
- สุรศักดิ์ ศานูจารย์, พ.ต.ท. ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานี
ตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2536. อุดลำนนา.
- สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว. แนวคิดพื้นฐานทางการพยาบาลจิตเวช. พิมพ์ครั้งที่ 3 ; เชียงใหม่ :
โรงพิมพ์ปอง, 2527.
- สุนีย์ ดันติพัฒนานันต์. การพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์, 2522.
- โสภณ หาสิตะพันธุ์. สถานภาพและความพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการวิชาการ
และสายธุรการ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. สงขลา :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2528, 197 หน้า อุดลำนนา
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์. การจัดการกับความเครียด. กรุงเทพฯ : แสงศิลป์
การพิมพ์, 2534

หทัยทิพย์ ควรสุภา. สุขภาพจิตของครูแนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,

2525. อัดสำเนา.

"หนุ่มคลั่งยาบ้า ยิ่ง จร. ดีเด่น ตายคาที่," บ้านเมือง 27 กุมภาพันธ์ 2542. หน้า 8.

อมรากล อินโชนานนท์. "อาชีวจิตตามัย," สุขภาพจิตวันนี้. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา, 2533.

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในระดับบัณฑิต

ศึกษา. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,

2533. อัดสำเนา.

อัมพร โอตระกูล และเจตสันต์ แต่งสุวรรณ. "การสำรวจความเครียดของตำรวจใน

กรุงเทพมหานคร," รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะสาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

อัมพล สุอำพัน. "คลายเครียดกันดีกว่า," Health. 1(3) : 90 - 92 ; กรกฎาคม 2533.

Altman, Steven, Enzo Valenzi and Richard M. Holgetts. Organizational Behavior. New

York : Academic Press, 1985.

Anderson, J. L. The nurse's role in cancer rehabilitation. Cancer Nursing, 1989.

Appelbaum, H Steven. Stress Management for Health Care Professionals. London : AN.

Aspress Publication, 1981.

✓ Arnold, Hugh J. and Daniel C. Feldman. Organizational Behavior. New York : McGraw-

Hill, 1986.

✓ Baldree, K. Smith, Suzanno P. Murphy and Marjories Powers. "Stress Indentification and

Coping Pattern In Patients on Hemolysis," Nursing Research. 31(2) : 107-112 ;

March-April, 1982.

Baron, Robert A. Behavioral in Organization : Understanding and Managing the

Human Side of Work. 2nd ed. Boston : Allyn & Bacon, 1986.

Baron, Robert. A. and Jerald Greenberg. Behavior in Organization. 3rd ed. Boston :

Allyn and Bacon, 1990.

Baron, Robert A. and Paul B. Paulus. Understanding Human Relations. Boston :

Allyn and Bacon, 1991.

Barry. J. Emergency Nursing. New York : McGran-Hill Book Company, 1978.

- Bear, P. G. & Myers, J. L. Adult Health Nursing. St. Louis : The C.V. Mosby Company, 1994.
- Bell, J. M. "Stressful Life Event & Coping Methods in Mental-illness Behaviors," NursingResearch. 26 : 236 ; March – April, 1977.
- Blackmore, J. "Are Police Allowed to have Problems of their Own?" Police Magazine. March, 1978.
- Bond, G. G. & Wellisch, D. K. Psychosocial care. In G. M. Haskell (Ed.). Cancer Treatment. London : W.B. Saunders Company, 1990.
- Braham, Babara J. Calm Down : How to Manage Stress at Work. Glenview, Illinois : Scott,Foresman, 1990.
- Brown, J. M. and E. A. Champbell. "Sources of Occupational Stress in the Police." Work & Stress. April, 1990.
- Brunner, L.S. & Suddarth,D.S. Medical-Surgical Nursing. Philadelphia : J. Bn. Lippincott Company1982.
- Callaham, Robert E., Patrick C. Fleenor and Harry R. Knudson. Understanding Organizational Behavior : A Managerial Viewpiont. Columbus : Chalrse E. Merrill Publishing, 1986.
- Clarke, M. Stress and Coping : Constructs for Nursing. Journal of Addvanced Nursing, 1984.
- Cobb, S. and S. V. Karl. "Some Medical Aspects of Unemployemnt," Industrial Gerontology. 12 : 8-15 ; December, 1972.
- Cooper, Carry L. and J. Marshall. "Occupational Source of Stress," Journal of Occupational Psychology. 495 : 11-28 ; May, 1976.
- Cooper, Cary L., Sloan, Stephen J. and Williams, Stephen. Occupational Stress Indicator : Management guide. Great Britain : NFER Nelson Publishing Company Limited. 1988.
- Cox. Tom. Stress. Baltimor : University Park Press, 1978.
- Cranwell - Ward, Jane. Managing Stress. Vermont : Gower Publishing, 1987.

