

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

สารนิพนธ์
ของ
กานดา วิชาญธีรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2549

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

บทคัดย่อ
ของ
กานดา วิธานธีรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2549

กานดา วิธานธิกุล. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี*

ตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์.

ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ .

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้ใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 ช่วยคำนวณค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ
2. อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับชั้นยศ ฐานะทางเศรษฐกิจ และ ภาระทางครอบครัว ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเครียด ส่วนสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ความพึงพอใจในปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

Factors influencing the stress of police officers at Police Stations in Muang district,
Chumphon province

AN ABSTRACT
BY
KANDA WITANTERAKUL

Present in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
March 2006

Kanda Witanterakul .(2006). *Factors influencing the stress of police officers at Police Stations in Muang district,Chumphon province.*

Master Project,M.B.A.(Management) .Bangkok,: Graduate School,
Srinakharinwirot University. Advisor : Dr. Paiboon Archarungroj

The purpose of this research was to study factors influencing the stress of police officers at Police Stations in Muang District, Chumphon Province. Sample group used in the research were 200 police officers at Police Stations in Muang District, Chumphon Province. The tools used were the questionnaire. The statistical methods used in data analysis were percentage , mean , standard deviation , t-test , one way ANOVA and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. SPSS program for Window Version 11.5 was used for the statistical analysis.

The study results are as following :

1. The stress of police officers at Police Stations in Muang District, Chumphon Province was at usual level.
2. Police officers with difference age , level of education , marital status , number of year of work , level of rank , earnings and responsibility had no difference in stress ; but difference division effected stress at statistically significant level of 0.05.
3. Job satisfaction in the aspect of working environment was weakly and positively related with stress at statistically significant level of 0.01. The aspect of job advancement opportunity was weakly and positively related with stress at statistically significant level of 0.05. On the other words , job description , on job relationship and job remuneration had no relationship with stress.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

สารนิพนธ์
ของ
กานดา วิชาญธีรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรณ สิริแพทยพิสุทธิ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์จิตอุษา ชันทอง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน..... พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งคำปรึกษา ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยนี้ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ และ อาจารย์ จิตอุษา ชันทอง ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัย

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้ความรู้และคำปรึกษา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดชุมพรทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม คุณกมลวรรณ คุณธัญ น้อยมุข และคุณณัฐวุฒิ บุตงหงษ์ ซึ่งทำให้การทำงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ตลอดจนครูบาอาจารย์ ที่ได้สั่งสอนและอบรมตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ การจัดการ การตลาด รุ่น 6 ทุกท่านที่เป็นเพื่อนที่ดีต่อกัน น้องๆ และบุคคลรอบข้าง ที่ให้กำลังใจและความช่วยเหลือตลอดมา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และขอให้งานวิจัยชิ้นนี้เป็นประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้องต่อไป

กานดา วิชาณธีรกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	10
ความหมายของความเครียด.....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	12
ประเภทของความเครียด.....	14
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด.....	14
ระดับความเครียด.....	18
วิธีการตรวจสอบความเครียด.....	19
การวัดความเครียดด้วยแบบทดสอบ HOS.....	19
ผลกระทบที่เกิดจากความเครียด.....	20
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	25
ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....	25
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	27
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	35
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	35
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
5	74
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	74
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	79
อภิปรายผล.....	83
ข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	98
ภาคผนวก ก.....	99
ภาคผนวก ข.....	107
ภาคผนวก ค.....	109
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	112

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.....	45
2	แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส และอายุ ราชการ (จัดกลุ่มใหม่).....	48
3	แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงานโดยรวม.....	50
4	แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน.....	51
5	แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	52
6	แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน.....	53
7	แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน.....	54
8	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	55
9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียด.....	57
10	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามอายุ.....	59
11	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
12	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	61
13	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามอายุราชการ.....	61
14	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามสายงาน.....	62
15	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานแตกต่างกัน กับความเครียด.....	63
16	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามระดับชั้นยศ.....	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ.....	66
18	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามภาระทางครอบครัว.....	67
19	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความเครียด....	67
20	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในสถานที่ทำงานกับความเครียด.....	68
21	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสัมพันธภาพ ในการทำงานกับความเครียด.....	69
22	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า ในการทำงานกับความเครียด.....	70
23	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการกับความเครียด	71
24	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	72

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความเจริญก้าวหน้าของสังคม มีอิทธิพลทำให้สุขภาพจิตของประชากรเสื่อมโทรม ทุกคนต้องทำงานแข่งกับเวลา เพื่อหารายได้ เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่กำลังย่ำแย่ จึงทำให้ขาดการช่วยเหลือ เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เรียกได้ว่าเป็นสังคมที่ต่างคนต่างอยู่ แสวงหาผลประโยชน์เฉพาะตัว ซึ่งจากภาวะต่างๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย จึงมีคนจำนวนมากที่เกิดความเครียดขึ้น

ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกเพศทุกวัย เป็นความรู้สึกละปฏิบัติตอบสนองทางร่างกายและจิตใจของตัวบุคคล ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา ความเครียดไม่ได้เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกเพียงอย่างเดียวแต่เป็นผลสะท้อนจากการที่เราปฏิบัติต่อบรรยากาศสิ่งแวดล้อมภายนอกเมื่อใดก็ตามที่สามารถเข้าใจการกระทำของตนเองและสามารถแยกแยะการกระทำนั้นๆ ได้ก็จะไม่เครียด ความเครียดที่มีความพอเหมาะก็เป็นสิ่งที่ดีช่วยกระตุ้นให้เราประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เราทุกคนต้องการแรงกดดันบ้างเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตไปได้ด้วยดี แต่ในทางกลับกัน ถ้าความเครียดมีปริมาณมากเกินไปก็ก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ มากมาย ความเครียดในการปฏิบัติงานในแต่ละอาชีพ เป็นเรื่องที่มีผู้ให้ความสนใจมาก เพราะมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันออกไป ชินอิสถ หัสบำเรอ (2531 : 4) กล่าวว่าคนเราเมื่อทำงานอาจเกิดความเครียดได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม ทำงานซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่ต้องทำมีความรับผิดชอบสูง หรืองานที่ขาดโอกาสก้าวหน้าหรือมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำ ซึ่งความเครียดในการทำงานก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงาน

ตำรวจเป็นหน่วยงานขั้นต้นในกระบวนการยุติธรรมที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดด้วยเหตุนี้เอง จึงทำให้ตำรวจมีอิทธิพลต่อประชาชนและสังคมเป็นอย่างมาก โดยตำรวจจะเป็นสถาบันเดียวในสังคมที่ถืออาวุธในยามสงบ ซึ่งการปฏิบัติของบุคคลในเครื่องแบบตำรวจต่างกับงานขององค์กรโดยทั่วไป กล่าวคือ ตำรวจจะต้องปฏิบัติงานได้ตามลำพัง บางกรณีไม่มีผู้ร่วมปรึกษาหารือแสดงความคิดเห็นหรือขอรับคำสั่งจากผู้ใด ตำรวจต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง คาดคะเนเหตุการณ์และกล้าตัดสินใจในทางที่ถูกต้อง ดำเนินการต่างๆ อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ (สุรพล จุลละพราหมณ์. 2525 : 268) ประกอบกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นค่อนข้าง

กว้างขวางและมีความแตกต่างจากอาชีพอื่น แนวโน้มของการเกิดความเครียดจึงมีค่อนข้างสูง โดยทั่วไปสาเหตุที่มาของความเครียดในหมู่ตำรวจนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหนักเกินไป เกิดจากสภาพแวดล้อม กระบวนการในการปฏิบัติงาน สุขภาพร่างกาย ตลอดจนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว และสังคมรอบข้างที่มีภาวะของการโจมตีหรือเกลียดชังตำรวจอยู่ตลอดเวลา เป็นเหตุทำให้ตำรวจเกิดความท้อแท้ผิดหวัง หหมดความภูมิใจและกำลังใจในการปฏิบัติงานรวมทั้งขาดการสนับสนุนและนำ ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา

นักจิตวิทยาเผยตัวเลข ตำรวจปรึกษาโรคเครียดเพิ่ม ร้อยละ 80 ซึ่งคนใช้ส่วนใหญ่ที่เข้ามาปรึกษาจะมีความเครียดจากภาวะกดดันในการทำงาน โดยได้รับแรงกดดันทั้งจากผู้บังคับบัญชาและประชาชน ส่วนใหญ่จะเป็นตำรวจในสายจราจรและปราบปราม ซึ่งเป็นสายงานที่สัมผัสกับประชาชน รองลงมาเป็นสายงานสอบสวนและสืบสวน นอกจากนี้ยังมีปัจจัยทางเศรษฐกิจ ที่หลายคนรายได้น้อย ไม่พอเลี้ยงครอบครัว จนเกิดความเครียด ซึ่งกลุ่มหลังมีอาการก้าวร้าว บางรายก็ซึมเศร้า (คม.ชัด.ลึก : 18 มี.ค. 48) และจากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้มีกรณีตัวอย่างจากหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ รายงานเหตุที่เกิดจากความเครียดดังนี้โดยเมื่อเวลา 08.45 น. วันที่ 27 ส.ค. 2547 ด.ต.องอาจ ทิพย์เกษร อายุ 47 ปี ผบ.หมู่ จราจร ได้ใช้อาวุธปืนขนาด .38 ยิงตัวตายคาโรงพัก สาเหตุเพราะเบื่องานจนทำให้เกิดความเครียดขึ้น (เดลินิวส์ : 28 ส.ค. 47)

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นชี้ให้เห็นถึงความรุนแรงของความเครียดอันมีสาเหตุที่ชัดเจนมาจากปัญหาการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผลจากความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจเป็นสาเหตุให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน คับข้องใจ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หงุดหงิด เบื่อหน่าย หยุตหรือลางาน ลาป่วย บ่อย หรืออาจถึงขั้นลาออก ซึ่งผลต่างๆ เหล่านี้ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการประชาชนลดน้อยลงอีกด้วย

จังหวัดชุมพรถือได้ว่าเป็นประตูสู่ภาคใต้ ซึ่งตามลักษณะภูมิศาสตร์แล้วถ้าต้องการจะเดินทางไปภาคใต้ก็ต้องผ่านจังหวัดนี้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีจำนวนประชากรที่ต้องเดินทางผ่านในแต่ละวันมีจำนวนมาก ประกอบกับอำเภอเมืองซึ่งมีลักษณะประชากรที่อยู่อาศัยมีความหลากหลายและเหลื่อมล้ำจึงก่อให้เกิดปัญหาในหลายๆ ด้านตามมา ทั้งในเรื่องของเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และปัญหาอาชญากรรม อันเป็นปัญหาที่ทำให้สังคมขาดความสงบเรียบร้อย ประชาชนขาดความมั่นใจในการดำรงชีวิต ซึ่งผลที่ตามมาก็คือทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน จึงนับได้ว่าเป็นภาระอันหนักหน่วงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยศึกษาในปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อความเครียด ทั้งนี้เพื่อ

นำไปสู่ความเข้าใจ และหาแนวทางในการส่งเสริม ป้องกัน และแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากความเครียด ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดและความพึงพอใจในปัจจุบันในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันในการทำงานกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
3. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ สายงาน ระดับชั้นยศ ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารองค์กรตำรวจสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคล
2. ใช้เป็นแนวทางในการรณรงค์ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกฝ่ายตระหนักถึงผลที่เกิดจากความเครียด พร้อมทั้งหาทางป้องกันปัญหาและสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด

ขอบเขตของการวิจัย

ทำการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรโดยใช้แบบทดสอบ HOS ในการทดสอบความเครียดทั่วไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำนวน 244 นาย โดยแบ่งเป็น 5 สายงานดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 27 มกราคม 2548)

1. งานจราจร จำนวน 22 นาย
2. งานสืบสวน จำนวน 15 นาย
3. งานสอบสวน จำนวน 14 นาย
4. งานป้องกันและปราบปราม จำนวน 148 นาย
5. งานธุรการ จำนวน 10 นาย

และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรอีก จำนวน 35 นาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของประชากร โดยใช้สูตร Taro Yamane ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 200 คน และแจกแบบสอบถามตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามตามจำนวนชุดที่ได้กำหนดไว้

ตัวแปรที่จะศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ

1.1 อายุ

1.1.1 ไม่เกิน 30 ปี

1.1.2 31 - 40 ปี

1.1.3 41 - 50 ปี

1.1.4 51 ปีขึ้นไป

1.2 ระดับการศึกษา

1.2.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

1.2.2 อนุปริญญา / ปวส.

1.2.3 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หย่า / หม้าย หรือแยกกันอยู่

1.4 อายุราชการ

1.4.1 ต่ำกว่า 5 ปี

1.4.2 5 - 10 ปี

1.4.3 11 ปีขึ้นไป

1.5 สายงาน

1.5.1 งานจราจร

- 1.5.2 งานสืบสวน
- 1.5.3 งานสอบสวน
- 1.5.4 งานธุรการ
- 1.5.5 งานป้องกันและปราบปราม
- 1.6 ระดับชั้นยศ
 - 1.6.1 ชั้นประทวน
 - 1.6.2 ชั้นสัญญาบัตร
- 1.7 ฐานะทางเศรษฐกิจ
 - 1.7.1 รายได้เพียงพอ
 - 1.7.2 รายได้ไม่เพียงพอ
- 1.8 ภาระทางครอบครัว
 - 1.8.1 มีภาระทางครอบครัว
 - 1.8.2 ไม่มีภาระทางครอบครัว
- 2. ปัจจัยในด้านการทำงาน ได้แก่
 - 2.1 ลักษณะงาน
 - 2.2 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
 - 2.3 สัมพันธภาพในการทำงาน
 - 2.4 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
 - 2.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตัวแปรตาม คือ ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความเครียด (Stress)** หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

1.1 **ด้านร่างกาย** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ ภายในร่างกายที่เป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ระบบหายใจ ระบบขับถ่าย ระบบประสาท ระบบกล้ามเนื้อ ระบบไหลเวียนโลหิต ระบบสืบพันธุ์ ระบบต่อมน้ำเหลือง และระบบย่อยอาหาร เป็นต้น

1.2 ด้านจิตใจ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของภาวะทางจิตใจที่เป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความเบื่อหน่าย กัดดัน ซึมเศร้า เหน็ดเหนื่อย วิตกกังวล เป็นต้น

1.3 ด้านพฤติกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและพฤติกรรมไปจากเดิม ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ การทำงานผิดพลาด ผลผลิตและคุณภาพของงานต่ำลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ตัดสินใจผิดพลาด อัตราการขาด ลา มาสาย เพิ่มขึ้น เป็นต้น

2. **เจ้าหน้าที่ตำรวจ** หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ประจำ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรทั้งชั้นประทวน และชั้นสัญญาบัตร จำนวน 244 นาย

3. **ระดับชั้นยศ** หมายถึง ระดับการบังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยแบ่งเป็น

3.1 ชั้นประทวน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำรงตำแหน่งลูกแถวหรือผู้บังคับหมวด ซึ่งมียศสิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ และนายดาบตำรวจ

3.2 ชั้นสัญญาบัตร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำรงตำแหน่งรองสารวัตรขึ้นไป ซึ่งมียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีจนถึงพลตำรวจเอก

4. **อายุราชการ** หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ารับราชการนับตั้งแต่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

5. **สายงาน** หมายถึง สายงานที่สังกัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่

5.1 งานจราจร

5.2 งานสืบสวน

5.3 งานสอบสวน

5.4 งานธุรการ

5.5 งานป้องกันและปราบปราม

6. **ฐานะทางเศรษฐกิจ** หมายถึง ความเพียงพอหรือความสมดุลระหว่างรายได้และรายจ่ายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แบ่งเป็น

6.1 รายได้เพียงพอ หมายถึง มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับรายจ่าย

6.2 รายได้ไม่เพียงพอ หมายถึง มีรายได้น้อยกว่ารายจ่าย

7. **ภาระทางครอบครัว** หมายถึง ภาระรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดูแลบุคคลอื่นทางการเงินหรือการเลี้ยงดู

8. **ความพึงพอใจในปัจจัยในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกในรูป ความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในปัจจัยในการทำงานประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่

8.1 ด้านลักษณะงาน หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบ ความท้าทายของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน ความยาก-ง่ายของงาน และมาตรฐานของงานตำรวจ

