

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์
ในเรือนจำอำเภอปากพนัง

นางสาวภูษิตา महाกาพ



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Factors Related to the Stress at Work of the Correctional Officers
in Pakphannang District**

Miss Pusita Mahakarn

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่
ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง

ชื่อและนามสกุล นางสาวกัญชิตา มหาภาพ

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ


สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

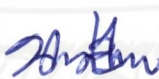
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโทเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสเรศ สันสนีย์วิทย์กุล)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ
อำเภอปากพนัง

ผู้ศึกษา นางสาวอุษิตา มหาภาพ **รหัสนักศึกษา** 2583002569 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง 3) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง

การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ของเรือนจำอำเภอปากพนัง จำนวน 55 ราย กลุ่มตัวอย่างกำหนดจากประชากรทั้งหมด และผู้บริหารของราชทัณฑ์เรือนจำ อำเภอปากพนัง จำนวน 6 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือการศึกษาที่ใช้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำ อำเภอปากพนัง อยู่ในระดับต่ำ 2) ปัจจัยด้านจำนวนผู้ต้องขัง ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพพื้นที่ในเรือนจำด้านบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ และด้านการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำ อำเภอปากพนัง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 3) แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำ อำเภอปากพนัง คือการลดจำนวนผู้ต้องขัง การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการจัดสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ เพื่อบรรเทา และลดความเครียด

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอปากพนัง

Independent Study title: Factors Related to the Stress at Work of the Correctional Officers in Pakphannang District

Author: Miss Pusita Mahakam; **ID:** 2583002569; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kittipong Keattiwacharachai, Assistant Professor;

Academic year: 2017

Abstract

The objectives of this study were to study (1) level of the correctional officers stress in Pakpanang District Prison, (2) factors related to the correctional officers stress in Pakpanang District Prison, (3) guidelines to develop, improve and reduce the correctional officers stress in Pakpanang District Prison.

The study was a mix method. Population was 55 officers who had been working for the Pakpanang District Prison and samples were determined from the total population, and 6 executives for qualitative study. Sampling method was purposive Sampling. Research tools comprised of a questionnaire and an interview form. Statistics employed frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson product-moment correlation coefficient and content analysis.

The finding revealed that 1) level of the correctional officers stress in Pakpanang District Prison was at low level; 2) factors related number of prisoners, number of officers, rules and regulations in operation, space in the prison, roles, duties and responsibilities and work had positive correlated with the correctional officers stress in Pakpanang District Prison at statistical significance level at 0.05; and 3) guidelines to develop, improve and reduce the correctional officers stress in Pakpanang District Prison were the decreasing number of prisoners, increasing number of correctional officers, improving of laws align with the current practice, putting the right man on the right job, interpersonal relationships, providing welfare to relieve and reduce the stress to encourage the officers.

Keywords: Stress, Correctional Officers, Pakpanang District Prison

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์มาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนทำให้ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน อาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณกรรมการสอบทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ และแก้ไขปรับปรุง ข้อบกพร่อง ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาช่วยตรวจเครื่องมือวิจัย ข้าราชการเรือนจำ กลางนครศรีธรรมราชทุกท่าน ที่สละเวลาร่วมทำการทดสอบเครื่องมือวิจัย ข้าราชการเรือนจำ อำเภอปากพนังที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

หากผลงานการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นประโยชน์ ผู้ศึกษาขอมอบคุณประโยชน์ แต่บิดา มารดาและครอบครัว ซึ่งเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษาเสมอมา พร้อมทั้งขอเชิญพระคุณ ครู อาจารย์ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ได้ประสทาวิทยากรต่าง ๆ แก่ผู้ศึกษาจนทำให้การค้นคว้า อิสระสำเร็จผลด้วยดี

ณัฐดา มหาภาพ

มกราคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
ประเภทของการศึกษาค้นคว้าอิสระ	6
สมมติฐานการศึกษา	6
นิยามเชิงปฏิบัติการ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	9
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน	32
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับรัฐประศาสนศาสตร์	42
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกรมราชทัณฑ์	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	63
ส่วนที่ 1 การศึกษาเชิงคุณภาพ	63
ประชากรที่ทำการศึกษา	63
เครื่องมือในการศึกษา	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	70

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 การศึกษาเชิงคุณภาพ.....	73
ประชากรที่ทำการศึกษา	73
เครื่องมือในการศึกษา	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	74
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	75
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ	77
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ	92
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	100
สรุปการศึกษา ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ	100
สรุปการศึกษา ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ	102
อภิปรายผลการศึกษาเชิงปริมาณ	105
อภิปรายผลการศึกษาเชิงคุณภาพ	107
ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้	109
ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งต่อไป	110
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก	116
ก แบบสอบถาม	117
ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษา	123
ค รายนามผู้ให้สัมภาษณ์	129
ประวัติผู้ศึกษา.....	132

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถาม.....	64
ตารางที่ 3.2 ลักษณะการตอบ.....	65
ตารางที่ 3.3 ตารางแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน.....	65
ตารางที่ 3.4 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถาม.....	66
ตารางที่ 3.5 ลักษณะการตอบ.....	66
ตารางที่ 3.6 ตารางแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน.....	67
ตารางที่ 3.7 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	69
ตารางที่ 3.8 ตารางเกณฑ์ในการแปลความหมาย.....	71
ตารางที่ 3.9 ตารางเกณฑ์ในการแปลความหมาย 5 ระดับ.....	73
ตารางที่ 3.10 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์.....	73
ตารางที่ 4.1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ที่มีต่อปัจจัยด้านการทำงาน โดยภาพรวม.....	77
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพพื้นที่ในเรือนจำ.....	78
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ที่มีต่อปัจจัยด้านจำนวนผู้ต้องขัง.....	79
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ที่มีต่อปัจจัยด้านจำนวนเจ้าหน้าที่.....	80
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ที่มีต่อ ปัจจัยด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน.....	81
ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ที่มีต่อปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ.....	82
ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ที่มีต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน โดยภาพรวม.....	83
ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.9	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ที่มีต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	85
ตารางที่ 4.10	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มี ต่อระดับความเครียด.....	86
ตารางที่ 4.11	ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง..	88
ตารางที่ 4.12	ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชากับความเครียด ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง.....	89
ตารางที่ 4.13	ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ในด้านการทำงานกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง.....	90



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ คาร์ทไรท์ และคูเปอร์.....	13
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างแผนผังกรมราชทัณฑ์.....	56



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน ปัญหาสุขภาพจิตนับว่าเป็นปัญหาใหญ่ที่กำลังคุกคามคนไทยในทุกเพศ ทุกวัย เนื่องจากสภาพสังคม สภาพสิ่งแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขันกันอยู่ตลอดเวลา นำมาซึ่งการแก่งแย่งชิงดี เอาเปรียบกัน ทำให้ชีวิตการทำงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก สิ่งก็ตามมาก็คือ ภาวะความกดดันทางจิตใจ ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้ง ภาวะร่างกายและจิตใจ อารมณ์แปรปรวนง่าย ตลอดจนการแสดงพฤติกรรมต่างๆ อันไม่พึงประสงค์ เช่น การก่ออาชญากรรม การทำร้ายร่างกายทั้งของตนเอง และผู้อื่น เป็นต้น ปรากฏการณ์เหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากปัญหาสุขภาพจิตที่ไม่ปกติ ภาวะเช่นนี้ ไม่ได้เกิดเฉพาะแต่กับบุคคลที่ใช้ชีวิตอยู่ในสังคมทั่วไปเท่านั้น ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ซึ่งเป็นบุคคลอยู่ในระบบราชการที่มีความเคร่งครัดเรื่องกฎระเบียบและวินัย ประกอบกับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนย่อมมีความเครียดมากกว่าปกติ แม้กระทั่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในเรือนจำ ก็มักมีการกล่าวถึงปัญหาสุขภาพจิตกันอยู่เสมอ โดยเฉพาะปัญหาความเครียด อันเกิดจากการปฏิบัติงานในแต่ละวัน อีกทั้งปัญหาสภาพพื้นที่เรือนจำที่คับแคบ จำนวนผู้ต้องขังที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้เกิดความแออัด ชัดเขียด เกิดปัญหาการกระทบกระทั่ง เกิดการทะเลาะวิวาทกันในหมู่ผู้ต้องขังบ่อยครั้ง เกิดความวุ่นวายภายในเรือนจำ หากเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังในเรือนจำ ซึ่งมีอัตรากำลังที่น้อยมาก ด้วยอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอนี้ จึงทำให้การควบคุมดูแลผู้ต้องขังไม่ทั่วถึง เกิดภาวะความเครียด ความกดดัน ในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในสภาวะการแบบนี้ เต็มไปด้วยความเสี่ยงต่อทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เกิดภาวะวิตกกังวลในการทำงาน เกิดความระแวง เกิดความกลัว เสี่ยงต่อความมั่นคงทางด้านอาชีพ เนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายทั้งกฎหมายอาญาและกฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำทุกคนเกิดความเครียดมากขึ้น ปัญหาความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำ นับว่าเป็นปัญหาที่ควรได้รับความสนใจ และให้ความสำคัญ พร้อมทั้งจะต้องแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงหาวิธีการลดความเครียดอย่างเร่งด่วน