- Cronbach, L. J. Essential of Psychological Testing. 3rd ed. New York : Harper & Row, 1984.
- Davis, Keith and John W. Newstrom. Human Behavior at Work. 7th ed. New York : McGraw-Hill, 1989
- DeCenzo, David D. and Stephen P. Robbins. Personnel Human Resoruce Management. 3rd Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1988.
- Dougan, Barbara and others. Life skills for Self Developoment. Johannesburg : National Council for Mental Health, 1986.
- Dorlan, Newman W. A. Dorland's Illustrated Medical Dictionary. 28th ed. Philadelphia : W. B. Saunders, 1994.
- DuBrin, A. J. Foundation of Organizational Behavior : An Applied Perspective. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall, 1984.
- Engle, George L. Psychological Davelopment in Health and Disease. Philadelphia : W.B. Saunders, 1962.
- Ensor. Karen Joyce. "The Impact of Burnout Workshops and Social Support Systems on Teachers' Ability to Cope with Job Stress," Dissertation Abstracts International. 44 (6) 1731 - A ; December, 1983.
- Farmer, Richard E., Hunt Monaham Lynn and Reinhold W. Hekeler. Stress Management for Human services. Beverley Hills : Sage Publications, 1984.
- Folkman, S. and R. S., Lazarus. "An Analysis of Coping in a Middle-Ages Community Sample." Journal of Health and Social Behavior. 21 : 219-239 ; September, 1980.
- Folkman, S., Personal Control and Stress and Coping Processes : A Theroretical Analysis. Journal of Personality & Social Psychology, 46 : 839-852, 1984.
- Frain, Marita and Theresa M. Valiga. "The Multiple Dimensions of Stress," Topic in Clinical Nursing. 1(1) : 43-52 ; April, 1979.
- French, J. R., S. Cobb, and W. Rodgers "Coping with Job Stress," ISR Newsletter. Winter, 1982.

Fuller, J., & J. S. Ayers. Health Assessment : A Nursing Approach. Philadelphia : J. B. Lippincott, 1990.

Gallagher, J. Coping With Stress. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1979.

Gardner, David C. and Grace Joely Beatty. The Methuselah Manual. New Hampshire : American Training and Research Associates, Inc., 1985.

Garland, L. M. and Bush, C. T. Coping Behavior and Nursing. Virginia : Reston Publishing Co., 1982.

Gibson, R. C., J. Lindop. and S. Gibson. "The Concept of Coping," Psychological Medicine. 12 : 385 ; May, 1982.

Gibson, J. L., J.M. Ivencevich and J. Donnelly. Jr. Organization Behavior : Structure, Process. 4th ed. Texas : Business Publications, 1982.

Gilmer, B. Von Haller and others. Industrial and Organizational Psychology. New York : McGraw – Hill Book Co., 1966.

Gmelch, Walter H. "This Issue," Theory into Practice. 22(1) : 2 ; 1983.

Gorton, Judith R. and others. Management and Organizational Behavior. Boston : Allyn and Bacon, 1990.

Hann, N. "The Assessment of Coping, Defense and Stress" in Handbook of Stress Theoretical and Clinical Aspect, 254-269 Golberger, L. & Breznitz S. New York : The Free Press, 1982.

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

Herth, K. A. The relationship between level of hope and level of coping response and Other variables in patients with cancer. Oncology Nursing Forum, 16(1) : 67-72, 1989.

Herzberg, F. Managing People at Work. London : Macmillan, 1974.