8.2 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานและลักษณะสิ่งแวดลอม เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิของสถานที่ทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

8.3 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานทุกระดับ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

8.4 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ตลอดจนการได้รับพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพิเศษ เลื่อนยศ รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การลาศึกษาต่อ ทุนและฝึกอบรม

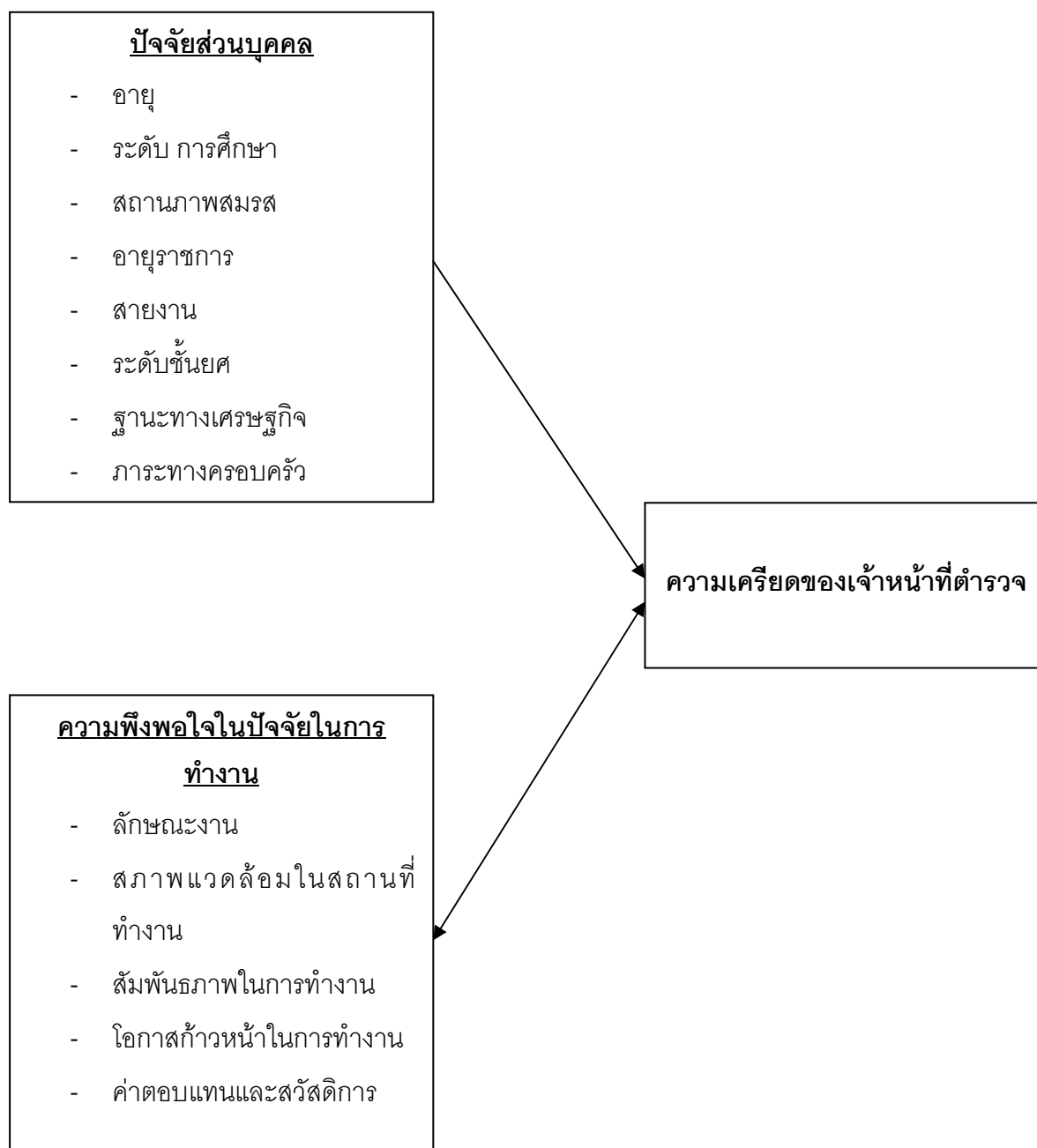
8.5 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่มีอบให้เพื่อตอบแทนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล กองทุนเงินสะสม เงินช่วยเหลือต่างๆ ที่พักอาศัย รวมถึงโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล

9. แบบทดสอบ HOS (Health Opinion Survey) หมายถึง แบบทดสอบจากกรมสุขภาพจิตที่ใช้สำหรับทำการสำรวจอาการทางด้านร่างกายที่มีสาเหตุจากความเครียด ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
9. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
10. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
11. สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
12. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
13. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.3 ประเภทของความเครียด
 - 1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.5 ระดับความเครียด
 - 1.6 วิธีการตรวจสอบความเครียด
 - 1.7 การวัดความเครียดด้วยแบบทดสอบ HOS
 - 1.8 ผลกระทบที่เกิดจากความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
 - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 2.3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดในการปฏิบัติงานได้นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายที่สำคัญไว้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา ดังนี้

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 482) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ดังต่อไปนี้

1. ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ

2. ความเครียดเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้นซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สถานีตำรวจตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำนวน 244 นาย โดยแบ่งเป็น 5 สายงานดังนี้

1. งานจราจร จำนวน 22 นาย
 2. งานสืบสวน จำนวน 15 นาย
 3. งานสอบสวน จำนวน 14 นาย
 4. งานป้องกันและปราบปราม จำนวน 148 นาย
 5. งานธุรการ จำนวน 10 นาย
- และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรอีก จำนวน 35 นาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สถานีตำรวจตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของประชากร โดยใช้สูตร Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 284)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ :

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน

แทนค่าประชากร 244 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{244}{1 + (244)(0.05)^2} \\ &= 151.55 \end{aligned}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงขอทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 48 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 200 คน

สำหรับการเก็บตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มโดยไม่ใช้หลักทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) ผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามตามสะดวก (Convenience Sampling) และใช้แบบสอบถามตามจำนวนชุดที่ได้กำหนดไว้ในขั้นต้น

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สถานีตำรวจตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ 200 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed response question) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ สายงาน ระดับชั้นยศ ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในปัจจุบันในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบ Interval แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเท่ากับ 5

เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ 4

ไม่แน่ใจ มีค่าเท่ากับ 3

ไม่เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ 2

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบ Interval แบ่งระดับการรับรู้เป็น 3 ระดับ คือ เคยบ่อยๆ เคยบางครั้ง ไม่เคยเลย

เคยบ่อยๆ มีค่าเท่ากับ 3

เคยบางครั้ง มีค่าเท่ากับ 2

ไม่เคยเลย มีค่าเท่ากับ 1

ยกเว้น ข้อที่ 18 และ ข้อที่ 19 ให้คะแนนตรงกับข้ออื่นๆ คือ

เคยบ่อยๆ มีค่าเท่ากับ 1

เคยบางครั้ง มีค่าเท่ากับ 2

ไม่เคยเลย มีค่าเท่ากับ 3

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการพิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2544 : 127) ซึ่งในการทดสอบครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.9336

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้ประกอบกับการจัดส่งแบบสอบถามเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามไปแจกเจ้าหน้าที่ตำรวจ พร้อมทั้งคัดเลือกเฉพาะที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วนเท่านั้น
3. นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา และดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical package for social science) เป็นเครื่องมือประมวลผล
2. คำนวณค่าทางสถิติพื้นฐาน สถิติความสัมพันธ์เบื้องต้น และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
3. การแปลผลการวิเคราะห์
 - 3.1 เกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การนำคะแนนไปอธิบายผลเพื่อวัดความพึงพอใจในปัจจุบันในการทำงาน เป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง
 ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง
 ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับค่อนข้างต่ำ
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ

3.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง มีเกณฑ์การประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น ดังนี้ (อ้างถึง พงศ์จารุ , 2545)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

การนำคะแนนดังกล่าวไปอธิบายผล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง

คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.66 คะแนน หมายถึงมีความเครียดปกติ

คะแนนระหว่าง 1.67 - 2.33 คะแนน หมายถึงมีความเครียดปานกลาง

คะแนนระหว่าง 2.34 - 3.00 คะแนน หมายถึงมีความเครียดสูงมาก (เสี่ยงที่จะมีปัญหาสุขภาพจิต หรือมีปัญหาสุขภาพจิตบ้างแล้ว)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติพื้นฐานประกอบด้วย

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี. 2538 : 182)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์
 f แทน ความถี่ที่สำรวจได้
 n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายผลของข้อมูลโดยใช้สูตรดังนี้(ชูศรี วงศ์รัตนะ.2523 : 4)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลโดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 65)

$$S.D. = \frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{\sqrt{n(n-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545 : 449-450)

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k / \overline{\text{COVARIANCE}} / \overline{\text{VARIANCE}}}{1 + (k-1) \overline{\text{COVARIANCE}} / \overline{\text{VARIANCE}}}$$

เมื่อ Cronbach's Alpha	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
k	แทน	จำนวนคำถามของแบบสอบถาม
$\overline{\text{COVARIANCE}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{\text{VARIANCE}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1) ค่า Anova (One-way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบสมมติฐานลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สูตร F-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2523 : 112)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

2) ค่า t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ของลักษณะส่วนบุคคลในด้าน ระดับชั้นยศ สถานะทางเศรษฐกิจ และ ภาระทางครอบครัว โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2523 : 83)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-
	$\bar{x}_1 - \bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$S_1^2 + S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าที่เราใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะเรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เป็นค่าที่ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด ข้อมูลที่ใช้ทั้ง 2 ตัวแปรเป็นข้อมูลชนิดอันตรภาค (Interval data) ที่เป็นไปตามข้อตกลงที่ว่า ข้อมูลจะต้องได้มาจากข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบโค้งปกติ (Normality assumption) สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือ (สุวิชาน มนแพวงศานนท์. 2543 : 139)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

x คือ ค่าของตัวแปรชุดที่ 1

y คือ ค่าของตัวแปรชุดที่ 2

n คือ จำนวนคู่ของข้อมูล

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient, r) ที่ได้จะมีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 สามารถจำแนกได้ 3 แบบดังต่อไปนี้

เมื่อ $r > 1$ เรียกว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ทางบวก คือมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแปรหนึ่งมีค่าเพิ่ม (หรือลด) อีกตัวหนึ่งก็จะเพิ่ม (หรือลด) ตาม

$r < 1$ เรียกว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ทางลบ คือมีความสัมพันธ์ไปในทางตรงข้าม กล่าวคือ ถ้าตัวแปรหนึ่งมีค่าเพิ่ม (หรือลด) อีกตัวหนึ่งก็จะลด (หรือเพิ่ม) ตาม

$r = 0$ เรียกว่า ตัวแปรทั้ง 2 ไม่มีความสัมพันธ์แบบ เชิงเส้นตรงต่อกัน

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์, 2540 :144) ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	สูง
0.60 – 0.79	ค่อนข้างสูง
0.40 – 0.59	ปานกลาง
0.20 – 0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ

นอกจากนี้ค่าสัมประสิทธิ์ r จะบอกถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีมากน้อยเพียงใด กล่าวคือถ้าค่าสัมประสิทธิ์ r มีค่าใกล้เคียง 1 หรือ -1 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันสูง และถ้าค่า $r = 1$ หรือ -1 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันแบบสมบูรณ์ โดยสามารถนำตัวแปรหนึ่งไปอธิบายอีกตัวแปรหนึ่งได้ดี แต่ในกรณีค่า $r = 0$ ไม่ได้หมายความว่าตัวแปรทั้ง 2 ไม่มีความสัมพันธ์กัน เพียงแต่บอกได้ว่าทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันแบบเส้นตรงเท่านั้น แต่อาจจะมี ความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นๆ เช่น แบบเส้นโค้ง วงกลม ซึ่งวิธีนี้ยังไม่สามารถบอกได้ว่าเป็น ความสัมพันธ์รูปแบบใด จะต้องใช้วิธีพิจารณาจากลักษณะของกราฟว่าใกล้เคียงกับรูปแบบใด

3. ความเครียดเป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เสมือนจิตใจถูกบังคับให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งร่างกายและจิตใจ

สุจิต สวรรณชีพ (2532 : 1) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะจิตใจของเราเองที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเราคาดคิดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้น ๆ หนักหนา หรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของเราที่จะแก้ไขหรือขจัดปัดเป่าให้หมดสิ้น หรือบรรเทาเบาบางลงได้

เซลเย (Selye. 1956 :53 - 54) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้อวัยวะและจิตใจขาดสมดุล

บาร์อนและกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg.1990 : 226) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกายและจิตต่อสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลได้รับผลกระทบต่อเนื่องไปหาเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะทำได้ตามความต้องการ

ลาซาลัส (Lazarus.1976 : 47) กล่าวว่า การดำรงชีวิตของมนุษย์จะต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งบางครั้งสิ่งแวดล้อมเหล่านี้มีผลกระทบหรือคุกคามต่อการทำงานของทางร่างกายและจิตใจสิ่งที่คุกคามชีวิตดังกล่าวนี้อาจจะทำให้ร่างกายและจิตใจเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง อันเป็นผลให้เกิดความเครียดขึ้น

ฟาร์เมอร์ และคณะ (Farmer and Others. 1984 : 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับของความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นภาวะการณ์เดียวกัน อาจทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541 : 2) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นเรื่องของจิตใจที่เกิดความดันต่ำ พร้อมรับเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่น่าพึงพอใจ และเป็นเรื่องที่เราคิดว่าหนักหนาสาหัส เกินกำลังความสามารถที่จะแก้ไขได้ ทำให้เกิดความรู้สึกหนักใจและทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นด้วย หากความเครียดนั้นมีมาก และคงอยู่เป็นเวลานาน

นราธร ศรีประเสริฐ (2529 : 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะซึ่งขาดความสมดุลด้านจิตใจของบุคคลอาจเกิดจากสภาพและสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป อาการของความเครียดจะแสดงออกในรูปต่างๆ เช่น ความวิตกกังวล ความรู้สึกกดดัน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ เกิดการเป็นโรคได้ง่าย เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า ความเครียดก็คือ สภาวะที่ร่างกายหรือจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายนอกและภายในร่างกาย เป็นผลให้ร่างกายหรือจิตใจเสียสมดุล เกิด

การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย และ/หรือจิตใจ โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกัน ซึ่งความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศทุกวัย ไม่สามารถหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับความเครียดที่จะเกิดขึ้นได้

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

แนวคิดของเซลเย่ (Selye. 1956 : 31 - 33) ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น (Stressor) ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Non-Specific) ที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป (Gas : General Adaptation Syndrome) ซึ่งกลุ่มอาการนี้เกิดขึ้นเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตือน (Alarm Stage) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรก ปฏิกิริยาในระยะนี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะเวลาสั้นๆ ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น อาการแสดงนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก และต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

1.1 ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะแรกของการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่บุคคลถูกรบกวน จะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย ปฏิกิริยาจะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรกที่สมองส่วนคอร์เทกซ์ แล้วส่งคลื่นประสาทมากระตุ้นต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก และต่อมหมวกไตตามลำดับ ทำให้มีการผลิตฮอร์โมนแคทีโกลามีนคอร์ติคอยด์คอร์ติโคโทรฟิค และโกนาโดโทรฟิคเข้าสู่กระแสเลือดเพิ่มขึ้น ในระยะนี้พบว่าการสลายโปรตีนของกล้ามเนื้อ มีการหลั่งน้ำย่อยในกระเพาะอาหารเพิ่มขึ้น และเซลล์ตับมีการหลั่งฮีปาทามีนเพิ่มขึ้น มีน้ำและเกลือโซเดียมคั่งระหว่างเซลล์ ระดับโปตัสเซียมในเลือดสูงขึ้น ซึ่งโปตัสเซียมสูงขึ้นนี้จะมีผลกดสมองส่วนกลาง ทำให้การตั้งตัวของกล้ามเนื้อหัวใจลดลง หลอดเลือดไปเลี้ยงกล้ามเนื้อขยายตัว ในขณะที่หลอดเลือดฝอยส่วนปลายตามผิวหนังและช่องท้องหดตัว ถ้าปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นรุนแรงมาก ความดันโลหิตจะลดต่ำลง อาจมีอาการช็อกหรือหัวใจหยุดเต้นได้ ร่างกายจะถูกใช้พลังงานจนหมด ซึ่งเข้าสู่ระยะต่อต้านช็อก