เมื่อก้าวถึงความเครียดแล้ว จะเห็นว่า ความเครียด คือ ภาวะของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ ความเครียด เป็นสภาวะความกดดันที่เกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกที่มากระทบ ทำให้เกิดกระบวนการปรับตัว ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้จะก่อให้เกิดความเครียด ความเครียดเกิดขึ้นได้ ทั้งทางร่างกายและทางใจ ความเครียดทางกาย ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากตัวกระตุ้นที่กระทำต่อร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ ความร้อน แสง เสียง สารเคมี หรือเกิดจากความต้องการของร่างกายเอง เช่น ความหิว ความต้องการขับถ่ายสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น ความเครียดทางใจ ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากเรื่องราวที่มากระทบต่อจิตใจทำให้เกิดทุกข์ทรมานทางใจ เช่น การพลัดพรากจากสิ่งที่รัก การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การพบปะหรืออยู่ร่วมกับบุคคลที่เกลียด การที่ต้องทำอะไรฝืนความรู้สึกของตนเอง การถูกกักขังหน่วงเหนี่ยว การสูญเสียเงินทอง หรือเกียรติยศ เป็นต้น ดังนั้น จากความหมายข้างต้นสรุปความหมายของความเครียด เป็นสภาวะของจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้น หรือสิ่งต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่บีบคั้นกดดัน หรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจได้

ในส่วนของงานราชทัณฑ์ เป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่าวัตถุประสงค์ของงานราชทัณฑ์ คือ การป้องกันสังคมโดยการควบคุมผู้ต้องขังไว้ตามคำพิพากษาของศาล เพื่อให้การอบรมแก้ไขให้กลับสู่สังคมและไม่กลับมากระทำผิดอีก โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์นั้น จำต้องยึดหลักกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในเรือนจำ/ทัณฑสถาน ตามมาตรฐานองค์การสวัสดิการสังคมและหลักธรรมาภิบาล แต่ด้วยกรมราชทัณฑ์เปรียบเสมือนหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐที่ยังมีปัญหาในการบริหารงานภายใน อาทิ ปัญหาผู้ต้องขังล้นเรือนจำซึ่งปัจจุบันมีจำนวนกว่า 300,000 คน ในขณะที่เรือนจำรองรับได้เพียง 110,000 คน สถานะดังกล่าว ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมและการแก้ไข พัฒนาผู้ต้องขัง ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ต้องขัง ปัญหาเรือนจำเก่าชำรุดทรุดโทรมและแออัด การใช้เรือนจำเป็นฐานบัญชาการค่ายาเสพติด ปัญหาด้านงบประมาณที่ได้รับจัดสรรให้ดูแลผู้ต้องขัง ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ต้องขังที่มีมากขึ้น ผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนที่อาจส่งผลให้กรมราชทัณฑ์ต้องควบคุมดูแลผู้ต้องขังต่างชาตินมากขึ้น รวมทั้งความคาดหวังของสังคมและประชาชนต่อการยกระดับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในมิติต่างๆ ให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

ซึ่งในปัจจุบัน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานราชทัณฑ์หรือผู้คุมมีความยากลำบากกว่าเดิมมาก นอกจากเป็นภารกิจที่ตรากตรำและมีความเสี่ยงต่อชีวิตแล้ว ปัจจุบัน การที่มีจำนวนผู้ต้องขังเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ในครั้งนี้ ไม่ใช่ผู้เสพยาเสพติดอีกต่อไป แต่เป็นผู้ค้า ผู้จำหน่าย

ผู้ร้ายรายสำคัญและผู้ผลิต ซึ่งมีเครือข่าย มีอิทธิพลทางอำนาจเงิน ตลอดจนแก๊งอาชญากรต่างๆ ที่ถูกจับมาอยู่รวมกัน ทำให้การควบคุมผู้ต้องขังในปัจจุบันเป็นไปด้วยความยากลำบาก และยิ่งไปกว่านั้น เมื่อผู้ต้องขังเหล่านี้ ได้รับการส่งเสริมคุ้มครองจากสิทธิมนุษยชนตามประเทศตะวันตก จึงทำให้การควบคุมยิ่งยากขึ้นกว่าเดิม เจ้าหน้าที่จะถูกถ่มถ้ำ ร้องเรียนอยู่เสมอ ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต ทำให้กำแพงเรือนจำไม่ว่าจะสูงขนาดไหน ห้องขังธรรมดา หรือแม้แต่จะแข็งแรงสักเพียงใด แม้แต่เกาะกลางทะเล ก็ไม่สามารถใช้เป็นที่ควบคุมบุคคลเหล่านี้ได้ เพราะเมื่อมองจากอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีน้อย เมื่อเทียบสัดส่วนกับอัตราผู้ต้องขัง จึงทำให้การควบคุมเพื่อความอยู่รอดสามารถดำเนินผ่านไปได้ในแต่ละวันเท่านั้น ส่งผลให้ปัญหาความเครียด เป็นปัญหาใหญ่ที่กำลังคุกคามเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำอยู่ในขณะนี้ เนื่องจากสภาพแวดล้อม ความแออัดของผู้ต้องขังที่เพิ่มมากขึ้น ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานที่เข้มงวด ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันอยู่ในสถานะเต็มไปด้วยความกดดัน ความบีบคั้นทางจิตก่อให้เกิดปัญหาความเครียด ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งภาวะร่างกายและจิตใจของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ฯ ส่งผลถึงระดับคุณภาพชีวิตที่ค่อนข้างไม่ดี ซึ่งผู้บริหารและหน่วยงานภาครัฐ ควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และควรแก้ไขปัญหาความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต และเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในฐานะเรือนจำเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐ โดยการทำงานผู้บริหารต้องอาศัยหลักการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะการบริหารจัดการที่มาจากแนวคิดและหลักการบริหารที่ผสมผสานหลักปรัชญา ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมของการบริหารจัดการที่ดีงาม ซึ่งเรียกว่า หลักธรรมาภิบาล (good governance) มาใช้ในการบริหารงาน เพื่อธำรงรักษามูลค่ากรีนองค์กรไว้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง
- 2.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในเรือนจำอำเภอปากพนัง โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง โดยการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ระเบียบ คำสั่ง บทความ สิ่งพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และสื่อออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษา

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้ จะศึกษาเฉพาะในหน่วยงานเรือนจำอำเภอปากพนัง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีจำนวนเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำนวน 55 คน ผู้ต้องขังหญิงชายประมาณ 2,000 คน (จำนวนผู้ต้องขังไม่แน่นอน)

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรอิสระ

- 1) ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ สภาพพื้นที่ในเรือนจำ จำนวนผู้ต้องขัง จำนวนเจ้าหน้าที่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
- 2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.3.2 ตัวแปรตาม

ความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง

3.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

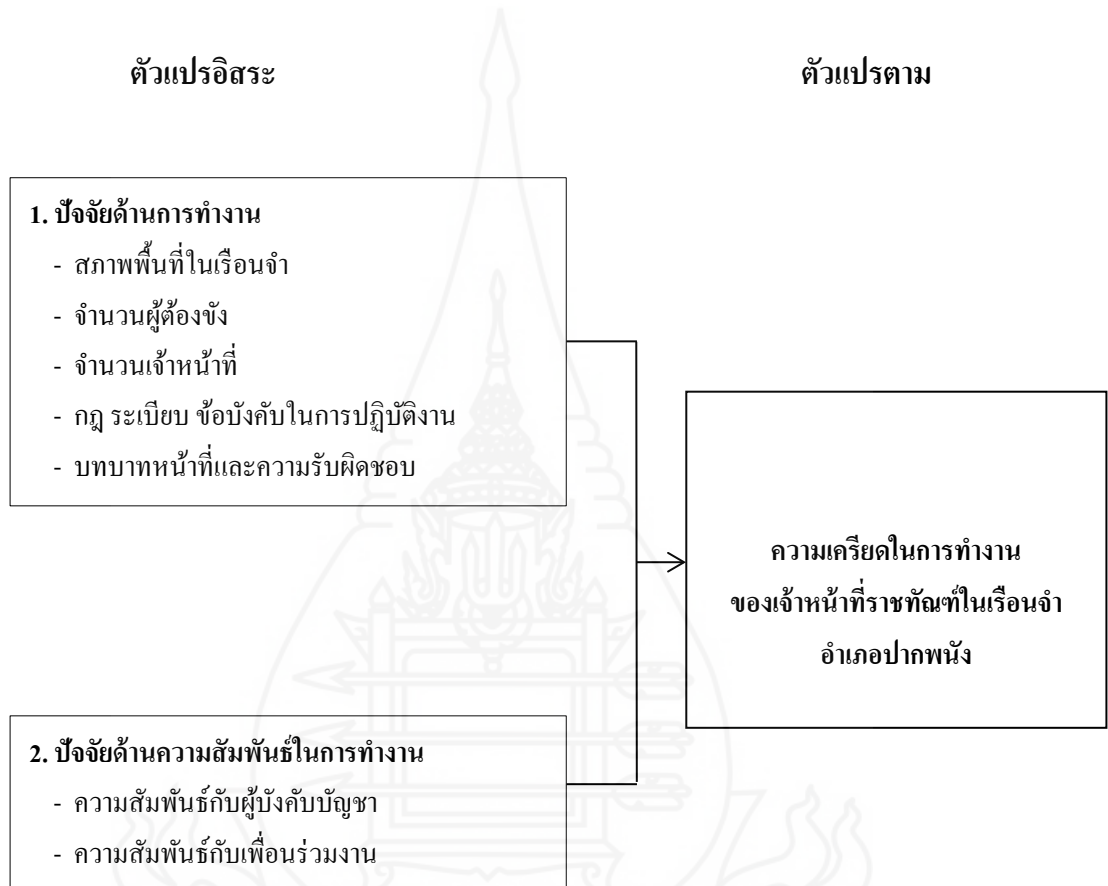
3.4.1 ประชากร คือ ข้าราชการระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับ

ปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายควบคุม ผู้ต้องขัง หัวหน้าฝ่ายการศึกษา หัวหน้าฝ่ายทัณฑปฏิบัติ หัวหน้าฝ่ายฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ผู้คุม จำนวน 55 คน โดยการศึกษานี้ จะใช้ประชากรทั้งหมดเป็นผู้ให้ข้อมูล

3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ประมาณ 6 เดือน ตั้งแต่ ต.ค. 60 - มี.ค. 61

4. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

5. ประเภทของการศึกษาค้นคว้าอิสระ

รูปแบบการศึกษา เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed methods research) คือ วิธีการศึกษาที่บูรณาการการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถที่จะตอบคำถามการศึกษาค้นคว้าอิสระได้รัดกุม สมบูรณ์ขึ้น

6. สมมติฐานการศึกษา

6.1 ปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง

6.2 ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง

6.3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง

6.4 ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง อยู่ในระดับมาก

7. นิยามเชิงปฏิบัติการ

ความเครียด หมายถึง สภาวะความกดดันที่เกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกที่มากระทบ ทำให้เกิดกระบวนการปรับตัวถ้าไม่สามารถปรับตัวได้จะก่อให้เกิดความเครียดความเครียดเกิดขึ้นได้ทั้งทางร่างกายและทางใจ

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ หมายถึง ข้าราชการระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับปฏิบัติการและระดับชำนาญการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำอำเภอปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายควบคุมผู้ต้องขัง หัวหน้าฝ่ายการศึกษา หัวหน้าฝ่ายทัณฑปฏิบัติ หัวหน้าฝ่ายฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ผู้คุม

ปัจจัยด้านการทำงาน หมายถึง สภาพพื้นที่ในเรือนจำ จำนวนผู้ต้องขัง จำนวนเจ้าหน้าที่กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช ซึ่งมีผลต่อการเกิดความเครียดในการทำงานได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสาเหตุ ทำให้ต้องเผชิญอยู่ในภาวะที่รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวล ถูกบีบคั้น เป็นสภาวะของจิตใจ และร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไปจากการปฏิบัติหน้าที่

สภาพพื้นที่ในเรือนจำ หมายถึง สภาพทางกายภาพ พื้นที่ บริเวณ ขอบเขต ภายใน และภายนอกเรือนจำอำเภอปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช

จำนวนผู้ต้องขัง หมายถึง จำนวนนักโทษเด็ดขาด คนต้องขัง คนฝาก ที่ถูกควบคุมอยู่ในเรือนจำอำเภอปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช

จำนวนเจ้าหน้าที่ หมายถึงจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำอำเภอปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน หมายถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานราชทัณฑ์ ที่เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำฯ และการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ หมายถึง บทบาท ภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ในตำแหน่ง และในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการส่งการเป็นลายลักษณ์อักษรของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำอำเภอปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน หมายถึงปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานภายในองค์กร ซึ่งมีผลต่อการเกิดความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การสื่อสาร การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุภารกิจ

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ การทำงานกับผู้ร่วมงานซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่เรือนจำ ในการดำเนินงานให้บรรลุภารกิจร่วมกัน

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง

8.2 ทราบถึงระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง

8.3 ทราบถึงแนวทางการลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนังได้

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่
ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง โดยการค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
นำมาใช้เป็นกรอบความคิดในการศึกษาครั้งนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.3 สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด
 - 1.4 การเผชิญความเครียด
 - 1.5 ผลของความเครียด
 - 1.6 ระดับของความเครียด
 - 1.7 การประเมินความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
 - 2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการทำงาน
 - 2.4 การจัดการความเครียดในการทำงาน
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับรัฐประศาสนศาสตร์
4. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกรมราชทัณฑ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ และทุกวัย ซึ่งในการดำรงชีวิตประจำวันนั้น ย่อมมีปัญหา ไม่สบายกายและใจเกิดขึ้นได้เสมอ เมื่อเกิดความไม่สบายใจ และไม่สามารถจัดการได้ สาเหตุก็ก่อให้เกิดความเครียดขึ้น ความเครียดเป็นความไม่สบายทางอารมณ์และจิตใจ เป็นอาการป่วยทางจิตในระยะแรกเริ่ม

1.1 ความหมายของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2541: 9) เป็นความเครียดภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้ตนเองรู้สึกเกิดความไม่สบายใจ คับข้องใจหรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธ เศร้าเสียใจ

อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย (2545: 253) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะกดดันในตัวบุคคลที่เกิดขึ้น เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาคุกคาม ส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกายและจิตใจ อารมณ์สับสน และจิตวิญญาณของบุคคลรวมถึงพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของบุคคลด้วย หรือกล่าวได้ว่า สภาวะเครียดเป็นกลไกการป้องกันตัวที่เกิดขึ้นเอง เมื่อมีภัยอันตรายจากภายนอกเข้ามารบกวน

สุมาลี ทองแก้ว (2543:71) กล่าวว่า ความเครียด เป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเพื่อพร้อมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราไม่ชอบหรือไม่อยากจะทำ เป็นเรื่องที่เกิดกำลังความสามารถที่มีอยู่ หรือเกินความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ จึงทำให้รู้สึกหนักใจ เป็นทุกข์ และทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย และพฤติกรรมตามไปด้วย

ไพรัตน์ พลุกษชาติคุณากร (2542: 39) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นภายในตัวเรา เมื่อเกิดความเป็นห่วง ความวิตกกังวล โกรธ ละอายหรือการ โศกเศร้า โดยอาจจะมีสาเหตุจากงานที่ทำอยู่ จากสภาพแวดล้อมรอบตัวที่เต็มไปด้วยพิษภัย จากปัญหาความสัมพันธ์กับคนอื่น หรือจากความรู้ที่ผิดของตัวเราเองได้

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2542: 123) กล่าวว่า ความเครียด ก็คือ การเปลี่ยนแปลงใดที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อมของบุคคล ก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้น ๆ การปรับตัวปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้นๆ สามารถปรับตัวปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไม่ได้ ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วย หรือสิ้นหวัง

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538: 26) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึงผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้บุคคลได้รับผลกระทบ เมื่อความต้องการไม่ได้รับตามเป้าหมาย

สมิต อาชวินิกกุล (2547: 1) กล่าวว่า ความเครียดคือสภาวะที่ซับซ้อนของร่างกาย และจิตใจอันเกิดจากสภาวะแวดล้อม หรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไป และความเครียดจะยังคงอยู่เรื่อยไปจนกว่าสถานการณ์นั้นจะหมดไป ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน ในทุกช่วงเวลาและเมื่อเกิดความเครียดในตัวบุคคลแล้วจะทำให้เกิดอาการไม่พึงประสงค์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น หงุดหงิด ก้าวร้าววิตกกังวล ปวดศีรษะ เกิดอาการทางกระเพาะ ทำให้ อาหารไม่ย่อย นอนไม่หลับ อ่อนเพลียหมดแรง ย้ำคิดย้ำทำ เกิดอาการผิดปกติทางประสาทได้ และได้กล่าวถึงธรรมชาติของความเครียดว่า

1) ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่ทำให้มนุษย์สามารถทำในสิ่งที่ยากเกินกว่ากำลังสติปัญญา ความสามารถในเวลาปกติจะทำได้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตหากรู้จักควบคุมให้อยู่ในกรอบของความพอดี

2) สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ส่วนใหญ่เกิดจากจิตใจ แต่ปฏิกิริยาของความเครียดเกิดขึ้น โดยอัตโนมัติ ทั้งร่างกายและจิตใจ เรื่องที่เกิดจากจิตใจไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยพลังกำลังทางร่างกาย

3) ความเครียด เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ในยามจำเป็นหากรู้จักใช้ให้ดี ดังนั้น ผลเสียของความเครียดก็คือความเครียดส่วนเกิน ซึ่งหมายถึงปฏิกิริยาของความเครียดที่เกิดขึ้นมากกว่าความจำเป็น ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการแก้ปัญหาต่อทั้งร่างกายและจิตใจตนเอง และความเครียดส่วนเกินนี้เองที่สมควรจะได้รับการแก้ไข

ชอลดา พันธุเสนา (2536: 26-27) ได้อธิบาย ความเครียดว่าเป็นการตอบสนองของบุคคลที่ระบอบอย่างชัดเจน ไม่ได้ต่อสถานการณ์บางอย่างที่คุกคามต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยของชีวิต ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ สับสน วิตกกังวล จะปรากฏให้เห็นในรูปของพฤติกรรม การแสดงออกบางอย่าง และเป็นต้นเหตุทำให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายของบุคคล ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สถานการณ์อย่างเดียวกัน อาจทำให้คนหนึ่งเครียด แต่อีกคนหนึ่งไม่เครียดก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และการรับรู้ของบุคคล และขึ้นอยู่กับปัจจัยอีกหลายๆอย่าง เป็นต้นว่าเวลาสถานที่การรับรู้ ความเข้มแข็งของบุคคลระบบการสนับสนุนภายในของบุคคล และรวมถึงระบบสนับสนุนภายนอกที่รับจากบุคคลภายนอก เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง และองค์กรต่างๆ ในชุมชน เป็นต้น

คารณี กาญจนสุวรรณ (2542: 156) ได้อธิบายว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียคุณภาพและก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาคุกคามทั้งภายใน และภายนอก ร่างกาย ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ สับสน วิตกกังวล ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานและเป็นผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจของมนุษย์ ซึ่งอาจเป็นความเครียดเล็กน้อยที่ปรากฏขึ้นแล้วหายไปเอง

จนถึงภาวะเครียดมากๆ การตัดสินความเครียดว่ามากหรือน้อยไม่ใช่ดูจากเหตุการณ์หรือตัวกระตุ้นความเครียด โดยผู้อื่นเป็นผู้ประเมินบุคคลที่เผชิญกับการกระตุ้นสถานการณ์ความรุนแรงของเหตุการณ์นั้นจะเป็นผู้ตัดสินใจได้ดีว่าตนเครียดมากหรือน้อยเพียงใด เพราะแต่ละคนจะมีวิธีการตั้งรับต่อความเครียดไม่เหมือนกัน

จำลอง ดิษขวิช และ พร็ิมเพรา ดิษขวิช (2545: 3-4) ได้อธิบายว่า ความเครียดเป็นการเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็ตาม ที่คนเราจะต้องมีการปรับตัวต่อสิ่งนั้น คนส่วนใหญ่คิดว่าเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมักเป็นเรื่องที่ไม่ดี เช่น การบาดเจ็บ การสูญเสียคนรัก อุบัติเหตุ ความเจ็บป่วย แต่ความจริง ความเครียดอาจเกิดจากเหตุการณ์ที่ดี ก็ได้ เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น การย้ายที่ทำงานใหม่ การแต่งงาน เป็นต้น การหลงรักผู้หญิงอาจก่อให้เกิดความเครียดได้พอๆ กับการอกหัก ความจริงการปรับตัว ถือว่าเป็นปฏิกิริยาอย่างหนึ่งของคนเรา ต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้น อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจอารมณ์พฤติกรรม และสรีรวิทยาอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายๆ อย่างรวมกัน เมื่อได้รับข่าวดีเรามากจะรู้สึกเป็นสุข อารมณ์ดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส แต่เมื่อเกิดเป็นไข้หวัดใหญ่ เราจะรู้สึกไม่สบาย ปวดเมื่อยตามตัวอ่อนเพลีย เบื่ออาหาร ดังนั้น ความเครียด จึงเป็นความกดดันจากสิ่งเร้าภายนอกหรือภายในที่มีต่อชีวิตประจำวันของเรา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี หรือไม่ดีก็ได้

ภาสกร สวนเรือง (2550: 13) ได้อธิบายว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของมนุษย์ที่แสดงออกมาทางร่างกายเมื่อได้รับสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นบางอย่างที่เป็นการบีบคั้น และไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทำให้ระบบของร่างกายและจิตใจทำงานผิดปกติ ไม่มีความสุขทำให้มีความไม่สบายกาย ไม่สบายใจ (ดวงมัลย์ เร็ดสารานู, 2550: 63) มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการปรับตัวเพื่อสามารถเผชิญกับสิ่งเร้า หรือแรงกระตุ้นนั้นในรูปแบบต่างๆ โดยเป็นการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคล แต่ละคนที่เกิดจากการรับรู้

ร็อบบิ้นส์ (Robbins, 2007, P.169) ได้กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะที่บุคคลใดเผชิญกับโอกาสข้อจำกัด หรือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปรารถนา โดยที่ผลลัพธ์อาจมีความไม่แน่นอน ความเครียดอาจมีใช้ภาวะที่ไม่ดีเสมอไป และความเครียดอาจทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติซึ่งอาจนำไปสู่ความสำเร็จได้

เซลย์ (Selye: 1976 อ้างถึงใน อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย (2545: 252) กล่าวว่า ความเครียด เป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามบุคคล โดยสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ และต้นเหตุมาจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ที่บุคคลประเมินแล้วว่าเป็นอันตรายต่อตนเอง

ฟาร์เมอร์, โมนาฮาน และ ฮาคีเลอร์ (Famer, Monaham, & Hakeler, 1984) กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นระดับความวิตกกังวล ที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากสภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในสภาวะการณ์เดียวกันนี้ จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน

ดิเซนโซ และ โรบบินส์ (DeCenzo & Robbins, 1988, p. 513) ให้ความหมายของความเครียดในลักษณะที่เป็นสิ่งเร้า โดยมองว่า ความเครียด เป็นสิ่งที่ได้รับจากภายนอกร่างกาย เป็นเงื่อนไขที่บุคคลต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ต้องระงับความรู้สึกหรือความต้องการ ซึ่งมีความสำคัญ แต่ไม่มีความแน่นอน

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ฟาร์เมอร์ (Farmer: 1987 อ้างถึงใน วงศ์พรรณ มาลารัตน์ 2543: 8) กล่าวถึง วงจรสุขภาพ (Health Cycle) เกี่ยวกับความเครียด ดังนี้

1) สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) มีสาเหตุหลายทาง ตั้งแต่ตัวบุคคลเอง ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลายๆ อย่างพร้อมกัน

2) ผลของความเครียด (Effect) โดยทั่วไป จะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว และมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ซึ่งผลของความเครียดนี้ เป็นปฏิกิริยาทางร่างกายต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้นๆ

3) พฤติกรรม (Behavior) ความเครียด เป็นการกระทำ (Action) ที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) เนื่องจากเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เล่นนอนเยอะ (พฤติกรรม) ดังนั้น ผลของความเครียดจะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ เนื่องจากคนเรานั้น จะมีพฤติกรรมตามความรู้สึก

4) สุขภาพ (Health) หมายถึง สุขภาพกายและสุขภาพจิต เมื่อเราเผชิญกับสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด โดยธรรมชาติของมนุษย์ จะมีการปรับตัวและแสดงพฤติกรรมออกมาในทางบวกหรือพฤติกรรมทางลบก็ได้ พฤติกรรมทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรค การออกกำลังกาย ฟังเพลงเพื่อคลายเครียด เป็นต้น พฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้สิ้นหวัง ก็จะดื่มสุรา เป็นต้น

ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984 อ้างใน บุญยัง วิษณุหิมาชัย, 2544, หน้า 108) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด และอธิบายว่าความเครียดว่าไม่ได้ขึ้นอยู่กับคนหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนหรือสิ่งแวดล้อม จะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนั้น ความเครียด (Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่บุคคลประเมินแล้วว่า มีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง และคนจะต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือเกินกำลัง นั่นคือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่

ขึ้นอยู่กับที่การประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคลนั้น

Cartwright and Cooper (1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001: 28) แนวคิดดังกล่าวได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดยที่ 5 ปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังภาพที่ 2.1

ปัจจัยสำคัญทั้ง 6 ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน
ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร
ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร
ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ คาร์ทไรท์ และ คูเปอร์

ที่มา: Cooper et al., 2001: 28.

1) ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงาน ย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (2) ภาระงาน (3) ชั่วโมงการทำงาน (4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและ (5) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) เช่น เสียง (Noise) การสั่นสะเทือน (Vibration) และอุณหภูมิ (Temperature) เป็นต้น ล้วนแต่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม สิ่งเหล่านี้ มักจะเป็นส่วนแรกที่ถูกมองข้ามไป คำว่า “สภาพการทำงานที่เลวร้าย” มักบ่งบอกถึงสภาพของงานที่มีความเสี่ยง งานที่มีอันตราย และเป็นงานที่ต้องใช้กำลัง บางครั้ง สภาพการทำงานที่เลวร้าย อาจหมายถึง การทำงานภายใต้

สภาวะที่มีเสียงดังเกินไป สภาวะดังกล่าว มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดทางกายและทางจิตขึ้นได้ เช่นเดียวกับการทำงานภายใต้สภาวะอันสะเทือน และอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม

ส่วนภาระงาน (Workload) พบว่ามีผลต่อความเครียดของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญไม่ว่าภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) จะมีปริมาณที่มากเกินไป (Overload) หรือน้อยเกินไป (Underload) ก็ตาม ล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้น บุคคลแต่ละบุคคล ย่อมมีเกณฑ์หรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัว ในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน หากปริมาณความเครียดสูงกว่าเกณฑ์หรือระดับดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อบุคคลนั้นยิ่งไปกว่านั้น หากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัด หรือกำหนดเส้นตายเข้ามากดดันด้วยแล้ว เงื่อนไขดังกล่าว ย่อมมีส่วนนำพาความเครียดให้เกิดขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคลอยู่ดีว่ารู้สึกอย่างไร

บ่อเกิดของความเครียดจากการทำงาน มีอยู่ 2 สาเหตุได้แก่ (1) งานมากเกินไป (2) การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ การทำงานหนักมากเกินไปนั้น สังเกตเห็นได้ง่ายมาก เราอาจจำเป็นต้องทำงานนานหลายชั่วโมงหรืออาจรู้สึกสับสน แยกแยะเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวไม่ได้ ส่วนการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล ก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน กล่าวคือ เมื่องานที่ทำไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ อาจทำให้รู้สึกว่างงานนั้น นำเบื่อหน่าย ไม่เร้าใจ ไม่อยากทำ ไม่รู้สึกท้าทาย ตรงกันข้ามกับงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ สภาพการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้ความภาคภูมิใจในตนเองและความเชื่อมั่นลดลง ขาดความเอาใจจริงเอาใจและขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน จิตใจไขว่ไขว่ ขาดสมาธิ เป็นต้น ขณะที่ ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) ก็มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดด้วยเช่นกัน

2) ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

บางครั้ง เราอาจจะคิดว่าความเครียดนั้น คงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานรุมเร้า หรือยุ่งุ่นวายอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้วคนพวกนั้น อาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าด้วยซ้ำไปนั้น อาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้น สามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระมีสิทธิในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ ด้วยตนเอง นั่นเอง จึงเป็นผลทำให้บุคคลพวกนั้นมีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนต้องการทำได้ ไม่เพียงแค่นั้น การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ อีกทั้ง ในบางครั้งบทบาทหน้าที่ภายในองค์กร อาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง ทั้งสองกรณี ล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น

3) ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กร อาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและการสนับสนุนภายในหน่วยงานก็ได้ เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน อาทิเช่น ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่นมีมิตรภาพและไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ หากสภาพดังกล่าวมีลักษณะในทางตรงกันข้าม ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ความสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นบ่อเกิดแห่งความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ก็มักจะเป็นเรื่องที่ยากที่สุดของการจัดการพิจารณาความเครียด อันเนื่องมาจากการทำงานมักจะมีแหล่งกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์กร) จากการศึกษาจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์เชิงลบ ระหว่างบุคคลภายในองค์กร รวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานในทางตรงกันข้าม หากบุคคลได้รับการสนับสนุน จากบุคคลอื่นภายในองค์กรมีมิตรภาพ และมีความเชื่อใจระหว่างกันและกัน การสนับสนุนดังกล่าว มีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิต อันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงาน และส่งผลดีต่อสุขภาพนอก จากนี้ ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล และลักษณะการทำงานของผู้นำภายในองค์กร ก็มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยเช่นกัน

4) ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน

ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพบางคน อาจมีโอกาสได้รับรางวัลจากการทำงาน ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น และได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เมื่อเวลาผ่านไปเรื่อยๆ บางคน พบว่าโอกาสต่างๆ เหล่านี้ มักจะลดน้อยถอยลงความก้าวหน้าต่างๆ ดูเหมือนจะพัฒนาต่อไปอย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าว อาจมีส่วนบั่นทอนความพยายาม และอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานก็เป็นได้ ในขณะที่ความสำเร็จดูเหมือนเป็นเรื่องที่ยากขึ้น บางคนสามารถยอมรับสภาพการณ์ดังกล่าวได้ ก็จะมีความสุขที่จะดำเนินบทบาทหน้าที่ของตนต่อไปด้วยความพึงพอใจ มีอิสระและมีความสุขกับครอบครัวและสิ่งอื่นๆ ที่น่าสนใจ ขณะที่บางคนอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้น ความเครียดที่เกิดขึ้น จากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้น รวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน (Job Insecurity) การไม่ได้รับการสนับสนุน หรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไป ภายในองค์กร ส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5) ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ มักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม และวิถี หรือรูปแบบการจัดการภายในองค์การ ว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์การเป็นจำนวนมาก ที่ส่งผลต่อความรู้สึก และความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์การ หากเราพิจารณา งานวิจัย ส่วนใหญ่ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความเครียดที่มาจากโครงสร้างภายในองค์การ อาจกล่าวได้ว่าองค์การที่มีโครงสร้างภายในที่แบ่งหน่วยงานออกเป็นกลุ่มย่อยๆ มักให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ภายในองค์การได้เข้ามามีส่วนร่วมเพียงเล็กน้อย ในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาต้อง รับผิดชอบ การสื่อสารระหว่างกันอย่างไม่มีประสิทธิภาพเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีส่วนทำให้ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์การเกิดความเครียด อย่างไรก็ตาม บรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้น ภายในองค์การก็เป็นตัวบอกให้ทราบถึงลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์การว่า เป็นอย่างไร หากการสื่อสารระหว่างกันและกันเป็นไปในเชิงลบ อาจนำไปสู่การดิ้นรนดิ้นทา เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งการบริหารและการจัดการภายใน องค์การ ไม่เพียงแค่นั้นความพยายามในการชักนำคนอื่นให้เชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจก่อให้เกิด ความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ล้วนแต่มีส่วนทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่า นโยบายขององค์การมีผลกระทบอย่างมากต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จากการศึกษา พบว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เกี่ยวกับนโยบายขององค์การในเชิงลบ มีความสัมพันธ์กัน อย่างสูงกับอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน อีกทั้งยังพบว่านโยบายขององค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์การ และนโยบายของ องค์การ ล้วนมีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์การทั้งสิ้น

6) ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงาน และชีวิตส่วนตัว

บางครั้ง เราอาจเรียกความไม่สมดุลดังกล่าว ว่าความขัดแย้งระหว่างชีวิตทำงาน และชีวิตส่วนตัว ปัจจุบัน พบว่าโครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งต่างจากในอดีต ที่ผ่านมา ผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าว กระโดดทางเทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนรูปแบบไปด้วย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การทำงานดังกล่าว บางครั้ง ก่อให้เกิดความเครียดเนื่องจากความไม่สมดุล ระหว่างชีวิตทำงานกับ ชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าว เชื่อมโยงกับอาการทางจิต อันเนื่องมาจากความเครียด โดยเฉพาะผู้หญิง พ่อ แม่ ที่อยู่ในวัยทำงาน คู่รักที่มีอาชีพเดียวกัน Greenhaus and Beutell ระบุว่า ความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับครอบครัวมี 3 รูปแบบ ได้แก่ ความขัดแย้งอันเนื่อง จากเวลา ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรม ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของงานและ

ครอบครัวเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งได้ ยิ่งทุ่มเทเวลาให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่ง ยิ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น นอกจากความขัดแย้งอันเนื่องมาจากบุคคลในด้านเวลาแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เนื่องจากบทบาทตามปกติและความคาดหวังจากผู้อื่น หรืออาจเรียกอีกอย่างว่า ความขัดแย้ง อันเนื่องมาจากพฤติกรรมนั่นเอง เช่น เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์กร ถูกคาดหวังให้มีความทะเยอทะยาน มีเป้าหมายในการทำงาน มีความมุ่งมั่นและมุ่งมั่นในงานเป็นหลัก บางครั้งการทำงานจะสำเร็จได้ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์กรต้องมีคุณลักษณะแบบอุดมคติ ที่กล่าวมานั้น ตรงกันข้ามกับสถานการณ์ภายในครอบครัว ซึ่งต้องการความรักการเอาใจใส่ดูแล ต้องการความสบายใจ และเน้นที่ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวเป็นหลัก ความคาดหวังของพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ระหว่างองค์กรและครอบครัว อาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ ส่วนความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียดที่เกิดจากการถูกรบกวนทางจิตใจและอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเงื่อนไขของงาน (อาทิเช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดีนัก ความไม่ปลอดภัยในการทำงานและการขาดโอกาสในการตัดสินใจด้วยตนเอง) ส่งผลต่อความรู้สึกในเชิงลบทั้งสิ้น ความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน อาจติดตัวไปกับบุคคลด้วย ซึ่งอาจมีผลต่อสมาชิกภายในครอบครัว เช่นเดียวกัน ความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว จะติดตัวบุคคลไปสู่ที่ทำงานด้วยเช่นกัน