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

- Hull, Ted Henry. "Job Related Stress Factors of K-12 Public School Superintendents in Texas," Dissertation Abstracts Intenational. 45 (8) : 2331 - A ; December, 1984.
- Ignatavicius, D. D., & Bayne, M. V. Medical Surgical Nursing. Philadelphia : W. B. Saunders Company, 1991.
- Ivancevich, John M. and M. T. Matteson. Stress and Work : A Managerial Perspective. Glenview, Illinios : Scott - Foresman, 1987.
- Jacobson, Sharol F. and McGrath, H. Marie. Nurse under Stress. New York : John Wiley & Sons. Inc., 1983.
- ✓ Jalowiec, A. and M. J. Powers. "Stress and Coping in Hypertensive and Emergency Room Patients," Nursing Research. 30(1) : 10 -15 ; January - February, 1981.
- Janet, Turnage J. and Charles D. Spielberger "Job Stress in Managers, Professionals, and Clerical Workers," The Journal of Work & Stress. p. 165 - 176 ; 1991.
- Janis. Irving L. Psychological Stress and Coping Proses. New York : John Wiley & Son, 1952.
- Kneisl, Wilson, Holly Skodol. And Carol Ren Kneisl. Psychiatric Nursing. Toronto : Addison - Wesley, 1992.
- Kroes, W. H. and P. E. Hurrell, Jr. Job Stress and Police Officer : Identifying Stress Reduction Techinques. Cincinati : H.E.W. Publication, 1975.
- 3 Latack, Janina C. "Coping wiht Job Stress : Measures and Future Directions for Scale Development," Journal of Applied Psychology. 41(3) : 377-385 ; June, 1986.
- Lazarus, Richard S. Psychological Stress and Coping Proses. New York : McGraw - Hill Book Co., 1966.
- _____. "How we cope with Stess," Patterns of Adjustment p. 74-98. 3rd ed. : New York ; McGraw-Hill Book Company, 1976.
- ✓ Lazarus, R. S. and S. Folkman. Stress, Appraisal, and Coping. New York : Springer Publishing Co., 1984.
- Levine, Sol. and Norman A. Sornson. Medical-Surgical Nursing : A Psychological Approach. 2nd ed. Philadelphia : W. B. Saunders Co., 1980.

Lewis, S. M., & Collier, I. C. Medical Surgical Nursing Assessment and Management of Clinical Problems. Toronto : John Wiley & Sons, 1992.

Luckman, Joan. and Karen C. Sorenson. Medical-Surgical Nursing : A Psychological Approach. Philadelphia : W. B. Saunders, 1974.

✓ Luckman, & Sorensen. Medical Surgical Nursing. Philadelphia : W. B. Saunders Company, 1993.

McDonald, Nicholas. and Doyle. The Stress of Work. Kenya : Nelson, 1981.

Mechine, D. "Coping and Social Adaptation" Mental Health and Social Policy. 2nd ed. New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1980.

Miller, Benjamin F. and Keane, Claire B. Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing. Philadelphia : W. B. Saunders Co., 1972.

Miller, J. F. "Coping with Chronic Illness," in Coping with Chronic Illness : Overcoming Powerlessness. edited by J. F. Miller. 15-36. Philadelphia : F. A. Davis Company, 1983.

Mitchell, P. H. Stress and Coping. In Phipps, Long, Woods, & Cassmeyer (Eds.) Medical-Surgical Nursing Concept and Clinical Practice. 187-195 : Toronto ; Mosby Year book, 1991.

Mondy, Wayne R. and Robert M. Noe. Personnel Management of Human Resource. Boston : Allyn and Bacon, 1987.

_____. Human Resource Management. 4th ed. Boston : Allyn and Bacon, 1990.

✓ Mondy, Wayne R., Arthur Sharplin and Edwin B. Flippo. Management : Concept and Practice. 4th ed. Boston : Allyn and Bacon, 1988.

Moos, R. H. and A. G. Billings. "Conceptualizing and Measuring Coping Resources and Process," in Handbook of Stress : Theoretical and Clinical Aspects. p. 212-230. Edited by L. Goldberger and S. Breznitz, New York : The Free Press, 1982.

Morse, Nancy C. Satisfactions in the White Collar Job. Michigan : Ann – Arbor University of Michigan, 1958.