1.2 ระยะต้านช็อก (Countershock Phase) เป็นระยะถัดจากระยะช็อกซึ่งร่างกายเริ่มปรับตัวกลับเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยมีการดึงกลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือระบบต่าง ๆ ของร่างกายเริ่มประสานกันอย่างมีระเบียบ ต่อมพิทูอิทารีจะขับฮอร์โมนคอร์ติโคโทรฟิคเพิ่มขึ้น ส่วนต่อมหมวกไตจะหลั่งฮอร์โมนกลูโคคอร์ติคอยด์เพิ่มขึ้น ทำให้อัตราการเผาผลาญของร่างกายสูงขึ้น ร่วมกับการเร่งของประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก อาการแสดงที่ตรวจพบคือ อัตราการ

เต้นของหัวใจจะแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น หายใจเร็ว มีอาการคลื่นไส้หรืออาเจียน ม่านตาขยาย และเหงื่อออกมากผิดปกติ

2. ระยะต่อต้าน (Resistance Stage) สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด และผลที่ตามมาคืออาการจะดีขึ้นหรือหายไป ลักษณะที่ปรากฏในระยะนี้จะแตกต่างกับระยะเตือน เช่น ในระยะเตือนเซลล์คอร์เทกซ์ของต่อมหมวกไตปล่อยฮอร์โมนเข้าสู่กระแสเลือด เพราะฉะนั้นจะไม่มีฮอร์โมนคอร์ติโคสเตอโรนได้ แต่ในระยะต่อต้านคอร์เทกซ์จะปล่อยฮอร์โมนเก็บไว้มาก ในระยะเตือนเลือดจะเข้มข้นขึ้นและกลไกปรับตัว จะมีการทำลายของเนื้อเยื่อมาก แต่ในระยะต่อต้านเลือดจะเจือจางและกลไกปรับตัวสูง และเซลล์มีการซ่อมแซมทำให้น้ำหนักกลับเข้าสู่ปกติ แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตนั้นยังได้รับการกระตุ้นจากสิ่งที่ย่อให้เกิดความเครียดอยู่สิ่งมีชีวิตนั้นจะสูญเสียการปรับตัวอีก และจะเข้าสู่ระยะที่ 3 คือ ระยะหมดกำลัง

3. ระยะหมดกำลัง (Exhaustion Stage) เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นก่อให้เกิดความเครียดรุนแรงและไม่สามารถขจัดออกไปได้ สิ่งมีชีวิตจะเกิดการหมดกำลัง อาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระยะเตือนก็จะกลับมาอีก และถ้าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือประคับประคองจากภายนอกอย่างเพียงพอ กลไกการปรับตัวจะล้มเหลวเกิดโรค และเสียชีวิตได้ในที่สุด

ลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984 : 22) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดและอธิบายว่า ความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนั้นความเครียด (Stress) จึงหมายถึง เหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่ามีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง และตนจะต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง นั่นคือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับกระบวนการประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคลนั้น การตัดสินใจว่าเครียดของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดจะเห็นได้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลจะมีรูปแบบที่เป็นกระบวนการหรือมีขั้นตอน กล่าวคือ ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจมากระทบต่อบุคคล หรือที่เรียกว่า “สาเหตุของความเครียด” บุคคลก็จะมีคำตอบสนองแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลแต่ละคนด้วย ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ บุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดในระดับต่ำได้ก็มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูงต่อไปได้

1.3 ประเภทของความเครียด

มิลเลอร์และคีน (Miller and Heane.1972 : 915 - 916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น เจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรภ์

2. ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างฉับพลันเมื่อคิดว่ามีอันตรายเกิดขึ้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความอึดอัดในหน้าที่การงาน และกฎระเบียบต่างๆ ในสังคม เป็นต้น

นิวัติ พลนิกร (2529 :52) แบ่งประเภทความเครียดเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย มีสาเหตุมาจาก

1.1 สภาพภายนอกร่างกาย ได้แก่ อุณหภูมิ ร้อน หนาว เสียงดัง เป็นต้น

1.2 สภาพในร่างกาย ได้แก่ ความหิว ปวดปัสสาวะ การเปลี่ยนแปลงฮอร์โมน

2. ความเครียดทางอารมณ์ มีสาเหตุมาจาก

2.1 ภาวะต้องตัดสินใจให้เลือกทำ เช่น ทำหรือไม่ทำ รับหรือไม่รับ รักหรือไม่รัก

ภาวะที่ยังตัดสินใจไม่ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้ง (Conflict) อันเป็นสาเหตุของความเครียด

2.2 ภาวะที่หวั่นวิตกต่อความล้มเหลว (Frustration) แม้จะตัดสินใจเลือก

เป้าหมายแล้ว แต่หนทางเต็มไปด้วยอุปสรรค การยังไม่บรรลุเป้าหมายทำให้เกิดความกลัวหรือหวั่นวิตกต่อความล้มเหลว ซึ่งสาเหตุสำคัญประการหนึ่งของการทำให้เกิดความเครียด

1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุด้วยกัน เนื่องจากต้องเผชิญกับสิ่งกดดันต่างๆ จากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ส่งผลต่อทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งได้มีนักวิชาการได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

เทย์เลอร์ (Taylor.1986 : 171 - 172) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่ามีสาเหตุ 5 ประการ คือ

1. ลักษณะงาน ได้แก่ สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงาน การออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานหนัก หรืองานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานซ้ำซากน่าเบื่อ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย

2. บทบาทในองค์กร ได้แก่ บทบาทที่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท

3. ความก้าวหน้า ได้แก่ การไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควรหรือไม่มีโอกาสก้าวหน้า

4. สัมพันธภาพภายในองค์กร สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดภาวะความเครียดได้ เนื่องจากการได้รับการเกื้อหนุนช่วยเหลือซึ่งถือเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและความตึงเครียดซึ่งแสดงออกในรูปของความมาเฟิงพอใจในงาน

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ การขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบเข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ดี มีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจเพิ่มขึ้น และอัตราการลาออก โยกย้าย สับเปลี่ยน ของผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

เฟรนช์ และคณะ (French and Others. 1974 : 30) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดจากการทำงานว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลว่าสภาพแวดล้อมมีความต้องการเกินกว่าบุคคลจะพึงตอบสนองได้ การไม่พบช่องทางจะตอบสนองความต้องการอันนั้น จึงเกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างปัจเจกบุคคลกับสภาพแวดล้อม ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้อง จึงสรุปถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้ว่ามี 2 สาเหตุใหญ่ คือ

1. สาเหตุจากตัวงาน (Job Content) เป็นสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากตัวงานที่ทำ ได้แก่ ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป งานยากเกินความสามารถ ความรับผิดชอบของงาน การขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความขัดแย้งในบทบาท การพัฒนางาน เป็นต้น

2. สาเหตุจากสิ่งแวดล้อมของงาน (Job Context) เป็นสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ ได้แก่ สถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานไม่ดี กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป โครงสร้างขององค์กรไม่ชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่ยุติธรรม ค่าจ้างค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ การขาดสิ่งจูงใจ และการขาดเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

บราวน์และโมเบอร์จ (Brown and Moberg. 1980 :170 – 172) กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของผู้บริหารไว้ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ที่พบเสมอ คือ

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง หรืองานล้นมากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overland) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำสูง ใช้เวลารวดเร็ว หรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน ผู้บริหารที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสภาพทางกายและจิต เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน และทำให้ผลละงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างหรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน ผู้บริหารที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

3. ความรับผิดชอบ เป็นบทบาทหนึ่งในองค์การ แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ กับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

4. อื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

5. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาอันน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล จะเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าคุณค่าเกี่ยวกับงาน และความสุขของตนเอง

6. สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธ์ต่ำ คือ ความเป็นเพื่อน ความจริงใจ ยอมรับ และให้ความอบอุ่นน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในงาน

7. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่งยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

8. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และไม่มีความก้าวหน้าในงาน รวมถึงการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เพียงพอ จะทำให้นุคคลพยายามทำงานให้มากขึ้น เป็นผลให้เกิดความเครียดด้านร่างกายได้

9. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

10. สาเหตุภายนอกขององค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติของชีวิต (Life Crisis) ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

11. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มีการอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

อมรา อินโชนนท์ (2532 :32 - 34) กล่าวถึงสาเหตุทั่วไปที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานว่ามีอยู่ 6 ประการ คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป คนๆ เดียวต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่าง ล้วนแต่เป็นปัญหาก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่างเปล่า ไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจใจตนเอง หรือทำให้รายได้ค่อยๆ ลดลง โดยเฉพาะแรงงานที่ได้รับรายได้เป็นรายวันหรือได้ตามจำนวนผลผลิต หรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2. สาเหตุเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบกับคนหลายกลุ่มซึ่งมีความคิดเห็นหลากหลาย บุคลิกและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม

3. สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้ง ระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการทางครอบครัว เป็นต้น

4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น กฎระเบียบเข้มงวดเกินไปไม่

มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกลลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่อกับงานหรืออยู่ในถิ่นทุรกันดารขาดเครื่องสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ขาดเครื่องอำนวยความสะดวก เป็นต้น

5. สาเหตุเกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สาเหตุเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติ และขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็น และการกระทำของผู้ที่เราไม่มีความรู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้

สาเหตุจากการทำงานเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น โดยผลของความเครียดจะกระทบต่อการทำงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด ซึ่งจะต้องทำให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม จึงจะต้องตระหนักเสมอว่าสาเหตุของความเครียดไม่ได้มาจากการทำงานที่ทำเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลอาจเกิดความเครียดที่มาจากสภาพแวดล้อมนอกจากการทำงานด้วย

1.5 ระดับความเครียด

เนื่องจากความเครียดเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ บางครั้งความเครียดที่เกิดขึ้นกับแต่ละบุคคลนั้น อาจจะมีสาเหตุมาจากสิ่งเร้าเดียวกัน บางคนอาจเกิดความรู้สึกเครียด แต่บางคนกลับไม่รู้สึกอะไรเลย ทำให้บุคคลมีการแสดงออกที่แตกต่างกันตามระดับของความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529 : 483) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติที่พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกๆ คน ขณะกำลังเผชิญปัญหาต่างๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง ความเครียดเล็กน้อยนี้อาจไม่รู้สึก เพราะความเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์ และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

2. ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงออกให้เห็นโดยการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลงเสีย ถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดพยาธิสภาพร่างกายและ จิตใจเกิดเป็นโรคต่างๆ การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป ทำให้การทำงานเลวลงหรือผิดพลาด การตัดสินใจก็เสียไปด้วย

3. ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรงหรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรคขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ระยะนี้ต้องการการดูแลช่วยเหลือและรักษาตัว แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไป หรือรู้จักผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง ก็ยังไม่สามารถจะทำให้ความเครียดหมดไปได้โดยง่าย การช่วยเหลือตัวเองเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยด้วย

ระดับของความเครียดที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจที่แตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ ถ้าเป็นความเครียดในระดับต่ำ จะเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้นไม่เกียจคร้านนั่งดูตาย ถ้าเป็นความเครียดในระดับปานกลางอาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ติดเหล้าติดยา เป็นต้น ถ้าเป็นความเครียดในระดับรุนแรงอาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว หรือซึมเศร้า หรือถึงกับวิตกกังวลไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ถ้าเป็นความเครียดในระยะยาวก็อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ เป็นต้นรวมทั้งจะส่งผลให้แก่เร็วและอายุสั้นอีกด้วย

1.6 วิธีการตรวจสอบความเครียด

ฐิตติย์ ปานปรีชา (2529) กล่าวถึงวิธีการตรวจสอบความเครียด 2 วิธี คือ

วิธีแรก จากการสังเกตสิ่งที่ปรากฏออกมาในตัวคนทั้งด้านอารมณ์คำบอกเล่า พฤติกรรมรวมทั้งสิ่งเร้าที่มี เช่น มีอารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ยับยั้งควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ถอนหายใจ สิ้นหน้า ทำทางเคร่งเครียด กระสับกระส่าย แสดงพฤติกรรมผิดไปจากเดิม มีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด อ่อนเพลีย ตรวจพบว่า กำลังเผชิญอยู่กับปัญหาที่เป็นสาเหตุของความเครียด เช่น มีงานมาก มีปัญหาหนัก แก้ปัญหาไม่ตก เป็นต้น

วิธีที่สอง จากการใช้แบบสอบถาม ที่สร้างดัดแปลงขึ้นมาเพื่อตรวจความเครียด สามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบนั้น ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด

1.7 การวัดความเครียดด้วยแบบทดสอบ HOS

แบบสำรวจความเครียด HOS (Health Opinion Survey) (อ้างถึง เด่นพงษ์, 2535) เป็นแบบสำรวจความเครียดที่สร้างขึ้นโดย Allister M.Mcmillan และนำมาใช้ครั้งแรกที่ Stirling country เมื่อปี ค.ศ. 1950 – 1969 ในโครงการ Social Psychiatry มหาวิทยาลัย Cornell สหรัฐอเมริกา

สำหรับประเทศไทย พันเอกหญิงบรรจง สืบสมาน ได้ดัดแปลงมาใช้ครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2516 โดยนำมาใช้สำรวจความเครียดเด็กไทย และเมื่อ พ.ศ.2525 แพทย์หญิงอัมพร โอตระกูล และคณะ นำมาใช้สำรวจความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2526 นายแพทย์อุดม ลักษณะวิจารณ์ และคณะ นำมาใช้สำรวจความเครียดของผู้ประสบอุทกภัยในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2527 แพทย์หญิงสงศรี จัยสิน และคณะ ใช้สำรวจภาวะสุขภาพจิตของประชาชนจังหวัดชลบุรี และในปีเดียวกัน พิชมัย คูพิทักษ์ และคณะ ได้นำมาประกอบการศึกษา เรื่อง เครื่องชี้วัดสุขภาพจิตในชุมชน นอกจากนี้ หน่วยงานของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ยังได้นำมาใช้กับกลุ่มประชากรหลายกลุ่ม เช่น โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี นำมาใช้ในการศึกษาผลกระทบทางด้านจิตใจของผู้ประสบวาตภัย - อุทกภัย ที่จังหวัดชุมพร เมื่อ พ.ศ.2532 และโรงพยาบาลจิตเวช จังหวัดนครราชสีมา ร่วมกับ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา นำมาศึกษากับผู้ประสบอุทกภัย กรณี เขื่อนลำนมูนบน อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา ร่ว เมื่อปี พ.ศ.2532 เช่นกัน และเมื่อปี พ.ศ. 2537 สุภาวดี นวลมณี นำมาสำรวจความเครียดข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี

ปัจจุบัน มีการนำ HOS มาใช้กันอย่างแพร่หลาย เป็นแบบทดสอบที่มีความน่าเชื่อถือในเกณฑ์สูงโดย สุภาวดี นวลมณี ได้ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น เท่ากับ .8167

แบบสำรวจความเครียด HOS เป็นแบบทดสอบที่ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 20 ข้อ เป็นการสำรวจอาการทางด้านร่างกายที่มีสาเหตุจากความเครียด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

อาการที่เกิดขึ้นบ่อย	ให้คะแนน	3	คะแนน
อาการที่เกิดขึ้นบางครั้ง	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เคยเกิดอาการเลย	ให้คะแนน	1	คะแนน
ยกเว้นข้อ 18 และ 19 ให้คะแนนตรงข้ามกับข้ออื่น ๆ			

1.8 ผลกระทบที่เกิดจากความเครียด

ชูติธย์ ปานปรีชา (2529 : 486) ได้กล่าวถึงอาการของผู้ที่เกิดความเครียดเอาไว้ดังนี้

1. ความผิดปกติทางกาย ความเครียดทำให้ร่างกายเกิดความแปรปรวน และผิดปกติได้หลายประการ ดังนี้

1.1 ทำให้ง่ายอยู่สภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย อ่อนแอ แม้จะไม่ได้ออกแรงทำงานเลยก็ตาม ความอ่อนแอของร่างกายทำให้ภูมิคุ้มกันในตัวต่ำลงมีโอกาสติดเชื้อโรคได้ง่าย คนที่มีความเครียดจึงมักป่วยบ่อย เป็นหวัดง่าย และไม่ค่อยหาย