- Motowidlo, S. J., J. S. Packard. and M. R. Manning. "Occupational Stress Its causes and Consequences for Job Performance." Journal of Applied Psychology. 71(4) : 618-629 ; August, 1986.
- Norman, Worrall and May Derek. "Towards a Person - in - Situation Model of Teacher Stress," The British Journal of Educational Psychology. 59(6) : 174 - 186 ; June, 1989.
- Parasuraman, S. and J. A. Alutto. "Cause and Outcomes of Stress in Organizational Settings : Toward the Development of Structured Model," Academic of Management Journal. 42 (2) : 333 ; June, 1984.
- Pasacreta, J. V., & Massie, M. J. Nurses reports of psychiatric complications in Patients with cancer. Psychology Nursing Forum, 17(3) : 347-353 ; May 1990.
- Pearlin, L. I. and Schooler, C. "The Structure of Coping," Journal of Health and Social Behavior. 19 : 2-21 ; March, 1978.
- Powell, Trevor J. and Simon J. Enright. Anxiety and Stress Management. London : Rontledge, 1990.
- Rambo, B. J. Adaptation Nursing : Assessment & Intervention. Philadelphia : W. B. Saunders. 1984.
- Ray, C, et al. "The Concept of Coping," Psychological Medicine. 12 : 385-393 ; May, 1982.
- Reithz, Joseph H. Behavioral in Organizations. Homewood, Illinois : Richard D Irwin, Inc., 1981.
- Rosse, J. G. and P. H. Rosse. "Role Conflict and Ambiguity : An Empirical Investigation of Nursing Personnel," Evaluation and the Health Profession. 66(4) : 305-405 ; Summer, 1981.
- Savery, Lawson K. "Stress and the Employee," Leadership and Organization Development Journal. 7(2) : 17-20 ; May, 1989.
- Selye, Hans. The Stress of Life. New York : Mc-Graw - Hill Book, Co., 1956.
- Steers, Rechard M. Introduction to Organizational Behavior. 2nd ed. Glenview, Illinios : Scott, Foresman, 1984.

Strube, Michael J. and Susan M. Boland "Postperformance Attributions and Task Persistence Among Type A and B Individuals," Journal of Personality and Social Psychology. 50 (2) : 413 – 420 ; February, 1986.

Wallace, McDounald J. "Living with Stress," Nursing Time. 74(11) : 457-458 ; March, 1978.

Warshaw, J. L. Managing Stress. New York : Wiley, 1979.

Webb, Dean L. and others. Personnel Administration in Education. London : Merrill Co., 1987.

Webster's New Twentieth Century Dictionary of English Languages. 2nd ed. New York : The World Publishing, 1968.

Werther, William B. and Keith Davis. Personal Management and Human Resources. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 1985.

Wolman, B.B. Dictionary of Behavioral Science. New York : Ban Nostrand Reinhold Company, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

29 พฤศจิกายน 2542

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในงานวิจัย

เรียน เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจจราจร

ด้วยดิฉันนางสาวปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร ในกรุงเทพมหานคร” ดิฉันจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย โดยขอได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมานี้ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการเผชิญความเครียด

สำหรับข้อความต่าง ๆ ที่ปรากฏในแบบสอบถามฉบับนี้ถูกกำหนดขึ้น เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีข้อความใดถูก หรือผิด ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น นอกจากการนำเสนอข้อมูลในลักษณะภาพรวม

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่าน และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง)

นิสิตปริญญาโท ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่เป็นคำตอบของท่าน และเติมข้อความในช่อง..... ให้สมบูรณ์

1. อายุ
 - ☐ ต่ำกว่า 31 ปี
 - ☐ 31 – 35 ปี
 - ☐ มากกว่า 35 ปีขึ้นไป
2. สถานภาพการสมรส
 - ☐ โสด
 - ☐ สมรส
 - ☐ หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่
 - ☐ หม้าย
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ตำรวจจราจร ปี
4. เงินเดือน
 - ☐ ต่ำกว่า – 5,000 บาท
 - ☐ 5,001 – 10,000 บาท
 - ☐ 10,001 – 15,000 บาท
 - ☐ มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป
5. ที่พักอาศัย
 - ☐ บ้านพักที่ทางราชการจัดให้เป็นสวัสดิการ
 - ☐ บ้านตนเอง
 - ☐ บ้านญาติ
 - ☐ บ้านเช่า
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 บุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1. ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
2. ข้าพเจ้าเป็นคนจริงจังในการทำงาน					
3. ข้าพเจ้ารู้สึกเสียเวลาถ้าต้องไปรอซื้อของในร้านค้าที่มี ลูกค้าแน่น					
4. ข้าพเจ้าทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
5. ข้าพเจ้าชอบทำงานให้พอดีเวลา					
6. เมื่อมีนัดข้าพเจ้าจะไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา					
7. ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ เช่น ที่ธนาคาร ไปรษณีย์					
8. ข้าพเจ้าเลือกที่จะทำงานมากกว่าไปงานสังสรรค์					
9. ข้าพเจ้าทนไม่ได้กับการทำงานแบบขอไปที					
10. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลา เดียวกัน					

ตอนที่ 3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบที่ตรงกับความรู้สึก หรือการแสดงออกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1. ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนล้าที่ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงได้ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีน้อย ไม่ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
2. ข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้ต่อการปฏิบัติงานจราจร					
3. ข้าพเจ้าปวดศีรษะขึ้นมาทันที เมื่อไม่สามารถแก้ ปัญหาในการปฏิบัติงานได้					
4. เวลาเกิดปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ ไม่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหานั้น ๆ					
5. ข้าพเจ้ารู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก เมื่อมีงานเร่งด่วน					
6. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องปฏิบัติงานเป็นเวลานาน บนท้องถนน					
7. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจ ที่ต้องทำงานร่วมกับหน่วย งานอื่น					
8. ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนล้าเนื่องจากมีงานที่ต้องรับผิดชอบ มาก					
9. ข้าพเจ้ากังวลใจเมื่อไม่สามารถทำตามแผนปฏิบัติ งานที่วางไว้					
10. ข้าพเจ้ากังวลในเรื่องงานจนนอนไม่หลับ					
11. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่องาน เพราะไม่มีโอกาสก้าวหน้าใน การทำงาน					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
12. ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจเกี่ยวกับเงินเดือนของตนเอง ที่ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ทำให้ไม่ยอมทำงาน					
13. ข้าพเจ้ารู้สึกเหน็ดเหนื่อยต่อการปฏิบัติงานที่ต้อง รับผิดชอบอย่างมากมาย					
14. ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิด เมื่อมีความแออัดของยวดยาน บนท้องถนนแล้วไม่สามารถระบายการจราจร ให้ สะดวก					
15. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจ เมื่อไม่ได้รับการยกย่องจาก ประชาชนเท่าที่ควร					
16. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดจากมลพิษในขณะปฏิบัติงาน					
17. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายผู้ขับขีที่ทอดอ้างแสดงอิทธิพล เพื่อขอยกเว้นไม่ต้องจับกุมเมื่อทำผิดกฎจราจร					
18. ข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้ที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าทุจริต					
19. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายสัญญาณไฟจราจรที่ใช้ไม่ได้ ในบางโอกาส					
20. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจต่อผู้ใช้รถใช้ถนนที่ไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมายจราจร					
21. ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญเสียงดังของรถยนต์ และยวดยาน ขณะปฏิบัติหน้าที่					
22. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดที่เพื่อนร่วมงานไม่รับผิดชอบใน การทำงาน					
23. เวลาทำงานข้าพเจ้ารู้สึกว่าถูกเพื่อนร่วมงานจับผิด ตลอดเวลา					
24. ข้าพเจ้ารู้สึกรำคาญ เพราะผู้ร่วมงานชอบแข่งขัน ชิงดีชิงเด่นกัน					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
25. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ต้องทำงานแทนเพื่อนร่วมงาน					
26. ข้าพเจ้ารู้สึกว่า ไม่ค่อยได้รับความไว้วางใจจาก เพื่อนร่วมงาน					
27. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัด เพราะผู้บังคับบัญชาไม่มีความ สามารถ					
28. ข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้ที่เสนอความคิดเห็นแล้วผู้บังคับ บัญชาไม่ให้ความสนใจ					
29. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน เพราะเข้า กับผู้บังคับบัญชาไม่ได้					
30. ข้าพเจ้ารู้สึกขาดกำลังใจในการทำงาน					
31. ข้าพเจ้ารู้สึกท้อใจที่ถูกผู้บังคับบัญชาดำเนิน และ แนะนำแนวทางที่ต้อง					
32. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่ง					
33. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้อง ใช้ในการทำงานนั้นไม่มีคุณภาพ					
34. ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิดที่อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ต้อง ใช้ในการทำงานอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้					
35. ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ ต้องใช้ในการทำงาน ของทางราชการ มีให้เบิกใช้ ได้ไม่เพียงพอ					
36. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจในประสิทธิภาพของ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการทำงาน					