1.2 เกิดโรคต่างๆ ในกลุ่มที่เรียกว่า ความผิดปกติทางสรีรวิทยาเนื่องจากสาเหตุทางจิต (Psychosomatic Disorders) จิตใจจึงผลักดันภาวะความกดดันทั้งหลายให้ระบายออกทาง

อวัยวะต่าง ๆ ทำให้อวัยวะนั้นเกิดความแปรปรวน และแสดงความผิดปกติออกมาได้ ทั้งๆ ที่ความจริงแล้วอวัยวะส่วนนั้นไม่ได้มีความผิดปกติโดยตัวของมันเองเลย ซึ่งโรคนี้ที่พบบ่อยจำแนกตามระบบร่างกายได้ 7 ระบบ ดังนี้

1.2.1 ระบบกล้ามเนื้อ ได้แก่ อาการปวดเมื่อยตามตัว ปวดต้นคอ ปวดหลัง ปวดเอว ซึ่งเกิดจากการเกร็งของกล้ามเนื้อเป็นเวลานาน เนื่องจากความเครียดและความวิตกกังวล

1.2.2 ระบบหายใจ ได้แก่ อาการแน่นหน้าอก หายใจไม่อิ่ม หรือมีอาการหอบหืด บางคนเมื่อเครียดจะหายใจช้าลง และหายใจตื้นๆ ทำให้รู้สึกหน้ามืดวิงเวียนศีรษะจนเป็นลม

1.2.3 ระบบหมุนเวียนโลหิตและหัวใจ ได้แก่ อาการใจสั่น หัวใจเต้นเร็ว เหนื่อยง่าย บางครั้งเหมือนหัวใจจะหยุดเต้น

1.2.4 ระบบทางเดินอาหาร ได้แก่ อาการท้องผูก เรอบ่อยๆ ปวดเสียดท้อง แน่นท้อง ปวดท้อง ท้องเสียเป็นประจำ

1.2.5 ระบบสืบพันธุ์ ได้แก่ ประจำเดือนมาไม่สม่ำเสมอ ความรู้สึกทางเพศลดลงทั้งเพศหญิงและเพศชาย

1.2.6 ระบบทางเดินปัสสาวะ ได้แก่ ปัสสาวะบ่อย ปัสสาวะรดที่นอนในเด็กที่อายุเกิน 6 ขวบขึ้นไป

1.2.7 ระบบประสาท ได้แก่ ปวดหัว นึกหัว มึนงง คิดไม่ออก

1.3 สิว ความเครียดทำให้ผิวผลิตเคราติน (Keratin) เพิ่มขึ้น เคราตินเป็นสาเหตุให้เกิดสิวนบนใบหน้า นอกจากนี้ความเครียดทำให้คนเราชอบแกะเกาหรือแคะผิวเล่น ทำให้ผิวเพิ่มมากขึ้น

1.4 ผมหงอกเร็วขึ้น ผมร่วงมากขึ้น ความเครียดทำให้เส้นเลือดที่มาเลี้ยงผิวหนังโดยเฉพาะบริเวณศีรษะหดตัว ทำให้ผิวหนังบริเวณศีรษะมีเลือดมาเลี้ยงน้อยลงหรือไม่เพียงพอ เป็นผลให้เส้นผมบริเวณศีรษะขาดอาหารจึงเปลี่ยนเป็นสีขาว หรือร่วงหลุดจากศีรษะได้

1.5 เบื่ออาหารทำให้น้ำหนักตัวลด หรืออยากรับประทานอาหารเมื่อมีปัญหา ทำให้น้ำหนักตัวเพิ่มขึ้นจนผิดปกติ

2. ความผิดปกติทางจิตใจและชีวิตความเป็นอยู่ ความเครียดทำให้จิตใจและความเป็นอยู่แปรปรวน และเกิดความผิดปกติได้หลายชนิดดังนี้

2.1 ชีวิตไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจไม่เบิกบาน เสมือนถูกบีบคั้นทางใจ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญ ใจน้อย อารมณ์เสียได้ง่าย มักจะหมกมุ่นครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา ไม่ยินดียินร้ายกับสิ่งที่เคยให้ความสุข

2.2 นอนไม่หลับ ความเครียดทำให้จิตใจไม่สงบพุ่งซ่าน คิดไปต่างๆ นานา คิดวกเวียนไปมา ความคิดจับต้นชนปลายไม่ถูก ไม่สามารถหาข้อสรุปและหยุดความคิดได้ คิดทั้งเวลาทำงาน เวลาว่าง ยามพักผ่อน ไม่ว่าเวลากลางวันหรือกลางคืน จึงทำให้เกิดการนอนไม่หลับ

2.3 เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท ความเครียดในระดับสูงและเป็นอยู่นาน เป็นผลให้อารมณ์ ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปมาก ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ จะเกิดเป็นโรคจิตหรือโรคประสาทได้ในที่สุด

2.4 ติดสุรา ยาเสพติด เป็นทั้งเหตุและเป็นทั้งผลของความเครียด ผู้ที่มีความเครียดและไม่รู้จักระบายหรือขจัดความเครียดอย่างถูกต้อง อาจหันไปใช้วิธีดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติด ซึ่งเกิดผลระยะสั้น คือทำให้ผ่อนคลายความเครียดลง แต่ผลในระยะยาวทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น เมื่อดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดเพื่อลดความเครียดบ่อยๆ ในที่สุดก็จะติดสุราและยาเสพติดได้

2.5 ครอบครัวยังไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจอ่อนแอ หงุดหงิด ขาดความอดทน ขาดเหตุผล อารมณ์เสียง่าย ใครพูดจาไม่ถูกใจหรือถูกขัดใจก็จะรู้สึกไม่พอใจ และแสดงออกมาทางสีหน้า คำพูด และการกระทำ ทำให้ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดหรืออยู่ร่วมบ้านเรือนเดียวกันเกิดความเครียดขึ้นด้วย ทำให้มีเรื่องระหองระแหง ทะเลาะเบาะแว้งกันระหว่างสมาชิกของครอบครัวเกิดความไม่สงบสุขในครอบครัว

2.6 นิสัยเปลี่ยนแปลง ความเครียดทำให้นิสัยหรือการดำเนินชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไป เช่น สูบบุหรี่จัด หรือรับประทานอาหารบ่อยขึ้นเพื่อให้หายเครียด ทำให้ติดบุหรี่ ร่างกายอ้วนมาก บางรายลดความเครียดโดยการออกเที่ยวเตร่หาเมรัย รุ่งหามคำ เล่นการพนัน ใช้เงินเกินตัว ทำให้ร่างกายทรุดโทรม ติดการพนัน เงินทองหมดตัว เป็นหนี้เป็นสินได้

2.7 ขาดสมาธิในการทำสิ่งใด ๆ ทำงานไม่ได้ผลสำเร็จเท่าที่ควร

2.8 เบื่อชีวิต ท้อแท้ หดห่อ ล้าตายอยากในชีวิต ทนต่อปัญหาต่างๆ ในชีวิตไม่ได้ รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ถูกคนทอดทิ้ง ทั้งๆ ที่มีได้เป็นเช่นนั้น ขาดความนับถือศรัทธาในตนเองและรู้สึกว่าไม่สามารถแก้ปัญหาของตนให้ใคร ๆ ฟังได้

2.9 มีแนวโน้มแสดงปฏิกิริยาตอบโต้อย่างรุนแรง กลัวความตายของตนเองและคนที่ตนเองรัก กลัวสิ่งที่ไม่ควรกลัว

มาลินี จุฑะรพ (2537: 90 - 91) ได้กล่าวว่าเมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะส่งผลกระทบต่อสภาวะทั้งร่างกายและจิตใจดังนี้

1. ความเครียดกล้ำกลืนเนื้อ ได้แก่ สีหน้าเครียด หน้าผากย่น ปวดกล้ามเนื้อ หนังกากระตุก กระวนกระวาย สิ้น อยู่นไม่มีความสุข

2. ระบบประสาททำงานหนักขึ้น ได้แก่ มีอาการเหงื่อออกมากผิดปกติ หัวใจเต้นแรง และเร็ว ปวดที่หัวใจ อ่อนเพลีย มือเย็นและขึ้น วิงเวียนศีรษะ ท้องปั่นป่วน รู้สึกหนาวๆ ร้อนๆ หน้าแดง ผิดปกติ ชีพจรเต้นเร็ว

3. เกิดความคิดคาดหวังผิดปกติ ได้แก่ วิตกกังวล กลัว คิดกลับไปกลับมา และวิตกกังวลว่าจะเกิดเหตุเคราะห์ร้ายกับตนเองและหรือบุคคลใกล้ชิด

4. เกิดความไม่สบายใจ ได้แก่ ความไม่สบายใจ ขาดสมาธิ ขาดกำลังใจ นอนไม่หลับ กระวนกระวายใจ ขาดที่พึ่ง หมดหวัง และขาดความมานะอดทน

อัมพร โอตระกูล (2539: 57 - 59) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่มีต่อความเครียดออกเป็นระยะสั้น และระยะยาว ดังนี้

1. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตใจในระยะสั้น ส่วนใหญ่แล้วผู้ทำงานจะเกิดความเครียดซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาอาการต่างๆ ของร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมดังนี้

1.1 ปฏิกริยาทางร่างกาย จะเกิดอาการปวดศีรษะบ่อยๆ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ขา ใจสั่น ปากคอแห้ง การนอนผิดปกติ

1.2 ปฏิกริยาทางจิตใจ จะรู้สึกเหนื่อยเพลีย วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อง่าย ซึมเศร้า ขาดสมาธิ ขาดการเห็นคุณค่าในตนเอง

1.3 ปฏิกริยาทางพฤติกรรม หันไปพึ่งสิ่งเสพติดกันมากขึ้น ได้แก่ บุหรี่ สุรา หรือ ยาเสพติดต่างๆ

1.4 ปฏิกริยาทางสังคม จะขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น บทบาทในครอบครัวเสีย ไม่รับผิดชอบ ไม่เข้าสังคม หรือไม่คบหาสมาคมกับผู้อื่น

2. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตใจในระยะยาว ถ้าคนเราเกิดความเครียดอยู่เรื่อยๆ ร่างกาย จิตใจรับไม่ไหว ปรับตัวไม่ได้ก็จะนำไปสู่ความเจ็บป่วย ซึ่งมีดังนี้

2.1 การเจ็บป่วยของโรคทางกาย ได้แก่ โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ท้องอืดเฟ้อ สุขภาพทรุดโทรม

2.2 การเจ็บป่วยทางจิตใจ จะเกิดการนอนไม่หลับ วิตกกังวลเรื้อรัง หรือเป็นโรคประสาท

3. ผลต่อชีวิตทางสังคม ทำให้ชีวิตสมรสแตกร้าง ขาดการติดต่อพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น

เอเวอร์รี และคณะ (Avery and Others. 1990: 303 - 310) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดที่เกี่ยวกับการแสดงปฏิกิริยาที่ผิดปกติไว้ 5 ประเภท คือ

1. เกิดความวิตกกังวล (Anxiety Disorder) คือ เกิดความรู้สึกหวาดกลัวหรือวิตกกังวล ซึ่งมีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น หายใจถี่ขึ้น หัวใจเต้นแรงขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง คิดสับสน ไม่สามารถคิดได้อย่างรอบคอบ

2. ความผิดปกติด้านร่างกาย (Disorder with Physical Form) คืออาการเครียดทางจิตใจที่เกิดจากสาเหตุต่างๆ แล้วแสดงอาการทางร่างกายที่เรียกว่า Somatoform Disorders ได้แก่

2.1 Hypochondria เป็นอาการที่แสดงออกทางร่างกาย เพื่อที่จะป้องกันตนเองจากความกลัวในเรื่องสุขภาพ การเจ็บป่วย

2.2 Conversion Reaction เป็นอาการของความผิดปกติที่แสดงออกมาทางร่างกาย อาจมีหลายแบบ เช่น มองไม่เห็นหรือเป็นอัมพาตที่แขน ขา ซึ่งไม่ได้มีสาเหตุมาจากอาการป่วยทางร่างกาย

3. ความผิดปกติทางอารมณ์ (Affective Disorder) เป็นความผิดปกติทางด้านอารมณ์ของบุคคล เช่น การเก็บกด ซึ่งเกิดจากการไม่มีความสุขจากการทำงาน ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือทำงานผิดพลาด ส่งผลให้บุคคลรู้สึกวุ่นวายใจ ไร้ค่า แรงจูงใจในการทำสิ่งต่างๆ ลดลง ลักษณะการกิน การนอนเปลี่ยนไป ความต้องการทางเพศลดลง เป็นต้น

3.1 โรคจิตเภท (Schizophrenia) เป็นลักษณะผิดปกติระหว่างความคิดและความรู้สึกโดยมากจะมีภาพหลอน และการตอบสนองทางอารมณ์มักไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น หัวเราะในสถานที่เศร้าโศก หรือร้องไห้ในงานเลี้ยงสังสรรค์

4. ความผิดปกติด้านสังคม (Social Disorders) ความเครียดทำให้เกิดความผิดปกติทางสังคมมากมาย เช่น ความผิดปกติทางเพศ ดื่มสุรา หรือการใช้สารเสพติด และทำให้เกิดผิดปกติทางบุคลิกภาพด้วย

5. ความผิดปกติทางบุคลิกภาพ (Personality Disorders) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียดจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ทำให้บุคลิกเปลี่ยนแปลงไปเป็นแบบขาดความยืดหยุ่น (Rigid and inflexible) ปรับตัวไม่ได้

5.1 การต่อต้านสังคม (Antisocial Personality) เป็นลักษณะความผิดปกติทางบุคลิกภาพที่ค่อนข้างรุนแรง บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบต่อต้านสังคมจะมีลักษณะที่ไม่รับผิดชอบ มีกริยาก้าวร้าว ทำอะไรไม่มีเหตุผล ชักโง่ คิดถึงแต่ตนเอง ไม่สนใจบุคคลอื่น ไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นแม้แต่ในครอบครัวตนเอง บุคคลเหล่านี้ทำร้ายหรือฆ่าคนอื่นได้โดยไม่รู้สึกวุ่นวายใจ

คูเปอร์ และ วิลเลียม (Cooper and Williams.1994 : 13 - 14) กล่าวว่าในชีวิตการทำงานบุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเครียดได้ เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การ

ลาออก การขาดงาน อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งสิ่งเหล่านี้นอกจากจะกระทบต่องานแล้วยังเพิ่มค่าใช้จ่ายให้แก่องค์กรอีกด้วย ความเครียดในด้านพฤติกรรมที่พบในองค์กรได้แก่

1. การทำงานไม่ทันตามกำหนดเวลา
2. การมาทำงานสาย
3. การทำงานผิดพลาดบ่อย
4. การล้งเล ไม่กล้าตัดสินใจ
5. มีปัญหาการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น

จากข้อมูลดังกล่าวจึงพอสรุปได้ว่า ผลกระทบจากความเครียดสามารถแสดงออกได้หลายทาง และอาการแสดงออกมีดังนี้

1. ทางด้านร่างกาย มักแสดงอาการใจสั่น ความดันโลหิตสูง ชีพจรเต้นเร็ว ปวดศีรษะ โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร โรคลำไส้ ท้องอืด ท้องเสีย ท้องผูก กล้ามเนื้อตึงตัว มือเท้าเย็น โรคภูมิแพ้ หอบหืด

2. ทางด้านจิตใจ มักมีอาการอารมณ์อ่อนไหว หงุดหงิด กระวนกระวาย สับสน ขาดสมาธิ เคร่งเครียด หดหู่ ล้งเล รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า หรืออาจถึงขั้นมีอาการประสาทหลอน

3. ทางด้านพฤติกรรม พบว่าผลผลิตหรือคุณภาพของงานลดลง มีแนวโน้มทำงานผิดพลาด หรือตัดสินใจผิดพลาด เอาใจใส่งานน้อยลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ล้มบ่อยหรือติดขัด ใจลอย ขาดงาน ลาป่วยบ่อย สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุรา หรือใช้ยาเพิ่มขึ้น โยกย้ายงาน ลาออก

ปรากฏการณ์เหล่านี้ นอกจากจะก่อให้เกิดปัญหาด้านการสูญเสียค่าใช้จ่าย ทางด้านสุขภาพแล้วยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลในองค์กรอีกด้วยและในระยะยาวก็จะส่งผลกระทบต่อสังคมต่อไป