ตอนที่ 4 วิธีการเผชิญความเครียด

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบที่ตรงกับความรู้สึก หรือวิธีการปฏิบัติของท่าน เมื่อท่านเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ข้อความ	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	บ่อยที่สุด
1. ปรึกษารือกับผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหา					
2. พยายามวิเคราะห์หาวิธีใดจะแก้ปัญหาได้ดีที่สุด					
3. ปรึกษาปัญหากับบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
4. พยายามมองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียน และเป็นโอกาสในการสร้างประสบการณ์					
5. เพิ่มความสนใจในการวางแผน และกำหนดเวลาในการทำงาน					
6. คิดว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาได้เหมือนกับที่บุคคลอื่นทำได้					
7. บอกกับตนเองว่า ถ้าเราแก้ปัญหานี้ได้ จะเกิดประโยชน์					
8. สละเวลาและแรงกายในการทำงานให้มากขึ้น					
9. ให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา					
10. คิดว่าปัญหานั้นเป็นสิ่งที่ท้าทาย					
11. ทำงานให้เร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
12. ตัดสินใจในสิ่งที่ควรจะทำ พร้อมทั้งอธิบายให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ					
13. พยายามทำให้ดีที่สุดตามที่ผู้อื่นคาดหวังไว้					
14. ขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่มีอำนาจที่พอจะช่วยเหลือได้					
15. พยายามปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายที่ก่อให้เกิดปัญหา					

ข้อความ	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	บ่อยที่สุด
16. อุทิศตนให้กับงานโดยใช้เวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น					
17. หลีกเลียง หรือหลีกหนีจากงานที่เป็นปัญหาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้					
18. พยายามหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วแก้ไขได้ยาก					
19. เตือนตนเองทุกครั้งว่า งานไม่ใช่ทุกสิ่งทุกอย่างของชีวิต					
20. ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อจะได้เตรียมตัวให้พร้อม สำหรับการแก้ไข					
21. ปล่องวางไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น เมื่อรู้สึกเบื่องาน					
22. เพิกเฉยเมื่อประสบปัญหา เหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น					
23. จัดลำดับการทำงานก่อนหลังตามลักษณะงานที่ตนเองชอบ					

แบบเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติม

เมื่อท่านเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ท่านมีวิธีการปฏิบัติ ได้แก่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เครื่องมือตอนที่ 3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามของเครื่องมือตอนที่ 3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน คือ ข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 – 13
2. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนน คือ ข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ 14 – 21
3. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา คือ ข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 22 – 32
4. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน คือ ข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 33 – 36

เครื่องมือตอนที่ 4 วิธีการเผชิญความเครียด

แบบสอบถามของเครื่องมือตอนที่ 4 วิธีการเผชิญความเครียดประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 23 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1. วิธีเผชิญความเครียดแบบสู้ คือ ข้อคำถาม ข้อ 1 – 16, 20, 23
2. วิธีเผชิญความเครียดแบบหนี คือ ข้อคำถาม ข้อ 17 – 19, 21 – 22

ภาคผนวก ข

คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 9 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t) ของเครื่องมือตอนที่ 2 บุคลิกภาพ

ข้อ	t
1	2.40
2	2.39
3	1.98
4	3.11
5	2.50
6	2.00
7	2.83
8	3.27
9	3.14
10	2.19

ตาราง 10 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t) ของเครื่องมือ ตอนที่ 3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ข้อ	t	ข้อ	t
1	2.73	19	4.26
2	7.60	20	3.24
3	4.33	21	4.64
4	2.68	22	3.04
5	4.18	23	3.65
6	5.90	24	3.38
7	5.70	25	4.62
8	7.60	26	3.93
9	3.82	27	5.56
10	4.70	28	6.80
11	5.42	29	5.01
12	6.06	30	8.18
13	6.77	31	6.44
14	5.82	32	4.21
15	4.93	33	5.69
16	5.52	34	4.22
17	2.94	35	4.45
18	3.46	36	3.50

ตาราง 11 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t) ของเครื่องมือ ตอนที่ 4 วิธีการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