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน แตกต่างกันดังนี้

ฮอลล์ลีย์ และ เจนนิง (Holley and Jennings. 1987 : 100) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่พนักงานประเมินงานของตนเองในเรื่องเกี่ยวกับการกำกับดูแล เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง และลักษณะงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ได้รับจริงจากการทำงาน

แลนด์ และ ทรัมโบ (Landy and Trumbo. 1976 : 362) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน คือความรู้สึกหรืออารมณ์ ซึ่งควบคู่กันไปกับความคิด หรือการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ถ้าการ

ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดอารมณ์เครียด ก็จะมีการหลีกเลี่ยง แต่ถ้าการปฏิบัติงานที่มีควบคู่ไปกับความสุขก็จะทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะทำงาน

สตรัสส์ และ เซลเย่ (Strauss and Sayles.1960 : 119 - 121) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

ซีคอร์ด และ แบคแมน (Secord and Backman. 1964 : 391) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีความแตกต่างกันบางคนพอใจเมื่อทำสำเร็จ บางคนพอใจในลักษณะงาน แต่บางคนพอใจในสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน

โยเดอร์ (Yoder. 1959 : 445) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคนงานว่าชอบหรือไม่ชอบสภาพต่างๆ ในงานของเขาและมีระดับมากน้อยเพียงใด

กรีน (Green.1972 : 41) ให้ความหมายว่า บุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานและเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิดเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร (2534 : 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้ จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อารี เพชรผุด (2530 : 49 - 50) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนมีต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของคน คน ความพึงพอใจและความสบายใจที่มีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานได้

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

สาระสำคัญของทฤษฎีนี้ก็คือ ความต้องการของมนุษย์ในสังคมซึ่งเป็นความต้องการที่ถูกจัดลำดับชั้นไว้ ความต้องการระดับชั้นที่ต่ำที่สุดจนถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง ความต้องการในทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ มาสโลว์ให้ความเห็นว่าปัจเจกบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการในลำดับชั้นที่สูงขึ้นจนถึงขั้นต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Maslow. 2004 : 405)

1. ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำขั้นแรก เป็นความต้องการซึ่งจำเป็นเพื่อการอยู่รอด เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่ อากาศ เป็นต้น ซึ่งผู้ที่มีฐานะทางสังคมที่ดีมักจะสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ในระดับที่น่าพอใจ ดังนั้นความต้องการเหล่านี้จึงดูเหมือนกับว่าไม่มีอิทธิพลสำหรับเขาเท่าที่ควร ยกเว้นในกรณีที่เกิดภาวะที่ไม่เป็นปกติ บุคคลในกลุ่มนี้จึงกลับมามีความต้องการขั้นพื้นฐาน ในทางตรงกันข้ามสำหรับกลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ค่อยดีนั้นความต้องการขั้นพื้นฐานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของกลุ่มนี้มาก

2. ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง (Security needs) เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลอย่างสำคัญ ซึ่งเป็นที่ทราบกันว่ามนุษย์เรานั้นย่อมต้องการความปลอดภัยโดยพยายามอยู่ห่างจากสิ่งที่เป็นอันตรายหรือความไม่มั่นคงดังนั้นมนุษย์เราจึงต้องการหลักประกันและพยายามเลี่ยงภัยอันตราย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์กรหรือบริษัทจึงตอบสนองต่อความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยนี้ โดยจัดอยู่ในรูปแบบสวัสดิการต่างๆ อาทิเช่น ประกันสุขภาพ เงินสำรองต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการพิจารณาเลือกงานของแต่ละบุคคล ความต้องการความมั่นคงนั้นรวมถึงความมั่นคงในงาน ซึ่งหมายถึง ความมั่นคงในความรู้สึกว่างานของตนเป็นที่ต้องการ และรู้ว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะแสดงการโต้ตอบบุคคลนั้นในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง และมีอิสระที่จะสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการในทางสังคม (Social needs) หมายถึงความต้องการในทางรักใคร่ด้วย บุคคลโดยทั่วไปนอกจากมีความสัมพันธ์กับคนในครอบครัวแล้ว ยังรวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อน โดยเฉพาะเพื่อร่วมงาน และความรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ถ้าหากรู้สึกว่าเป็นที่ ต้องการของกลุ่มหรือไม่มีคุณค่าบุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมเหมือนตนเองไม่ใช่สมาชิกของกลุ่ม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ (Self esteem needs) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะมีคุณค่าในสายตาของผู้อื่น จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสามารถที่แท้จริงและการได้รับความเคารพจากผู้อื่น ซึ่งความพึงพอใจในความต้องการที่ได้รับการยกย่องนี้จะนำไปสู่ความรู้สึกมั่นใจในตนเอง มีคุณค่า และรู้สึกตนเองมีประโยชน์สำหรับสังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด (Self actualization) ถึงแม้ว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับความยกย่องก็ตาม คนเราก็มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด ยกเว้นว่ามีบางสิ่งที่สามารถทำให้เขามีความสุข เช่น การวาดรูป

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer. 2004 : 406) เสนอทฤษฎีที่นำมาจากการปรับปรุงแนวคิดความต้องการ 5 ขั้น ของมาสโลว์ โดยค้นพบว่ามนุษย์มีความต้องการเพียง 3 ลำดับขั้นคือ

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ซึ่งต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอด ซึ่งหมายถึง ค่าจ้าง หรือสภาพที่ทำงาน
2. ความต้องการในสัมพันธภาพ ซึ่งเป็นความต้องการที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสัมพันธภาพอื่นๆ ในทางสังคม
3. ความต้องการที่จะเจริญเติบโต ซึ่งเป็นความต้องการภายในตัวบุคคลที่จะทำให้เขาเกิดการพัฒนาตนเอง

สำหรับทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์มีข้อแตกต่างจากทฤษฎีของมาสโลว์ในประเด็นที่มาสโลว์ กล่าวว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองความพึงพอใจในลำดับขั้นนั้นๆ แล้วความต้องการความพึงพอใจขั้นนั้นจะหมดไป แล้วไปแสวงหาความพึงพอใจในลำดับขั้นถัดไปต่อ ตามลำดับ ส่วน อัลเดอร์เฟอร์แย้งว่าความต้องการของแต่ละบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น นั่นคือมนุษย์สามารถแสวงสิ่งเพื่อมาตอบสนองความต้องการของตนแบบก้าวกระโดดได้ ซึ่งมีนัยสำคัญต่อเรื่องการสร้างความพึงพอใจต่อพนักงาน โดยเสนอให้มีการจัดการสภาพการทำงานเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ นั่นหมายความว่าเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจ ก็สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานในขั้นที่ 1 และ 3 ไปพร้อมๆ กัน เป็นต้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบิร์ก

เป็นทฤษฎีการจูงใจของเฮอริสเบิร์ก (Federick Herzberg) หรือที่เรียกกันว่า Two - factor theory Motivation หรือ Motivation - Hygiene Theory หรือ M - H Theory นั้น เป็นผลจากการศึกษาของเฮอริสเบิร์กที่ได้ศึกษาความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นตามที่มาสโลว์ได้เสนอไว้ โดยเฮอริสเบิร์กได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงลงไป คือ พิจารณาความต้องการของคนงานในองค์การหรือการจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารสามารถที่จะควบคุมปัจจัยที่จะทำให้คนมีความพอใจในการทำงานที่ทำได้ โดยมีสาระสำคัญ คือ (บรรยงค์ โตจินดา. 2545 : 254 - 255)

1. จะมีปัจจัยบางอย่างเกี่ยวกับงาน ซึ่งจะทำให้คนไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ในการทำงาน แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จะจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นอีก ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า Maintenance Factors (ปัจจัยค้ำจุน) หรือ Hygiene Factors (ปัจจัยสุขอนามัย) เป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ ได้แก่

- 1.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and - administration)
- 1.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervisors)
- 1.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates)
- 1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with peers)
- 1.5 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
- 1.6 เงินเดือน (Salary)
- 1.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition)
- 1.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
- 1.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

2. จะมีปัจจัยเกี่ยวกับงานบางอย่าง ซึ่งถ้าหากมีปัจจัยที่ว่านี้อยู่จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะไม่มี ความพอใจในงานที่ทำ สิ่งเหล่านี้เฮอริซเบอร์ก เรียกว่า Motivator Factors เป็นปัจจัยจูงใจหรือองค์ประกอบกระตุ้น ซึ่งเป็นปัจจัยตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลปฏิบัติงาน หรือทำอะไรได้สำเร็จก็จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าได้ทำงานสำเร็จ ซึ่งจะทำให้มีความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น
- 2.2 การยอมรับ (Recognition) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ก็ จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจจะมีหลายอย่าง เช่น ความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน และเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับความก้าวหน้าก็เท่ากับได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล
- 2.4 ลักษณะของงาน (The work itself) กล่าวคือ ลักษณะงานจะเป็นสิ่งจูงใจบุคคลได้ ถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้ใช้เป็นการจูงใจ เช่น การใช้เทคนิคในการมอบหมายงาน ให้งานโดยตรงกับความสามารถของบุคคล ตรงกับความชอบหรือความถนัดของคน รวมทั้งการ

มอบหมายที่มีลักษณะไม่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่มีปริมาณมากเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม

2.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ หากบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้ว จะทำให้เกิดความรักงานและมีความพึงพอใจในงานอย่างยิ่ง

ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์ก หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene factors) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถึงแม้จะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ ให้มากก็ดีไม่ให้เลยก็เกิดเรื่อง ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถทำให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะเดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจให้กับองค์การอย่างไม่รู้สึกลำบากเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดีในวัย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด

อารี เพชรผุด (2530 : 58 - 59) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎีคือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงานจากการศึกษาที่ Hawthorne ของ Elton Mayo และคณะ ตลอดจนการศึกษาด้านมนุษย์สัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่างๆ พยายามสรุปให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้นและทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุข และเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ Herzberg และคณะได้นำเอาความคิดมาอธิบายในรูปตัวแปรในงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน กับกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานในองค์การ ได้แก่ การนิเทศงานสภาพแวดล้อมในงาน ค่าจ้างแรงงาน และนโยบายขององค์การ หรือนโยบายของบริษัท ส่วนกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผล การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นและความภาคภูมิใจของผู้ทำ

จากทฤษฎีนี้อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับงาน ถ้าคนงานมีความพึงพอใจเขาจะทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และผลผลิตก็จะเพิ่มขึ้นซึ่งจะเป็นผลที่จะติดตามมา

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

นักมนุษยสัมพันธ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่าความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของนักมนุษยสัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้คือ Porter กับ Lawler บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกมากมาย ตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้น Porter และ Lawler จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น มีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ตามแนวทฤษฎีที่สองนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้นถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

2.3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

วรารัตน์ รงคปราณี (2532 : 56 - 68) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานมีสาเหตุจากปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกันหลายประการ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถแยกแยะออกมาให้เห็นเด่นชัด จึงจำเป็นต้องศึกษาอย่างกว้างๆ ปัจจัยใหญ่ๆ ที่สำคัญมีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors)

- 1.1 เพศ (Sex)
- 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว (Number of Dependent)
- 1.3 อายุ (Age)
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน (Time on Job)
- 1.5 สติปัญญา (Intelligence)
- 1.6 การศึกษา (Education)
- 1.7 บุคลิกภาพ (Personality)

2. ปัจจัยที่ได้มาจากการทำงาน (Factors Inherent in the Job)

- 2.1 ชนิดของงาน (Type of Work)
- 2.2 ทักษะความชำนาญ (Skill Required)
- 2.3 สถานภาพทางอาชีพ (Occupational Status)
- 2.4 สภาพทางภูมิศาสตร์ (Geography)
- 2.5 ขนาดของธุรกิจ (Size of Plant)

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร (Factors Controllable by Management)

- 3.1 ความมั่นคง (Security)
- 3.2 รายได้ (Pay)
- 3.3 สวัสดิการ (Benefits)
- 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity of Advancement)
- 3.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions)
- 3.6 ผู้ร่วมงาน (Co-workers)
- 3.7 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 3.8 การนิเทศ (Supervision)
- 3.9 ข้อมูลจากฝ่ายบริหาร (Downward Flow of Information)
- 3.10 ความเข้าใจในทัศนคติของพนักงานโดยฝ่ายบริหารและผู้นำกรรมการ

(Understanding of Employee Attitude by Executive and Labor Leaders)

อัญชลี แจ่มเจริญ (2530 : 30) สรุปว่าปัจจัยที่กำหนดความพอใจหรือไม่พอใจในงานของบุคคล มักจะเป็นสิ่งต่อไปนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ความน่าดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
5. องค์การและฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะของงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความหมายทางสังคมของงาน
10. สภาพการทำงาน
11. การสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. ความยากง่ายของงาน
14. ผลได้ต่างๆ จากการทำงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

สุภาวดี นวลมณี (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด กรณีข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 2,553 คน ประกอบด้วย ตำรวจชั้นสัญญาบัตร 257 คน และชั้นประทวน 2,296 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีระดับความเครียดสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านจราจร โดยมีค่าเฉลี่ยความเครียดเท่ากับ 45.3871 ซึ่งเป็นระดับความเครียดปกติ และพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมทุกด้าน ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของงาน ความร่วมมือและการประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.001 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีแนวทางการปรับตัวเมื่อเผชิญความเครียดอย่างเหมาะสม เช่น ออกกำลังกาย เล่นกีฬา พักผ่อน หาที่สงบ เข้าวัด ทำบุญ ทำสมาธิ ร้องเพลง ฟังเพลง คิดเป็นร้อยละ 56.6 และมีเพียงร้อยละ 7 มีแนวทางในการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม คือ ดื่มสุรา เที่ยวสถานเริงรมย์ หรือสูบบุหรี่

วิทัศน์ บริรักษ์ (2539) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจระดับสัญญาบัตร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจระดับสัญญาบัตร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอำนาจเจริญส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการตำรวจระดับสัญญาบัตร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอำนาจเจริญ ที่มีอายุ, อายุราชการ, ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนข้าราชการตำรวจระดับสัญญาบัตร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอำนาจเจริญ ที่มีชั้นยศ, อัตราเงินเดือน, สถานภาพสมรส, ภูมิลำเนา, สายการบังคับบัญชา ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ (2543) ได้ทำการศึกษาความเครียดและสุขภาพจิตของตำรวจสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 365 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าตำรวจสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง โดยพบว่าส่วนใหญ่มีสุขภาพจิตปกติ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ รายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ชั้นยศ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และระยะเวลาในการทำงาน ส่วนตำรวจที่มีชั้นยศ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน มีสุขภาพจิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตำรวจที่มีอายุ สถานภาพสมรส รายได้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีสุขภาพจิตไม่แตกต่างกัน และคะแนนความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนสุขภาพจิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือเมื่อตำรวจมีความเครียดสูงจะมีปัญหาสุขภาพจิตสูงขึ้นด้วย

พงศ์จารุ พุฒิธรรมกุล (2545) ได้ศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 245 คน พบว่าความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 มีความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลกับความเครียดคือ อายุ รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติราชการ และปัจจัยที่ไม่มีผลกับความเครียด คือ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ความพึงพอใจในงานและการได้ขั้นพิเศษ

ภุชงค์ ศรีวิสิฐศักดิ์ (2547) ได้ศึกษาความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี พบว่า ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความเครียดโดยแยกตามเพศ สายงานที่ปฏิบัติ รายได้และหนี้สินพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อเปรียบเทียบตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุราชการ พบว่า ความเครียดของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศักดิ์ระพี เปรี้ยวพานิช (2539) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น พบว่าตำรวจสายตรวจที่มีลักษณะงาน ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนตำรวจสายตรวจที่มีอายุราชการ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และสถานที่พักอาศัย แตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมินระดับความเครียด พบว่าตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น มีความเครียดในระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 200 คน และนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และได้กำหนด สัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	แทน	จำนวนประชากร
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณได้ ใช้การสรุปสมมติฐาน
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ส่วน ดังนี้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดและความพึงพอใจในปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยในการทำงาน กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
3. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ สายงาน ระดับชั้นยศ ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารองค์กรตำรวจสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคล
2. ใช้เป็นแนวทางในการรณรงค์ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกฝ่ายตระหนักถึงผลที่เกิดจากความเครียด พร้อมทั้งหาทางป้องกันปัญหาและสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด

สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

5. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
9. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
10. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
11. สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
12. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
13. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สถานีตำรวจตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำนวน 244 นาย โดยแบ่งเป็น 5 สายงานดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 27 มกราคม 2548)

1. งานจราจร จำนวน 22 นาย
2. งานสืบสวน จำนวน 15 นาย
3. งานสอบสวน จำนวน 14 นาย
4. งานป้องกันและปราบปราม จำนวน 148 นาย
5. งานธุรการ จำนวน 10 นาย

และนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรอีก จำนวน 35 นาย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 48 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 200 ตัวอย่าง

การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามจำนวนชุดที่ได้กำหนดไว้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ สายงาน ระดับชั้นยศ ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในปัจจัยในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบ Interval แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	5
เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบ Interval แบ่งระดับการรับรู้เป็น 3 ระดับ คือ เคยบ่อยๆ เคยบางครั้ง ไม่เคยเลย

เคยบ่อย ๆ	มีค่าเท่ากับ	3
เคยบางครั้ง	มีค่าเท่ากับ	2
ไม่เคยเลย	มีค่าเท่ากับ	1

ยกเว้น ข้อที่ 18 และ ข้อที่ 19 ให้คะแนนตรงกับข้ออื่นๆ คือ

เคยบ่อย ๆ	มีค่าเท่ากับ	1
เคยบางครั้ง	มีค่าเท่ากับ	2
ไม่เคยเลย	มีค่าเท่ากับ	3

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ครอนบัค (Cronbach) ได้ความเชื่อมั่นดังนี้

ปัจจัยในด้านลักษณะงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7522
ปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8631
ปัจจัยในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.9153
ปัจจัยในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.5082
ปัจจัยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8173
ความเครียด	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8632

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้ประกอบกับการจัดส่งแบบสอบถามเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามไปแจกเจ้าหน้าที่ตำรวจ พร้อมทั้งคัดเลือกเฉพาะที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วนเท่านั้น
3. นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเก็บในระหว่างเดือน ธันวาคม 2548 - มกราคม 2549

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical package for social science หรือ SPSS) เป็นเครื่องมือประมวลผล
3. คำนวณค่าทางสถิติพื้นฐาน สถิติความสัมพันธ์เบื้องต้น และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - 3.1 สถิติ t-test ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับชั้นยศฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว
 - 3.2 สถิติ F-test ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ สายงาน
 - 3.3 สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงานสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 41 ปีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 โดยมีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 85 มีอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในสายงานป้องกันและปราบปราม จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ งานจราจร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และอยู่ในระดับชั้นประทวน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 83 ขึ้นสัญญาบัตร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ส่วนใหญ่มีรายได้เพียงพอ จำนวน 140 คน มีภาระทางครอบครัว จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 และไม่มีภาระทางครอบครัว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในปัจจัยในการทำงาน

จากการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่า

1. ด้านลักษณะงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าลักษณะงานของตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่าต้องอาศัยประสบการณ์จึงจะประสบผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา ได้แก่ งานที่ทำเหมาะสมกับความถนัด การปฏิบัติงานเป็นตำรวจนั้น เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ได้แสดงความรู้ความสามารถ มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานไว้อย่างชัดเจน ปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสม มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การจัดเวรเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 , 3.89 , 3.89 , 3.68 , 3.58 และ 3.49 ตามลำดับ

2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41และเมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และที่ทำงานมีการเก็บอุปกรณ์

เครื่องมือ เครื่องใช้ แยกเป็นสัดส่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 , 3.64 , 3.60 , 3.57 และ 3.03 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนบุคลากรในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพียงพอกับการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และ 2.87 ตามลำดับ

3. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสัมพันธภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสัมพันธภาพในการทำงานของตน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นไปโดยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ทานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามักจะได้ปรึกษาหารือกันในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามักจะคอยดูแลและเอาใจใส่ผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย แม้จะเป็นปัญหาเรื่องส่วนตัวท่านก็สามารถขอคำแนะนำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้ เพื่อนร่วมงานยอมรับการทำงานของท่าน และได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและเลื่อนยศ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 , 3.88 , 3.79 , 3.77 , 3.76 , 3.72 , 3.69 และ 3.48 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่เคยถูกวิพากษ์วิจารณ์ทางไม่สร้างสรรค์จากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

4. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกข้อ โดยการมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมา ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินการสัมมนา การประชุมทางวิชาการหรือบรรยายพิเศษ และมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนยศให้สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ 3.69 ตามลำดับ

5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของตน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ได้แก่ หน่วยงานมีเงินสวัสดิการช่วยค่าฌาปนกิจศพ ท่านและครอบครัวสามารถเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลได้สะดวกและรวดเร็ว หน่วยงานมีเงินสวัสดิการสำหรับกู้ฉุกเฉิน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ และได้รับเงินตอบแทนค่าเบี้ยเลี้ยงด้วยความสะดวกและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 , 3.81 , 3.73 , 3.56 , 3.51 และ 3.42 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาการที่พบมากที่สุด คือ รู้สึกมีเหงื่อหรือเวียนหัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 รองลงมา ได้แก่ เคยฝันร้าย สูบบุหรี่ เคยมีอาการผิดปกติเกี่ยวกับท้องเช่น ปวดท้อง ท้องเสีย เคยมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย เคยมีปัญหาเกี่ยวกับการนอนไม่หลับหรือหลับ ๆ ตื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.89 , 1.87, 1.85, 1.83 และ 1.80 ตามลำดับ อาการที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ เคยมือสั่นจนทำให้รำคาญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.30

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า อายุของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า อายุราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบพบว่า สายงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ระดับชั้นยศของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ฐานะทางเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ภาระทางครอบครัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 9 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 10 : สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 11 : สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 12 : โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 13 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ อายุที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันนี้สังคมมีการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว ทำให้สามารถรับรู้ความเครียดได้โดยทั่วถึงกัน ทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งต่างก็ตระหนักถึงปัญหาในชีวิตได้เท่าเทียมกัน นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมากบางคน สามารถปรับตัวหรือหาวิธีการใหม่ ๆ เช่น ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในด้านคอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมากบางคนไม่มีความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษงค์ ศรีวิสิฐศักดิ์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี มีความเครียดไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามอายุ และงานวิจัยของ กรวิภา กัญญะลา (2546) ที่ได้ศึกษาความเครียดในการเรียนของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต ภาคพิเศษ ที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการเรียนโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของดุชนี ทศนาจันทธานี (2539 : 75 – 77) ที่ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีลักษณะใกล้เคียงกันและสามารถเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาได้ จึงทำให้มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์จารุ พุดผัฒธิธรรมกุล (2545) ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลกับความเครียด คือ ระดับการศึกษา และงานวิจัยของจันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ได้

ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ (2528) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานทางระดับวิทยา และพบว่าไม่มีความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยของผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องรับผิดชอบงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่มีการแบ่งสถานภาพ ประกอบกับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ซึ่งการมีคู่สมรสเป็นการมีชีวิตคู่ที่จะช่วยแบ่งปันความทุกข์และความสุข มีที่ปรึกษาระบายความรู้สึก คับข้องใจในการทำงาน มีความรัก ความเข้าใจ และเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยกันตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิบูล เศรษฐภูมิรินทร์ และจินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย (2532 : 82) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า สถานภาพสมรส โสด สมรส หม้าย หย่า แยกกันอยู่ ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของอาจารย์พยาบาล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพิมพ์พรณ สุวรรณภูมิ (2533 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพสมรส โสด สมรส (อยู่ด้วยกัน) หม้าย หย่าร้าง สมรส (แยกกันอยู่) มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ ก้องกิตติ์ ชุ่นเจริญ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของศักดิ์ระพี เพ็ญพานิช (2539 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องความเครียดของตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น พบว่า ตำรวจสายตรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

4. อายุราชการไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ อายุราชการที่ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีการเรียนรู้ ฝึกฝนและอบรมก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่จริง จึงทำให้การปฏิบัติงานเต็มไปด้วยความเชื่อมั่น สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี มีความสำเร็จในการทำงานเกิดความสุข ไม่มีความวิตกกังวล ไม่เกิดความเครียด ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุราชการค่อนข้างมากจึงทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง สามารถเผชิญปัญหาได้เป็นอย่างดี ทำให้ไม่เครียด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของดารณี เส็งเมือง (2540 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่าง

กันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของมัลลิกา เหมือนวงศ์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณพบว่า ระยะการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของพรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

5. สายงานมีผลต่อความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ สายงานที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แต่ละสายงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ตลอดจนลักษณะงานที่แตกต่างกัน ทำให้ส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสวัสดิ์ พุ่มพวง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมนวนคร เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลนั้น พบว่า พนักงานสายการผลิตที่มีสายงานแตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณภรณ์ บุญเรือง (2542 : 76) ที่พบว่าพนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันและสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพพบว่า ตำแหน่งงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรอนงค์ วังมะนาว (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดจากการทำงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าพนักงานเรือนจำที่มีลักษณะงานต่างกันมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

6. ระดับชั้นยศไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง และเป็นที่ยกย่องในอาชีพ ประกอบกับมีลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดและสุขภาพจิตของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ประพันธ์ แพ้มงคลขอม (2540) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ พบว่า พยาบาลที่มีชั้นยศต่างกัน มี

ความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อัมพร โอตระกูล และเจตน์สัน แดงสุวรรณ (2526 อ้างถึงใน ชัยวัฒน์ เพชรกุล, 21) พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีชั้นยศแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ฐานะทางเศรษฐกิจไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจังหวัดชุมพรมีค่าครองชีพที่ไม่สูงมากนัก และเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบริหารรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีรายได้เพียงพอในการใช้จ่าย ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เพียงพอ จึงทำให้ไม่เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภชัย แสงสุทธิ (2539) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคนบตี มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สวัสดิ์ พุ่มพวง (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า รายได้แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันและไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธีรพร ศรีประสิทธิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์: กรณีศึกษาบริษัทเมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด พบว่า การมีปัญหาด้านการเงิน สถานการณ์ใช้เงินและรายได้มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยผู้ที่ประสบปัญหาด้านการเงินจะมีความเครียดมากกว่าผู้ที่ไม่มีปัญหาการเงินและในผู้ที่มีสถานการณ์ใช้เงินที่ต้องยืมผู้อื่นจะเครียดมากกว่ากลุ่มที่มีที่พึ่งพา กลุ่มที่พอใช้แต่ไม่เหลือเก็บและในกลุ่มที่เหลือเก็บ นอกจากนี้ผู้ที่มียาได้ต่ำจะเครียดมากกว่าคนที่มียาได้สูง

8. ภาระทางครอบครัวไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ภาระทางครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนมีรายได้พิเศษหรือรายได้ของบุคคลอื่นในครอบครัว และสามารถบริหารจัดการรายรับ – รายจ่ายในครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงไม่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณภรณ์ วิทยาวงศ์ (2538 : 125 -132) ที่ศึกษาระดับความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาระทางครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ และการศึกษาของ เพ็ญภา อนุชิตวงศ์ (2540) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ภาระทางครอบครัวแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาค่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของตำรวจ พบว่า จำนวนบุตรในอุปการะและผู้อุปการะนอกเหนือจากบุตรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

9. ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อาชีพตำรวจเป็นงานในรูปแบบระบบราชการ ซึ่งมีปริมาณงานไม่มากหรือน้อยเกินไป เพราะมีการจัดงานให้ทำอย่างเหมาะสม ถึงแม้ว่าอาจจะมีปัญหาติดขัดบ้างแต่ก็ไม่ถึงกับเป็นปัญหาใหญ่จนแก้ไขไม่ได้ จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ Taylor (1986 : 171 – 172) ที่กล่าวว่าลักษณะงาน ได้แก่ สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงาน การออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานหนัก หรืองานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานซ้ำซากน่าเบื่อ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พินะรัฐ รัตนัทธโชค (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานสินเชื่อ : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความเครียด รวมทั้งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรรถพ ฤทธอมวงษ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียด ที่มีผลต่อพนักงานบริษัท น้ำอัดลม พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านร่างกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน โดยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด จึงทำให้อาจเกิดความเครียดขึ้นได้ ดังทฤษฎีของ Taylor (1986 : 171 – 172) ที่กล่าวไว้ว่า โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ การขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบเข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ดี มีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจเพิ่มขึ้น และอัตราการลาออก โยกย้าย สับเปลี่ยน ของผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ หัทยา มัทยาท (2541 : 93 – 98) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจ ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ตะวันออก พบว่า พยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดี มีความเหนื่อยหน่ายและความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าทุกกลุ่ม และสอดคล้องกับเนาวรัตน์ วิไลชนม์ (2533 :9-10) ที่กล่าวว่าสภาพแวดล้อมขององค์กร สิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ล้วนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

11. สัมพันธภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีการประสานงานร่วมมือกันตลอดเวลา และข้าราชการตำรวจ ได้รับการปลูกฝังให้มีความสามัคคีกันในหมู่คณะ ทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังที่ คูเปอร์ (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์.2542 : 112 ; อ้างอิงจาก Cooper.1988) กล่าวว่าสัมพันธภาพไม่ใช่สาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความเครียด ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ประกอบกัน เช่น การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา การให้คำปรึกษา นโยบายการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ นวรัตน์ มั่นสวาทะไพบุลย์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาวดี นวลมณี (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด กรณีข้าราชการตำรวจภูธร พบว่า ปัจจัยด้านความร่วมมือและการประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.001

12. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน โดยโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการได้รับการเข้าฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการได้รับมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ทำให้ส่งผลต่อความเครียด ดังแนวคิดของ อมรา อินโซซานนท์ (2532 : 32 – 34) กล่าวว่า สาเหตุเกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ และ Brown และ Moberg (1980 : 170 – 172) ที่กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของผู้บริหารว่า การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มีการอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังพอที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด และสอดคล้องกับการศึกษาของ อูราภรณ์ บุญเรือง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ วราวุธ ขุนทอง (2546) ได้ศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี พบว่า ความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดของพนักงาน

13. ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อาชีพตำรวจเป็นระบบการบริหารงานแบบราชการ ซึ่งมีค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนนั้นต่ำกว่างานเอกชน แต่ได้มีการช่วยเหลือในส่วนของสวัสดิการบางส่วนให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจและครอบครัว เช่น มีเงินสวัสดิการช่วยค่ามาปณิกศพ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถรับภาระทางการเงินนี้ได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Kalimo และคณะ (1987) ที่ศึกษาพบว่า การขาดความพอใจในค่าจ้าง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล พระใหญ่ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนเป็นสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พินนระวัฏ รัตนภทโชด (2544 : บทคัดย่อ) พบว่าเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเครียดอยู่ในระดับปกติ ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรจะจัดกิจกรรมส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีโอกาสผ่อนคลายความเครียดในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น จัดกิจกรรมการออกกำลังกายในสถานีตำรวจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีโอกาสออกกำลังกายร่วมกับเพื่อนตำรวจและผู้บังคับบัญชา ซึ่งผลที่รับนอกจากจะช่วยผ่อนคลายความเครียดแล้ว ยังเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนตำรวจและผู้บังคับบัญชาอีกด้วย
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรเอาใจใส่ส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน นอกจากนั้นควรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานและยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกด้วย
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้

เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความมั่นใจ ไม่เครียด และยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการสอบแข่งขันเพื่อเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบายการบริหารงาน การสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น นอกจากนั้นควรศึกษาเกี่ยวกับ การเผชิญกับความเครียด การปรับตัวต่อความเครียด ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโอกาสต่อไป
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ เพื่อใช้ในการวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความเครียด

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ สายงาน ระดับชั้นยศ ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	21	10.5
31 – 40 ปี	114	57
41 – 50 ปี	49	24.5
51 ปีขึ้นไป	16	8
รวม	200	100.0
2. ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	105	52.5
อนุปริญญา/ปวส.	25	12.5
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	70	35
รวม	200	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	20	10
สมรส	170	85
หย่า/หม้าย หรือแยกกันอยู่	10	5
รวม	200	100
4. อายุราชการ		
ต่ำกว่า 5 ปี	3	1.5
5 – 10 ปี	54	27
11 ปีขึ้นไป	143	71.5
รวม	200	100.0
5. สายงาน		
งานจราจร	42	21
งานสืบสวน	14	7
งานสอบสวน	26	13
งานธุรการ	25	12.5
งานป้องกันและปราบปราม	93	46.5
รวม	200	100.0
6. ระดับชั้นยศ		
ชั้นประทวน	166	83
ชั้นสัญญาบัตร	34	17
รวม	200	100.0
7. ฐานะทางเศรษฐกิจ		
รายได้เพียงพอ	140	70
รายได้ไม่เพียงพอ	60	30
รวม	200	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. ภาระทางครอบครัว		
มีภาระทางครอบครัว	159	79.5
ไม่มีภาระทางครอบครัว	41	20.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาคือ มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 มีอายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 85 รองลงมาคือ โสด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 หย่า/หม้าย หรือแยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5

อายุราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมาคือ 5-10 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

สายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในสายงานป้องกันและปราบปราม จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ งานจราจร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21 งานสอบสวน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 งานธุรการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 งานสืบสวน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7

ระดับชั้นยศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับชั้นประทวน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 83 ชั้นสัญญาบัตร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17

ฐานะทางเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เพียงพอ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 70 มีรายได้ไม่เพียงพอ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ภาระทางครอบครัว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีภาระทางครอบครัว จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 ไม่มีภาระทางครอบครัว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

เนื่องจากมีบางอันตรภาคชั้นของอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส และอายุราชการ ที่มีความถี่น้อยกว่า 30 คน ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส และอายุราชการ ที่รวมชั้นใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 41 ปี	135	67.5
41 ปีขึ้นไป	65	32.5
รวม	200	100.0
2. ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	105	52.5
อนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป	95	47.5
รวม	200	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด/ หย่า/หม้ายหรือแยกกันอยู่	30	15
สมรส	170	85
รวม	200	100
4. อายุราชการ		
ต่ำกว่า 11 ปี	57	28.5
11 ปีขึ้นไป	143	71.5
รวม	200	100.0

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 41 ปีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5

ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 อนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 85 โสด/ หย่า/หม้าย หรือแยกกันอยู่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15

อายุราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 ต่ำกว่า 11 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในปัจจุบันในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 32 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ปัจจัยในการทำงานแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงานโดยรวม

ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านลักษณะงาน	3.80	0.636	ค่อนข้างสูง
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	3.41	0.716	ค่อนข้างสูง
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	3.70	0.550	ค่อนข้างสูง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.70	0.641	ค่อนข้างสูง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.60	0.610	ค่อนข้างสูง
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	3.64	0.513	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง โดยด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพในการทำงานและ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าปัจจัยด้านงานโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน

ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. การปฏิบัติงานเป็นตำรานั้น เป็นงานที่เปิด โอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ ความสามารถ	3.89	0.939	ค่อนข้างสูง
2. ท่านต้องอาศัยประสบการณ์ จึงจะประสบ ผลสำเร็จ	4.14	0.712	ค่อนข้างสูง
3. มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงาน ไว้อย่างชัดเจน	3.89	0.867	ค่อนข้างสูง
4. งานที่ทำเหมาะสมกับความถนัดของท่าน	3.95	0.759	ค่อนข้างสูง
5. ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม	3.68	0.929	ค่อนข้างสูง
6. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.58	0.959	ค่อนข้างสูง
7. การจัดเวรเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และยุติธรรม	3.49	1.116	ค่อนข้างสูง
รวม	3.80	0.636	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าลักษณะงานของตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่าต้องอาศัยประสบการณ์ จึงจะประสบผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา ได้แก่ งานที่ทำเหมาะสมกับความถนัด การปฏิบัติงานเป็นตำรานั้น เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ได้แสดงความรู้ ความสามารถ มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานไว้อย่างชัดเจน ปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสม มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การจัดเวรเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 , 3.89 , 3.89 , 3.68 , 3.58 และ 3.49 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	3.83	0.781	ค่อนข้างสูง
2. มีระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.64	0.923	ค่อนข้างสูง
3. ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	3.03	1.090	ปานกลาง
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพียงพอกับการใช้งาน	2.87	1.112	ปานกลาง
5. ที่ทำงานของท่าน มีการเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ แยกเป็นสัดส่วน	3.57	0.921	ค่อนข้างสูง
6. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.60	0.924	ค่อนข้างสูง
รวม	3.41	0.716	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และที่ทำงานมีการเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ แยกเป็นสัดส่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 , 3.64 , 3.60, 3.57 และ 3.03 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนบุคลากรในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพียงพอกับการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และ 2.87 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นไปโดย ดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.95	0.738	ค่อนข้างสูง
2. ผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นและมีความ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.76	0.763	ค่อนข้างสูง
3. การปฏิบัติงานของท่านนั้น ผู้บังคับบัญชา มักจะคอยดูแลและเอาใจใส่	3.77	0.818	ค่อนข้างสูง
4. ท่าน กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มักจะได้ปรึกษาหารือกันในการแก้ปัญหา ในการปฏิบัติงาน	3.79	0.803	ค่อนข้างสูง
5. ท่านไม่เคยถูกวิพากษ์วิจารณ์ทางไม่ สร้างสรรค์จากเพื่อนร่วมงาน	3.32	0.814	ปานกลาง
6. เพื่อนร่วมงานยอมรับการทำงานของท่าน	3.69	0.732	ค่อนข้างสูง
7. แม้จะเป็นปัญหาเรื่องส่วนตัว ท่านก็สามารถ ขอคำแนะนำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือ เพื่อนร่วมงานได้	3.72	0.790	ค่อนข้างสูง
8. ท่านได้รับความร่วมมือจากการประสานงาน กับหน่วยงานอื่น	3.88	0.643	ค่อนข้างสูง
9. ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งและเลื่อนยศ	3.48	0.976	ค่อนข้างสูง
รวม	3.70	0.550	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงานเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสัมพันธภาพในการทำงานของตน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นไปโดยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ทานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามักจะได้ปรึกษาหารือกันในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามักจะคอยดูแลและเอาใจใส่ผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย แม้จะเป็นปัญหาเรื่องส่วนตัวท่านก็สามารถขอคำแนะนำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้ เพื่อนร่วมงานยอมรับการทำงานของท่าน และได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและเลื่อนยศ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 , 3.88 , 3.79 , 3.77 , 3.76 , 3.72 , 3.69 และ 3.48 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่เคยถูกวิพากษ์วิจารณ์ในทางไม่สร้างสรรค์จากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.72	0.833	ค่อนข้างสูง
2. ท่านมีโอกาสเข้ารับฟังการสัมมนา การประชุมทางวิชาการหรือบรรยายพิเศษ	3.70	0.850	ค่อนข้างสูง
3. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนยศให้สูงขึ้น	3.69	0.751	ค่อนข้างสูง
รวม	3.70	0.641	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของตนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทุกข้อโดยการมีโอกาสดำเนินการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมา ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินการสัมมนา การประชุมทางวิชาการหรือบรรยายพิเศษ และมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนยศให้สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ 3.69 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. ท่านและครอบครัวสามารถเบิกเงินค่า รักษาพยาบาลได้สะดวกและรวดเร็ว	3.81	0.810	ค่อนข้างสูง
2. ท่านได้รับเงินตอบแทนค่าเบี่ยงเคียงด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว	3.42	1.053	ค่อนข้างสูง
3. หน่วยงานของท่านมีเงินสวัสดิการสำหรับ กู้ยืมเงิน	3.73	1.006	ค่อนข้างสูง
4. หน่วยงานของท่านมีเงินสวัสดิการช่วยค่า ฌาปนกิจศพ	4.10	0.657	ค่อนข้างสูง
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.56	0.866	ค่อนข้างสูง
6. ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอที่จะเลี้ยง ตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุข ตามอัตภาพ	3.51	0.873	ค่อนข้างสูง
7. หน่วยงานของท่านมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.09	1.00	ปานกลาง
รวม	3.60	0.610	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของตน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ หน่วยงานมีเงินสวัสดิการช่วยค่าฌาปนกิจศพ ท่านและครอบครัวสามารถเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลได้สะดวกและรวดเร็ว หน่วยงานมีเงินสวัสดิการสำหรับกู้ฉุกเฉิน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ และได้รับเงินตอบแทนค่าเบี้ยเลี้ยงด้วยความสะดวกและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 , 3.81 , 3.73 , 3.56 , 3.51 และ 3.42 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 20 ข้อ โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียด

ความเครียด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเครียด
1. ในปีที่ผ่านมาท่านเคยมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายหรือไม่	1.83	0.537	ปานกลาง
2. ท่านเคยมือสั่นถึงขนาดทำให้ท่านรำคาญบ้างหรือไม่	1.30	0.539	ปกติ
3. ตอนที่มือเท้าของท่านมีเหงื่อออก มักขึ้นและจนทำให้ท่านรำคาญบ่อย ๆ หรือไม่	1.48	0.601	ปกติ
4. ท่านเคยอยู่เฉย ๆ ก็รู้สึกใจสั่นหรือใจเต้นแรงผิดปกติบ้างหรือไม่	1.51	0.609	ปกติ
5. เมื่อท่านตื่นนอนตอนเช้า ท่านเคยรู้สึกเซ็งและละเหี่ยท้อแท้ใจบ้างหรือไม่	1.70	0.617	ปานกลาง
6. ท่านเคยมีปัญหาเกี่ยวกับการนอนไม่หลับหรือหลับ ๆ ตื่น ๆ บ้างหรือไม่	1.80	0.631	ปานกลาง
7. ท่านเคยมีอาการผิดปกติเกี่ยวกับท้องของท่าน เช่น ปวดท้องท้องเสียบ้างหรือไม่	1.85	0.495	ปานกลาง
8. ท่านเคยผื่นร้ายบ้างหรือไม่	1.89	0.405	ปานกลาง
9. ท่านเคยเหงื่อออก ตัวเย็นเพราะตกใจบ้างหรือไม่	1.55	0.607	ปกติ
10. ท่านเคยรู้สึกเจ็บนั้น ปวดที่นี่ โดยไม่ทราบสาเหตุบ้างหรือไม่	1.69	0.543	ปานกลาง
11. ท่านสูบบุหรี่บ้างหรือไม่	1.87	0.838	ปานกลาง
12. ท่านเคยเบื่ออาหารบ้างหรือไม่	1.70	0.601	ปานกลาง
13. การเจ็บป่วยเคยมีผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของท่านบ้างหรือไม่	1.70	0.565	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ความเครียด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเครียด
14. ท่านเคยอยู่เฉย ๆ ก็รู้สึกไม่มีแรง ไม่อยาก แม้แต่จะเคลื่อนไหวบ้างหรือไม่	1.40	0.601	ปกติ
15. ท่านเคยรู้สึกมึนงงหรือเวียนหัวบ้างหรือไม่	1.90	0.491	ปานกลาง
16. เมื่อกลุ้มใจ ท่านเคยลดน้ำหนักลงหรือ เพิ่มขึ้นบ้างหรือไม่	1.47	0.592	ปกติ
17. ท่านเคยรู้สึกหายใจขัดหรือมีอาการเหนื่อย หอบ โดยไม่ได้ออกกำลังกายบ้างหรือไม่	1.60	0.648	ปกติ
18. โดยทั่วไปแล้วท่านคิดว่าท่านแข็งแรงหรือมี ความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ยากทำให้ลุล่วงไปได้	1.61	0.662	ปกติ
19. ท่านเคยรู้สึกสบายใจบ้างหรือไม่	1.44	0.555	ปกติ
20. ท่านเคยคิดว่าโลกนี้ไม่มีสิ่งใดมีค่าบ้างหรือไม่	1.68	0.638	ปานกลาง
ความเครียดโดยรวม	1.65	0.337	ปกติ

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.65

เมื่อวิเคราะห์ความเครียดเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาการที่พบมากที่สุด คือ รู้สึกมึนงงหรือเวียนหัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 รองลงมา ได้แก่ เคยฝันร้าย สับสนหวั่น เคยมีอาการผิดปกติเกี่ยวกับท้องเช่น ปวดท้อง ท้องเสีย เคยมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย เคยมีปัญหาเกี่ยวกับการนอนไม่หลับหรือหลับ ๆ ตื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.89 , 1.87, 1.85, 1.83 และ 1.80 ตามลำดับ อาการที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ เคยมีข้อสงสัยจนทำให้รำคาญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.30

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	t-test for Equal variances not assumed				
	อายุ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความเครียด	ต่ำกว่า 41 ปี	1.66	0.363	1.211	0.228
	41 ปีขึ้นไป	1.61	0.033		

จากตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.228 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	t-test for Equal variances not assumed			
		$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความเครียด	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1.64	0.280	-0.250	0.803
	อนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป	1.65	0.392		

จากตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.803 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปร	t-test for Equal variances assumed				
	สถานภาพสมรส	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความเครียด	โสด หย่า/หม้ายหรือแยกกันอยู่	1.65	0.403	0.032	0.974
	สมรส	1.65	0.325		

จากตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.974 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามอายุราชการ

ตัวแปร	t-test for Equal variances not assumed				
	อายุราชการ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความเครียด	ต่ำกว่า 11 ปี	1.70	0.392	1.250	0.215
	11 ปีขึ้นไป	1.63	0.311		

จากตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามอายุ ราชการโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.215 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานจะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed)น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจำแนกตามสายงาน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน					
		df	SS	MS	F-Ratio	Sig.
ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	4	1.899	0.475	4.469	0.002**
	ภายในกลุ่ม	195	20.716	0.106		
	รวม	199	22.615			

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายงานกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA

(Analysis Of Variance) ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานแตกต่างกันกับความเครียด

สายงาน	$\bar{x}$	งานสืบสวน	งานจราจร	งานธุรการ	งานป้องกัน และ ปราบปราม	งาน สอบสวน
		1.98	1.65	1.65	1.62	1.54
งานสืบสวน	1.98		0.322 (.002)**	0.332 (.003)**	0.352 (.000)**	0.441 (.000)**
งานจราจร	1.65			0.009 (.908)	0.030 (.622)	0.119 (.145)
งานธุรการ	1.65				0.020 (.781)	0.109 (.231)
งานป้องกัน และ ปราบปราม	1.62					0.089 (.219)
งานสอบสวน	1.54					

**ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานสืบสวนกับสายงานจราจร จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานสืบสวนมีความเครียดมากกว่าสายงานจราจร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.322

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานสืบสวนกับสายงานธุรการ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานสืบสวนมีความเครียดมากกว่าสายงานธุรการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.332

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานสืบสวนกับสายงานป้องกันและปราบปราม จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานสืบสวนมีความเครียดมากกว่าสายงานป้องกันและปราบปราม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.352

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานสืบสวนกับสายงานสอบสวน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานสืบสวนมีความเครียดมากกว่าสายงานสอบสวน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.441

สมมติฐานข้อที่ 6 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามระดับชั้นยศ

ตัวแปร	t-test for Equal variances not assumed				
	ระดับชั้นยศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความเครียด	ชั้นประทวน	1.63	0.299	-1.473	0.149
	ชั้นสัญญาบัตร	1.75	0.471		

จากตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามระดับชั้นยศโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.149 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจ

ตัวแปร	t-test for Equal variances not assumed				
	ฐานะทางเศรษฐกิจ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความเครียด	รายได้เพียงพอ	1.63	0.367	-1.389	0.167
	รายได้ไม่เพียงพอ	1.69	0.249		

จากตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.167 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามภาระทางครอบครัว

ตัวแปร	t-test for Equal variances assumed				
	ภาระทางครอบครัว	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความเครียด	มีภาระทางครอบครัว	1.66	0.330	0.941	0.348
	ไม่มีภาระทางครอบครัว	1.60	0.364		

จากตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเครียด จำแนกตามภาระทางครอบครัว โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.348 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 9 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

H_1 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ดังนี้

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความเครียด

ตัวแปร	ความเครียด		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ด้านลักษณะงาน	0.038	0.590	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.590 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

สมมติฐานข้อที่ 10 : สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

H_1 : สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ดังนี้

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานกับความเครียด

ตัวแปร	ความเครียด		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	0.213	0.002**	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

**ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานกับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้าง

ต่ำ กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเพิ่มขึ้นก็就会有ความเครียดเพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 11 : สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สัมพันธภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

H_1 : สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ดังนี้

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานกับความเครียด

ตัวแปร	ความเครียด		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	0.056	0.429	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานกับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.429 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

สมมติฐานข้อที่ 12 : โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : โอกาสก้าวหน้าในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

H_1 : โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ดังนี้

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานกับความเครียด

ตัวแปร	ความเครียด		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	0.167	0.018*	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานกับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพึงพอใจปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้นก็จะมี ความเครียดเพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 13 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

H_1 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ดังนี้

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
กับความเครียด

ตัวแปร	ความเครียด		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	0.046	0.516	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.516 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตาม สมมติฐาน	t-test
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตาม สมมติฐาน	t-test
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตาม สมมติฐาน	t-test
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตาม สมมติฐาน	t-test
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	สอดคล้องตาม สมมติฐาน	One Way ANOVA
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตาม สมมติฐาน	t-test
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตาม สมมติฐาน	t-test
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตาม สมมติฐาน	t-test
9. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด	ไม่สอดคล้องตาม สมมติฐาน	Pearson's Correlation
10. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด	สอดคล้องตาม สมมติฐาน	Pearson's Correlation
11. สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด	ไม่สอดคล้องตาม สมมติฐาน	Pearson's Correlation

ตาราง 24 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
12. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับความเครียด	สอดคล้องตาม สมมติฐาน	Pearson's Correlation
13. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับ ความเครียด	ไม่สอดคล้องตาม สมมติฐาน	Pearson's Correlation

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541). **คู่มือการดำเนินงานคลินิกคลายเครียด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กรวิภา กัญญะลา. (2546). **ความเครียดในการเรียนของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2544). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. (2537). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ. (2529) . **สำรวจความเครียดของผู้ปฏิบัติงานทางระบาดวิทยา**, แพทยสภาร. 14 : 22
- ชัยวัฒน์ เพชรกุล. (2539). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตนครบาล**. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชินโอสถ หัสบำเรอ. **ความเครียดจากการทำงานและวิธีการแก้ไข**. วารสารการศึกษา. กรุงเทพฯ. 19(9) : 4 – 6 ; กรกฎาคม 2531.
- ชูชาติย์ ปานปรีชา. (2529). **จิตวิทยาทั่วไป**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2523). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : เทพนมมิตรการพิมพ์.
- _____. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดาบตำรวจเครียดฆ่าตัวตายงานล้มมือ**. (2547, 28 สิงหาคม) เดลินิวส์. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2548, จาก <http://www.Dailynews.cath/mapping.asp?strdate=20040828&newsid=32248&categoryid=20>
- ดารณี เสงี่ยมือง.(2540). **ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ดุษณี ทศนาจันทธานี. (2539). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาล หน่วยฉุกเฉินโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร**. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- เด่นพงษ์ วรณพงษ์. (2535). **ความเครียดของตำรวจสายตรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครราชสีมา**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรพร ศรประสิทธิ์. (2544). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ : กรณีศึกษาบริษัทเมดไลน์โปรดักส์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นราธร ศรีประเสริฐ. (2529). **ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กรั้วร่น**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นฤมล พระใหญ่. (2547). **การศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิวัติ พลนิกร. (2529). **“เพศสภาพความเครียด”**. ประชาชาติธุรกิจ. (5 ตุลาคม 2529). หน้า 52
- เนาวรัตน์ วิไลชนม์. (2533). **พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร**.
- ประพันธ์ แพ้มคลองขอม. (2540). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประพิมพรรณ สุวรรณภูมิ. (2533). **การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์จารุ พดุมิธรรมกุล. **ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาสังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2545.

- พงษ์จันทร์ วรณวิจิตร. (2534). **องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรทิพย์ เกษรานนท์. (2527). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาโท วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พินะรุฎี รัตนภักโข. (2544). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์. ศป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญภา อนุชิตวงศ์. (2540). **ความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร
- ภูซังค์ ศรีวิสิฐศักดิ์. **ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี**. ปริญญาโท ศศ.ม. สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2547.
- มนกรณ วิทยาวงศ์จุ. (2538). **ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร**.วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร
- มัลลิกา เหมือนวงศ์. (2534). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์ : ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงสูงสุด มั่นคงปานกลางและมั่นคงต่ำสุด**.วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร
- รพ.ดร.ระบุดำรงตรวจเครียดเพิ่มขึ้น-ติดสุรา. (2548, 18 มีนาคม). คม ชัด ลึก. หน้า 15.
- ราชันบุล เศรษฐภูมิรินทร์ และจินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย. (2532). **ความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.ถ่ายเอกสาร.

- รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. (2542). **การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี**. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.ถ่ายเอกสาร.
- วรรัตน์ รังคปราณี. (2532). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรารุณ ชุนทอง. (2546). **ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี**. วิทยานิพนธ์. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนคร.ถ่ายเอกสาร.
- วิทัศน์ บริรักษ์. (2539). **ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอำนาจเจริญ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ. (2541). **ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- ศักดิ์ระพี เปรี้ยวพานิช. (2539). **ความเครียดของตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.ถ่ายเอกสาร.
- ศุภชัย แสงสุทธิ. (2539). **ความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคนบดิมมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2544). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สวัสดิ์ พุ่มพวง. (2541). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม นวนคร**. วิทยานิพนธ์ การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.ถ่ายเอกสาร.
- สุจิต สุวรรณชีพ. (2532). **“ความเครียด”**. วารสารเพิ่มผลผลิต. 31 (กรกฎาคม – สิงหาคม 2535) : หน้า 38 – 40.
- สุภาวดี นวลมณี. (2537). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด กรณีข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ อุบลราชธานี กระทรวงสาธารณสุข**. กรุงเทพมหานคร.

- หัตถยา มัทยาท.(2541). **ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.ถ่ายเอกสาร.
- อภิรักษ์ จันทะนี. (2538). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ วี.เจ.พรินติ้ง.
- อมรา อินโชนานนท์. (2532). **“ความเครียดในการทำงาน”**. 32 – 34. สุขภาพจิต 12. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- อรรณพ ถนอมวงษ์. (2539). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม**. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- อรอนงค์ วังมะนาว. (2544). **ความเครียดจากการทำงานกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี แจ่มเจริญ. (2530). **จิตวิทยาธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : เจริญผล.
- อัมพร โอตระกูล และเจตน์สัน แสงสุวรรณ. (2522). **รายงานการวิจัยเรื่อง การสำรวจความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร**. คณะสาธารณสุขศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผด. (2530). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เนติกุลการพิมพ์.
- อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์. **ความเครียดและสุขภาพจิตของตำรวจ สถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา**.ปริญญาโท กศ.ม. สาขาสุขศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2543.
- อุราภรณ์ บุญเรือง. (2542). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์**.วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร
- Alderfer, C. (2004). *Management*. New York : McGraw – Hill Book Co.
- Brown, A.W. and D.J.Moberg. (1980). *Organization Theory and Management : A Macro Approach*. New York : John Willey and Sons, Inc.
- Cooper C.L. and Marshall. J. (1976,May). *Occupational Source of Stress. Journal of Occupational Psychology*. 495 : 11 – 28

- Farmer, Richard E. ,Monaham Lynn Hunt and Hekeder Reinhold.(1984). *Stress Management for Human Services*. Michigan : Sage Publication.
- French, J.S. and others. (1974). “*Organizational Stressand Individual Strain*”,in *The Failure of Success*. edited by A.J.Marrow. New York : Amacon.
- Green. C.N. (1972). “*The Satisfaction-Performance Controversy : New Developments and Their Implication,*” In *Business Horizon*. pp.31-41 : October.
- Holley, W.H. and K.M. Jennings. (1987). *Personel/Human Resource Management Contributions and Activities*. New York : The Dryden Press.
- Kalimo, R.,EL – Betawi , M.A. and C.L. Cooper. (eds.). 1987, *Psychosocial Factors of Work and Their Relation to Health*. Geneva : World Health Organization.
- Landy, F.J. and D.A.Trumbo. (1976). *Psychology of Work Behavior*. Llinois : The Dorsey Press.
- Lazarus, Richard S. (1977). *Stress and coping*. New York : Columbia University Press.
- Maslow,Abraham H. (2004). *Management*. New York : McGraw – Hill Book Co.
- Secord, Paul F. and Carl W.Backman. (1964). *Social Psychology*. New York : McGraw – Hill Book Co.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York : McGraw – Hill Book Co.
- Yoder, Dale. (1959). *Personnel Principles and Polices*. New Jersey : Prentice,Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง ด้วยตัวของท่านเอง ซึ่งทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ และนำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความกรุณา และความร่วมมือจากท่านและขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวกานดา วิชาญธีรกุล

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. อายุ

() ต่ำกว่า 31 ปี	() 31 - 40 ปี
() 41 - 50 ปี	() 51 ปีขึ้นไป
2. ระดับการศึกษาสูงสุด

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	() อนุปริญญา/ปวส.
()ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	
3. สถานภาพสมรส

() โสด	() สมรส
() หย่า/หม้าย หรือแยกกันอยู่	
4. อายุราชการ

() ต่ำกว่า 5 ปี	() 5 – 10 ปี
() 11 ปีขึ้นไป	
5. สายงาน

() งานจราจร	() งานสืบสวน
() งานสอบสวน	() งานธุรการ
() งานป้องกันและปราบปราม	
6. ระดับชั้นยศ

() ชั้นประทวน	() ชั้นสัญญาบัตร
----------------	-------------------
7. ฐานะทางเศรษฐกิจ

() รายได้เพียงพอ (มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับรายจ่าย)	
() รายได้ไม่เพียงพอ (มีรายได้น้อยกว่ารายจ่าย)	
8. ภาระทางครอบครัว

() มีภาระทางครอบครัว (มีภาระรับผิดชอบในการดูแลบุคคลอื่นทางการเงินหรือการเลี้ยงดู)	
() ไม่มีภาระทางครอบครัว (ไม่มีภาระรับผิดชอบในการดูแลบุคคลอื่นทางการเงินหรือการเลี้ยงดู)	

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านลักษณะงาน					
1. การปฏิบัติงานเป็นตำราจนนั้น เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ ความสามารถ					
2. ท่านต้องอาศัยประสบการณ์ จึงจะประสบผลสำเร็จ					
3. มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงานไว้อย่างชัดเจน					
4. งานที่ทำเหมาะสมกับความถนัดของท่าน					
5. ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม					
6. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
7. การจัดเวรเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน					
8. มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
9. มีระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
10. ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
11. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพียงพอกับการใช้งาน					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
12. ที่ทำงานของท่าน มีการเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ แยกเป็นสัดส่วน					
13. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้มีความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน					
14. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นไปโดย ดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
15. ผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นและมีความ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
16. การปฏิบัติงานของท่านนั้น ผู้บังคับบัญชา มักจะคอยดูแลและเอาใจใส่					
17. ท่าน กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มักจะได้ปรึกษาหารือกันในการแก้ปัญหา ในการปฏิบัติงาน					
18. ท่านไม่เคยถูกวิพากษ์วิจารณ์ในทางไม่ สร้างสรรค์จากเพื่อนร่วมงาน					
19. เพื่อนร่วมงานยอมรับการทำงานของท่าน					
20. แม้จะเป็นปัญหาเรื่องส่วนตัว ท่านก็ สามารถขอคำแนะนำปรึกษาจาก ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้					
21. ท่านได้รับความร่วมมือจากการ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น					
22. ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณา เลื่อนตำแหน่งและเลื่อนยศ					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
23. ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูน ความรู้ และทักษะในการทำงานอย่าง ต่อเนื่อง					
24. ท่านมีโอกาสเข้ารับฟังการสัมมนา การ ประชุมทางวิชาการหรือบรรยายพิเศษ					
25. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือ เลื่อนยศให้สูงขึ้น					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
26. ท่านและครอบครัวสามารถเบิกเงินค่า รักษาพยาบาลได้สะดวกและรวดเร็ว					
27. ท่านได้รับเงินตอบแทนค่าเบี้ยเลี้ยงด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว					
28. หน่วยงานของท่านมีเงินสวัสดิการสำหรับ กู้ฉุกเฉิน					
29. หน่วยงานของท่านมีเงินสวัสดิการช่วยค่า ฌาปนกิจศพ					
30. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ					
31. ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอที่จะเลี้ยง ตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุข ตามอัตภาพ					
32. หน่วยงานของท่านมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ที่ตรงกับความรู้สึกและความเป็นจริงเกี่ยวกับสุขภาพของท่านมากที่สุดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

ความรู้สึกและเป็นจริงเกี่ยวกับสุขภาพจิต	เคยบ่อยๆ	เคยบางครั้ง	ไม่เคยเลย
1. ในปีที่ผ่านมาท่านเคยมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายหรือไม่			
2. ท่านเคยมือสั่นถึงขนาดทำให้ท่านรำคาญบ้างหรือไม่			
3. ตอนที่มือเท้าของท่านมีเหงื่อออก มักชื้นแฉะจนทำให้ท่านรำคาญบ่อย ๆ หรือไม่			
4. ท่านเคยอยู่เฉย ๆ ก็รู้สึกใจสั่นหรือใจเต้นแรงผิดปกติบ้างหรือไม่			
5. เมื่อท่านตื่นนอนตอนเช้า ท่านเคยรู้สึกเซ็งและละเหี่ยท้อแท้ใจบ้างหรือไม่			
6. ท่านเคยมีปัญหาเกี่ยวกับการนอนไม่หลับหรือหลับ ๆ ตื่น ๆ บ้างหรือไม่			
7. ท่านเคยมีอาการผิดปกติเกี่ยวกับท้องของท่าน เช่น ปวดท้องท้องเสียบ้างหรือไม่			
8. ท่านเคยผื่นร้ายบ้างหรือไม่			
9. ท่านเคยเหงื่อออก ตัวเย็นเพราะตกใจบ้างหรือไม่			
10. ท่านเคยรู้สึกเจ็บแน่น ปวดทึบ โดยไม่ทราบสาเหตุบ้างหรือไม่			
11. ท่านสูบบุหรี่บ้างหรือไม่			
12. ท่านเคยเบื่ออาหารบ้างหรือไม่			
13. การเจ็บป่วยเคยมีผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของท่านบ้างหรือไม่			
14. ท่านเคยอยู่เฉย ๆ ก็รู้สึกไม่มีแรง ไม่อยาก แม้แต่จะเคลื่อนไหวบ้างหรือไม่			

ความรู้สึกและเป็นจริงเกี่ยวกับสุขภาพจิต	เคยบ่อยๆ	เคยบางครั้ง	ไม่เคยเลย
15. ท่านเคยรู้สึกมึนงงหรือเวียนหัวบ้างหรือไม่			
16. เมื่อกลุ้มใจ ท่านเคยลดน้ำหนักลงหรือเพิ่มขึ้นบ้างหรือไม่			
17. ท่านเคยรู้สึกหายใจขัดหรือมีอาการเหนื่อยหอบ โดยไม่ได้ออกกำลังกายบ้างหรือไม่			
18. โดยทั่วไปแล้วท่านคิดว่าท่านแข็งแรงหรือมีความสามารถพอที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ ที่อยากทำให้ลุล่วงไปได้			
19. ท่านเคยรู้สึกสบายใจบ้างหรือไม่			
20. ท่านเคยคิดว่าโลกนี้ไม่มีสิ่งใดมีค่าบ้างหรือไม่			

โปรดตรวจสอบว่าท่านได้ตอบคำถามครบทุกข้อ
ขอขอบพระคุณทุกท่านในความร่วมมือ

ภาคผนวก ข.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1.รศ.ดร.สุภาพรพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2.อาจารย์จิตอุษา ชันทอง	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค.
ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกานดา วิธานธกุล
วันเดือนปีเกิด	21 กรกฎาคม 2523
สถานที่เกิด	อ.เมือง จ.ชุมพร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	929 หมู่บ้านเสนาวิลล่า 84 ซ.23 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรียาภัย จังหวัดชุมพร
พ.ศ. 2546	ศิลปศาสตรบัณฑิต เอกบริหารธุรกิจ สาขาการเงินการ ธนาคาร สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