ข้อ	t	ข้อ	t
1	2.40	13	6.05
2	3.49	14	2.95
3	2.68	15	4.16
4	5.55	16	4.01
5	4.45	17	3.23
6	3.87	18	3.80
7	3.87	19	3.11
8	4.36	20	3.37
9	3.30	21	4.10
10	8.51	22	3.50
11	4.07	23	2.69
12	5.91		

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (ด้วงประพัฒน์)
เกิดวันที่	20 เดือนกรกฎาคม พุทธศักราช 2512
สถานที่เกิด	อำเภอพญาไท จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานภาพสมรส	สมรสกับ พันตรีชัยพฤกษ์ ด้วงประพัฒน์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	152/27 ซอยพลโยธิน 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	CREDIT ADMINISTRATIVE OFFICER
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	บริษัท สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด 990 อาคารอับดุลราฮิม ถนนพระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2533	สศ.บ. (สังคมวิทยา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2543	กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร

บทคัดย่อ
ของ
ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว
มีนาคม 2543

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจรตามตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 360 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis with Dummy Variables)

ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้

1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ในด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นกลุ่มผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า - 5,000 บาท และกลุ่มผู้มีบุคลิกภาพแบบ B ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบหนี ร้อยละ 91.88 และใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบสู้ เพียงร้อยละ 8.12 เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน

3. อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร และที่พักอาศัย กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนตัวแปรอายุ สถานภาพโสดและสมรส ที่พักอาศัย(บ้านเช่า) มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ยังพบว่า สถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ เงินเดือน(ตั้งแต่ 5,001 - 15,000 บาท)ที่พักอาศัยที่เป็นบ้านสวัสดิการทางราชการ บ้านตนเอง บ้านญาติ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ได้แก่ เงินเดือน (ต่ำกว่า - 5,000 บาท) และบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สามารถพยากรณ์

ความเครียดในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .56 มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .22 สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' (\text{STR}) = .29 (\text{INC}_1) + .17 (\text{PER}) + 3.23$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' (\text{STR}) = .16 (Z_{\text{INC}_1}) + .14 (Z_{\text{PER}})$$

VARIABLES RELATED TO JOB STRESS AND COPING STRATEGIES WITH JOB STRESS
OF NON-COMMISSIONED TRAFFIC POLICE OFFICERS
OF TRAFFIC POLICE DIVISION

AN ABSTRACT
BY
PALACHART CHAOPOLUANG

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
At Srinakharinwirot University
March 2000

The Purpose of this study was to investigate variables related to job stress and coping strategies with job stress of non-commissioned traffic police officers of Traffic Police Division and to examine if the predictive variables have a significant impact upon the criteria variables. The subjects of 360 non - commissioned traffic police officers of Traffic Police Division were drawn by stratified random sampling from the population. The research instrument was the questionnaire of variables related to job stress and coping strategies with job stress. Multiple Regression Analysis with Dummy variables was used for data analysis.

The results of the study were as follows :

1. Non – commissioned traffic police officers' total job stress level and the level of job stress dimensions : job characteristics, street environment, relationship with peer and supervisors, performance equipments and tools were moderate while the job stress level of the police officers whose salary were lower than Baht 5,000 and belonged to type B personalities were high.

2. Non – commissioned traffic police officers coping strategies were flight (91.88%) and fight (8.12%)

3. Significant positive relationships were found between the job stress of non – commissioned police officers and their age levels, marital status, traffic work experiences, salary, residences : places where police officers actually lives, and personalities at .01 level. Non – significant positive relationships were found between the job stress of non – commissioned traffic police officers and their age levels, marital status or separated, salary (more than Baht 5,001 to 15,000), residences. In addition, non – significant negative relationship were found between the traffic police officers' job stress and their marital status or separation, salary (more than Baht 5,001 – 15,000), residences (official welfare, own – house, relatives), and traffic work experience.

4. Salary (lower than Baht 5,000) and personality significantly predicted the traffic police officers' job stress at .01 level, with 5% of variability in job stress predictable from the stated variables.

Results indicated that the following equations proved to be statistically significant predictors of the traffic police officer at .01 level.

4.1 In term of raw scores

$$Y' (\text{STR}) = .29 (\text{INC}_1) + .17 (\text{PER}) + 3.23$$

4.2 In term of standard scores

$$Z' (\text{STR}) = .16 (Z_{\text{INC}_1}) + .14 (Z_{\text{PER}})$$