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538: 27-28) กล่าวถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดว่า

1) ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychology) ประกอบด้วยตัวแบบดังนี้

(1) ตัวแบบบนพื้นฐานของการตอบสนอง (Response-Based Model) เป็นตัวแบบที่อธิบายว่าความเครียด เป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานความเครียดของ เซลเย่ ที่อธิบายว่าความเครียดว่าเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อการกระตุ้น ซึ่งการตอบสนองออกมาในกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (General Adaptation Syndrome) เป็นต้น

(2) ตัวแบบบนพื้นฐานของสิ่งเร้า (Stimulation-Based Model) เป็นตัวแบบที่อธิบายว่าความเครียด เป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง และสิ่งเร้าเหล่านี้ ก็เป็นบ่อเกิดของความเครียด ความขัดแย้งและสิ่งที้นอกเหนือการควบคุม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับความเจ็บป่วยของ โฮล์ม และ เราส์ ทฤษฎีนี้ เชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ถือว่าเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว

(3) *ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด (Interactional Model of Stress)* เป็นตัวแบบที่มีพื้นฐานแนวคิด จากสองตัวแบบแรกรวมกัน และศึกษาในมิติที่ว่า ความเครียด เป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุกคาม และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ตัวแบบนี้ สามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$S = M(D - C)$$

เมื่อ S = ความเครียด

M = แรงจูงใจ

D = ความต้องการหรือสิ่งคุกคามจากสิ่งแวดล้อม

C = ความสามารถในการจัดการกับสิ่งคุกคาม

สมการนี้ สรุปได้ว่า ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจสูงมีความสมดุลระหว่างความต้องการและการตอบสนองบุคคลนั้น จะปลอดจากความเครียด นักทฤษฎีความเครียดในกลุ่มนี้ ได้แก่ ลาสซาร์ส และคณะ

2) *ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล* ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่

(1) *สมมติฐานตัวยูหัวกลับ (Inverted-U Hypothesis)* ซึ่งอธิบายว่า เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น ผลการทำงาน (Job Performance) จะเพิ่มขึ้น จนถึงจุดสูงสุดของตัวยูหัวกลับ และความเครียดที่มากหรือน้อยเกินไป มีผลทำให้ผลการทำงานต่ำลงด้วย

(2) *ทฤษฎีการตรวจจับสัญญาณ (Signal Detection Theory)* เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตอบสนอง เมื่อร่างกายได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งคุกคามจะมีการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพเกิดความเจ็บป่วยได้ทั้งร่างกายและจิตใจ

สมชาย จักรพันธุ์ (2545: 64) “ความเครียด” เป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของพวกเราขณะที่พวกเราพยายามหาวิธีที่จะลดความเครียดให้น้อยลงที่สุด แต่ถ้าปราศจากความเครียดชีวิตของมนุษย์ คงจะลึกลับและน่าเบื่อ ความเครียดช่วยเพิ่มสีสันให้กับชีวิต และเป็นสิ่งท้าทายในการเป็นอยู่ของเราทุกคน ความเครียดที่มาก และติดต่อกันนานเกินไปต่างหาก ที่จะมีผลร้ายต่อร่างกายและจิตใจของเรา เพราะฉะนั้น จึงมีบางอย่างที่เราควรรู้เกี่ยวกับความเครียด 5 ประการ คือ

ประการที่หนึ่ง คนทุกคนจะเครียดเหมือนกัน เมื่ออยู่ในภาวะเดียวกัน ซึ่งเป็นความเข้าใจผิด คนเราจะมีปฏิกิริยาต่อความเครียดแตกต่างกันออกไป แม้จะอยู่ในสถานการณ์แบบเดียวกัน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ นักเรียนที่ฟังการประกาศผลสอบเอนทรานซ์ในคนที่สอบไม่ได้

เหมือนกัน ทุกคน จะรู้สึกเสียใจผิดหวัง แต่ปฏิกริยาต่างกันบางคนรู้สึกเฉยๆ บางคนร้องไห้ บางคนหลบหน้าเพื่อนฝูง เพื่อขอเวลาทำใจ และในบางคนอาจจะซึมเศร้ามากจนคิดฆ่าตัวตายก็มี

ประการที่สอง ความเครียดเป็นสิ่งไม่ดี ความคิดที่ว่าไม่มีความเครียดเลยจะดีที่สุด เป็นความคิดที่ยังไม่ถูกต้องทีเดียวนัก ความเครียดต่อมนุษย์มีผลต่อการใช้ชีวิต ความเครียดอาจจะเป็นอุปสรรค หรือเพิ่มสีสันให้กับชีวิตจะขึ้นอยู่กับวิธีที่เรา “จัดการ” กับมันมากกว่า

ประการที่สาม ไปที่ไหน ก็มีแต่ความเครียดจะทำอะไรได้ มีผู้ที่คิดเช่นนี้มากมาย แต่มันไม่เป็นเช่นนั้น ถ้าเรารู้จักคิดและวางแผนในการจัดการรับความเครียด การจัดลำดับความเครียดจากน้อยไปหามาก และค่อยๆ แก้ปัญหาไป ตามความยากง่ายของต้นเหตุที่ทำให้เราเครียด ถ้าเราไม่จัดการกับความเครียด ไม่สามารถจัดลำดับชั้นความเครียดได้ จะทำให้ปัญหาทุกอย่างใหญ่เท่าๆ กัน และดูเหมือนจะมีความเครียดไปทุกแห่ง จนแก้ไขอะไรไม่ได้

ประการที่สี่ วิธีคลายเครียดเป็นวิธีขอดนิยมนและเป็นวิธีที่ดีที่สุด สำหรับแต่ละคน เช่นเดียวกัน ไม่มีวิธีคลายเครียดแบบใด ที่จะใช้ได้ผลกับทุกๆ คน วิธีดำเนินชีวิตของแต่ละคน จะแตกต่างกันพบสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนั้น วิธีแก้ปัญหของแต่ละคนจึงแตกต่างกันไป วิธีคลายเครียดที่ใช้ได้ผลกับคนๆ หนึ่ง อาจไม่ได้ผลกับอีกคนมากนัก ควรใช้วิธีคลายเครียดหลายๆ อย่าง เลือกรให้เหมาะสมกับตัวเอง

ประการที่ห้า ถ้าไม่มีอาการทางกาย แปลว่า ไม่เครียด ความเป็นจริงแล้ว การไม่มีอาการทางกาย เช่น ปวดหัวใจสั่น ไม่ได้หมายความว่าเราไม่มีความเครียด บางคนอาจใช้ยา เพื่อลดอาการทั้งทางร่างกายและจิตใจลงไปได้ แต่ยังคงมีความเครียดอยู่ บางคนอาจจะพูดว่าไม่เคยเครียดเลย หรือเป็นคนไม่เครียดตลอดชีวิต คุณจะเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่จากจะลอกเลียนแบบได้

1.3 สาเหตุ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2541: 35-39) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งได้เป็นทางด้านร่างกายและจิตใจ

1) **ทางด้านร่างกาย** สภาวะทางกายบางประการ ทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่เรียกว่า ร่างกายเครียด ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

- (1) คุณลักษณะทางกรรมพันธุ์
- (2) ความเหนื่อยล้าของร่างกาย
- (3) การพักผ่อนไม่เพียงพอ
- (4) การเจ็บป่วยทางร่างกาย

(5) ภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย

(6) ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง และการทรงตัว

2) ทางด้านจิตใจ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องที่เกี่ยวเนื่องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่

(1) บุคลิกภาพบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

ก. บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต

ข. บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น มักจะเป็นคนที่มีลักษณะขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจจะเป็นคนที่วิตกกังวลง่ายทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่น หวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

ค. บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น เป็นคนใจร้อนควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย

(2) การเผชิญเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต (Live Event)

(3) ความขัดแย้งในใจ (Conflict)

(4) ความคับข้องใจ (Frustration)

อรรถพรณ ลือบุญธวัชชัย (2545: 147) สาเหตุโดยทั่วไปของความเครียด มักเกิดจาก ได้แก่

1) การถูกทำลายและถูกคุกคาม ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

2) ถูกขัดขวางความต้องการพื้นฐาน

3) ภาวะร่างกายและจิตใจไม่ปกติ เช่น การเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ

4) การเปลี่ยนแปลงตามวัยของพัฒนาการทางร่างกาย

5) ภาวะวิกฤติ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่เผชิญ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

1) ความเป็นอยู่ในชีวิตและสังคม เช่น การแข่งขันการดำเนินชีวิตในสังคม การจราจร

2) สถานการณ์ในครอบครัว

3) การเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ

4) การประกอบอาชีพการทำงาน

5) พัฒนาการตามวัย

6) ปัญหาเศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรม

มะลิวัลย์ ชูเกียรติศิริ (2544: 22) ความเครียดเกิดจากสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ใดก็ตาม ที่เป็นตัวผลักดันให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ เกิดวิตกกังวล ไม่มีสมาธิ ไม่พอใจบางคน เมื่อเกิดอารมณ์เครียดก็แสดงออกทางกายด้วย เช่น ปวดหัวกินไม่ได้ นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย เป็นต้น โดยปกติความเครียดจะเกิดเพราะสาเหตุ 5 ประการ คือ

- 1) เกิดจากความกดดันทุกวันนี้ คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง
- 2) เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลกับอนาคต ย่อมไม่มีความสุขในชีวิต
- 3) เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรายังจะมีเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวาง จะเกิดอาการเครียดได้ง่าย
- 4) เกิดจากการขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เรามีการขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจ ให้เลือกอย่างหนึ่งอย่างใด เพียงอย่างเดียว การที่ต้องทำอะไรด้วยความจำใจ ก็เป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้
- 5) เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตนเอง เช่น ความพิการความผิดปกติของอวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกาย หรือป่วยเป็นโรคเรื้อรัง และโรคประจำตัวที่ไม่มีทางรักษา ให้หายขาดได้ จึงทำให้เกิดความเครียดขึ้นตลอดเวลา

ไพบุลย์ โล่สุนทร (2547: 18) กล่าวถึง สิ่งที่ทำให้เกิดโรคทางด้านจิตใจและสังคม (Psychosocial agent) สิ่งที่ทำให้เกิดโรค เนื่องมาจากปัจจัยด้านจิตใจและสังคม สภาพปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม ปัจจุบันรายได้ไม่ได้สัดส่วนกับดัชนีค่าครองชีพที่สูงขึ้น รายได้ไม่สมดุลกับรายจ่าย ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการเลี้ยงชีพ เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์เป็นสาเหตุของโรคต่างๆ ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ผลของความเครียดในระยะยาวนานก่อให้เกิดโรค ทั้งทางกายและทางใจได้

ดังนั้น สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด แบ่งออกได้เป็น 2 ประการ ที่สำคัญ คือ ปัจจัยภายในร่างกายทั้งด้านชีววิทยา ด้านพัฒนาการ และปัจจัยภายนอกร่างกาย ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมวัฒนธรรม และด้านเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด

โรบบินส์ (Robbins, 1996 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ, 2541, หน้า 289-291) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียด จากแบบจำลองความเครียด ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคล ปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าว จะเป็นสาเหตุที่สำคัญในการเกิดความเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละบุคคล และ

จากการที่บุคคลเผชิญกับความเครียด ก็จะเกิดอาการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจและอาการทางพฤติกรรม เป็นต้น

สาเหตุของความเครียดจากแบบจำลองความเครียดมีรายละเอียด ดังนี้

1) *ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential Sources)* หรือที่มาของความเครียด มีสาเหตุจากปัจจัยดังต่อไปนี้

(1) *ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors)* สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อการออกแบบ โครงสร้างองค์การ และยังมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพนักงานในองค์การอีกด้วย การเปลี่ยนแปลงในวงจรธุรกิจจะสร้างให้เกิดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic Uncertainty) เมื่อเกิดเศรษฐกิจตกต่ำ คนจะเพิ่มความสับสนกับความมั่นคงในงาน ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political Uncertainty) จะสร้างความตึงเครียดให้กับผู้คนในสังคมของประเทศนั้นๆ ลัทธิก่อการร้าย (Terrorism) เป็นแหล่งที่เพิ่มความเครียด นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological Uncertainty) เป็นปัจจัยความตึงเครียดอีกชนิดหนึ่ง เพราะว่าการนวัตกรรมสามารถทำให้ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานล้าสมัย

(2) *ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors)* แรงกดดันที่มีต่อพนักงานในการรับรู้ว่าเขาต้องพยายามทำงานไม่ให้ผิดพลาด หรือทำงานให้สมบูรณ์ในเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่เข้มงวดเหล่านี้ เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน

ก. *ความต้องการด้านงาน (Task Demands)* เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคล ซึ่งรวมถึงการออกแบบงานของแต่ละบุคคลสภาพการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความเครียด

ข. *ความต้องการด้านบทบาท (Role Demands)* ที่บุคคลต้องปฏิบัติในองค์การก็เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าบุคคลต้องมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน อาจนำไปสู่บทบาทขัดกัน (Role Conflicts) ทำให้ไม่สามารถเข้าใจบทบาทได้อย่างชัดเจนหรือถูกต้อง เหล่านี้ ล้วนสร้างความเครียดให้กับบุคคลที่แสดงบทบาทเหล่านั้น และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ค. *ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demands)* เป็นแรงกดดัน โดยกลุ่มคนอื่นๆ ขาดการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) จากเพื่อน และการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยเฉพาะในระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

ง. *โครงสร้างองค์การ (Organization Structure)* มีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับในองค์การ มีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากเกินไป

จ. *ภาวะผู้นำในองค์การ (Organization Leadership)* ลักษณะการบริหารของฝ่ายบริหารระดับสูง มีส่วนสำคัญต่อการเกิดความเครียดกับพนักงานในองค์การ ผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด ความวุ่นวายใจให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงานสิ่งเหล่านี้ ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

ฉ. *วงจรชีวิตองค์การ (Organizational's Life Stage)* ในแต่ละขั้นตอนนี้ก็จะสร้างแรงกดดันปัญหาต่างๆ ให้กับคนในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจในความมั่นคงในการทำงาน หรือถูกลดเงินเดือน หรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆ หรือไม่

(3) *ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors)* งานที่พนักงานทำ บางคนอาจทำนอกเวลาทำงานปกติ โดยมีชั่วโมงทำงานที่ จนไม่มีเวลาส่วนตัว ทั้งนี้ อาจเพราะภาระทางด้านครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ

2) *ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences)* ในบางคนจะอดทนได้ดีกับความเครียด แต่บางคนเครียดง่าย มีปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างต่อการอดทนต่อความเครียด ดังนี้

(1) *การรับรู้ (Perception)* เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะความเครียดกับการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อความเครียด

(2) *ประสบการณ์ในงาน (Job Experience)* มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความเครียดจากงาน เพราะบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานสูงจะเข้าใจลักษณะและปัญหาของงานตลอดทั้งวิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เมื่อเป็นเช่นนั้น ก็จะทำให้ไม่เกิดเครียดจากงาน

(3) *การสนับสนุนทางสังคม (Social Support)* คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้าซึ่งถ้าเขามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีบุคคลเหล่านั้น จะสามารถช่วยเหลือเขาได้ ซึ่งจะทำให้เขาสามารถผ่อนคลายความเครียดได้

(4) *ความเชื่อเรื่องการควบคุม (Belief in Locus of Control)* การควบคุมจากภายในตนเอง เป็นสิ่งสำคัญ บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองเครียดหรือไม่ เกิดการรับรู้ว่าสิ่งใดเป็นปัญหา และกดดันให้เกิดอารมณ์และความเครียด บุคคลนั้น จะต้องรู้จักยับยั้งอารมณ์ตนเอง

(5) *ประสิทธิภาพของตนเอง (Self-efficacy)* บุคคลจะมีความเชื่อส่วนตัวที่ว่าตนเองมีขีดความสามารถในการทำงานต่างๆ ได้ มากน้อยแค่ไหน ถ้าตนเองรับรู้หรือไม่เชื่อมั่นในขีดความสามารถของตน เวลาทำงานมักจะเกิดความเครียดได้มากกว่าคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

(6) การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกภาพของคนบางคน เป็นคนที่มีระดับของการต่อต้านสูงและโกรธง่าย จะทำให้ไม่ได้รับการไว้วางใจจากผู้อื่น ทำให้เพิ่มความเครียดและเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ

3) ผลที่ตามมาของความเครียด (Consequences Symptoms) บุคคลซึ่งมีประสบการณ์ว่ามีระดับความเครียดสูงอาจทำให้มีปัญหาต่างๆตามมาได้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

(1) อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) อาการต่างๆที่เกี่ยวกับความเครียดต่างๆ มักจะปรากฏว่ามีผลต่อร่างกาย ซึ่งข้อมูลนี้ ได้มาจากการวิจัยของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่าความเครียด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่างๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเต้นของหัวใจและการหายใจ ความดันโลหิตสูงขึ้น และอาจนำไปสู่โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง

(2) อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงาน ทำให้เกิดความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้ไม่พอใจ นอกจากนี้ ความเครียดยังทำให้เกิดอาการต่างๆ ด้านจิตใจอีก ได้แก่ ความกังวล ความหดหู่ ความเบื่อหน่ายจนเฉื่อย เฉื่อยชา ไม่อยากทำอะไร วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ อึดอัด เหนงเศร้า คิดมาก ไม่อยากพบใคร ผัดวันประกันพรุ่ง

(3) อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) ความเครียดเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ มีผลกระทบต่อการทำงาน และอาจลาออกจากงาน เช่นเดียวกับพฤติกรรมส่วนตัวบุคคล อาจเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุรา หงุดหงิด และการนอนหลับไม่ปกติ

1.4 การเผชิญความเครียด

เมื่อบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้นในชีวิต ย่อมกระทบกระเทือนต่อภาวะดุลยภาพของบุคคลนั้น ทำให้บุคคลมีการปรับตัวและการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดภาวะดุลยภาพตามเดิม มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกรู้จักคิด อารมณ์ และพฤติกรรมต่างๆ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเมื่อเผชิญกับสิ่งที่มาคุกคามหรือปัญหาที่เกิดขึ้น เรียกว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียด ซึ่งการตอบสนองของบุคคล ยังมีลักษณะแตกต่างกัน พอจะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม และกลุ่มที่ตอบสนองอย่างไม่เหมาะสม

กลุ่มที่ตอบสนองอย่างเหมาะสม จะมีลักษณะ ดังนี้ คือ บุคคลจะตระหนักว่าเขากำลังตกอยู่ในภาวะเครียด เขาจะรู้ถึงสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด และเข้าใจถึงความต้องการ ทั้งภายนอกและภายในสังคม ขณะเดียวกัน ก็ตระหนักเกี่ยวกับความสามารถของตนในการที่จะรับมือกับความเครียดนั้น ซึ่งหมายถึง การเข้าใจว่าจะไรกำลังดำเนินอยู่ เช่น การเข้าใจว่ามีความกังวลเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่บุคคลต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อเป็นการลดความต้องการภายนอก

บุคคลจะค้นหาวิธีการที่จะจัดสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด การเปลี่ยนแปลงวิธีการไปสู่เป้าหมาย การตัดสินใจว่าอะไรสำคัญ เป็นอันดับแรกที่ต้องเลือกก่อน การจัดสรรเวลา การมีความกล้าที่จะแสดงออกมากขึ้น และการกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อลดความต้องการภายใน ซึ่งหมายถึงการให้เวลาในการผ่อนคลายของร่างกาย การปรับเปลี่ยนลักษณะการคิดที่ไม่เป็นประโยชน์ การปลดปล่อยอารมณ์ที่เก็บกดไว้ และการพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ผลของการตอบสนองต่อความเครียดที่เหมาะสม จะมีผลดีในระยะยาว ความเครียดจะลดลงด้วยความพยายามของบุคคลนั่นเอง อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นผลให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น และเป็นการเพิ่มภูมิคุ้มกันของบุคคลที่มีต่อความเครียดในอนาคตต่อไปข้างหน้า

การตอบสนองอย่างไม่เหมาะสม จะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้น เขาไม่ได้ตระหนักว่าเขากำลังอยู่ในภาวะเครียด แม้ว่าจะมีอาการทางกาย ทางจิตใจ และทางพฤติกรรมปรากฏเป็นสัญญาณให้เขารู้เพื่อการปรับตัวก็ตาม ถ้าเขาไม่เข้าใจถึงสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งลักษณะอย่างนี้ มักมีการแปลความหมายของอาการเหล่านั้นอย่างผิด ๆ และแปลความหมายของสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นไปอย่างไม่สมเหตุสมผล มีการคาดหมายแต่เหตุการณ์ที่เลวร้ายหรือผลอันเลวร้ายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ขณะเดียวกันก็มีอาการทางกายซึ่งเป็นผลจากภาวะเครียดนั้นมากขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวลเพิ่มขึ้น อันจะนำไปสู่ความเครียดที่มีระดับความรุนแรงมากขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวลเพิ่มขึ้น อันจะนำไปสู่ความเครียดที่มีระดับความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งบ่อยครั้งความเครียดที่เกิดขึ้นจากความวิตกกังวลที่เกี่ยวกับอาการที่เกิดขึ้นและความวุ่นวายใจจะมากขึ้น ยิ่งกว่าความเครียดอันแรกที่ทำให้เกิดอาการเสียอีกพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมีลักษณะของการหลีกเลี่ยงต่อสภาพการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดความวิตกกังวล เขาจะปลีกตัวออกไปจากสังคมก้าวร้าว กินเหล้ามากขึ้น ใช้จ่ายระงับประสาทแบบผิด ๆ ดิฉัน มีปัญหาและในที่สุด ก็กลายเป็นคนป่วย ผลในระยะยาว คือ การสูญเสียความเชื่อมั่น ในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตตนเอง และการพัฒนาไปสู่ปัญหาที่สอง เช่น ความวิตกกังวลแบบกลัวอย่างรุนแรง (Phobic Anxiety) การที่ต้องพึ่งยา (Tranquilizer Dependency) การติดเหล้า ดิฉัน ต้องพบกับความเจ็บป่วยและมีอาการซึมเศร้า

1.5 ผลของความเครียด

กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต (2539 อ้างถึงใน ธิดา จุลินทร 2548: 26-37) กล่าวว่า ความเครียดในระดับต่ำ และความเครียดในระยะเวลาที่ไม่นานจนเกินไปนัก จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่างๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไข มีความคิดสร้างสรรค์ อดวัยต่างๆ ในร่างกาย ได้มีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

ในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาหลายๆ ก็กลับจะก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ มากมาย ดังนี้

1) ผลเสียทางด้านสรีระ

เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานานๆ จะทำให้ร่างกายอ่อนแอลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน เป็นตัวทำหน้าที่ ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย เนื่องจากร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบต่างๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง อ่อนเพลีย เจ็บตรงนั้นตรงนี้ หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น หน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร และลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่างๆ โรคผิวหนัง ผอมร่วงและโรคกระเพาะ หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วกำเริบ เช่น โรคเบาหวาน เป็นต้น นอกจากนี้ ความเครียดที่รุนแรงมากๆ อาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

2) ผลเสียทางด้านอารมณ์และจิตใจ

จิตใจของบุคคลที่เครียด จะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น ครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด ขี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เสรีาซึม กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตัวเอง หมดหวัง ท้อแท้ ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมากๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิต โรคประสาท ได้

3) ผลเสียทางด้านความคิด

บุคคลจะมีกระบวนการคิดที่นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้ว ยังเป็นโทษกับตนเอง เป็นผลให้ความเครียดยิ่งทวีคูณ ในหลายกรณีความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์แรกที่มาคุกคาม ยังไม่มากเท่ากับความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้ หมดหวัง คิดบิดเบือน ไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4) ผลเสียด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเครียด จะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปลีกตัวออกจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมทั้งเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และมีประสิทธิภาพลดลงด้วย เมื่อบุคคลเจ็บป่วยก็ย่อมต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

5) ผลเสียต่อร่างกาย

ร่างกายจะอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย ทำให้ภูมิคุ้มกันของร่างกายลดลง ติดเชื้อง่าย ทำให้เกิดโรคทางร่างกายซึ่งเป็นผลมาจากจิตใจ (Psychological Disorders) เช่น ปวดศีรษะข้างเดียว ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดหัวใจตีบตัน เพราะเส้นเลือดในร่างกายจะบีบตัวเล็กลง เมื่อมีความเครียด เลือดไปเลี้ยงหัวใจน้อย นำไปสู่กล้ามเนื้อหัวใจฉีก หัวใจวายได้ เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็ก โดยเฉพาะเมื่อมีความเครียดมากขึ้น การทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ จะสั่งให้กระเพาะอาหารหลั่งน้ำย่อยมากขึ้น มีกรดในกระเพาะอาหารสูงขึ้น เมื่อเกิดเป็นระยะเวลานานๆ กรดจะกัดกระเพาะอาหารให้เป็นแผล ถ้าเป็นมากจะมีเลือดออก เกิดการทะลุของกระเพาะอาหารและลำไส้ได้โรคหอบหืด แขนงหลอดลมบีบตัวมากเมื่อมีความเครียด ทำให้หายใจขัดและหายใจไม่สะดวก เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ เกิดจากเมื่อเครียด ร่างกายจะอ่อนแอ ไม่มีความสุข ทำให้ไม่สนใจเรื่องเพศ ไม่มีความรู้สึกเรื่องเพศ และอวัยวะเพศไม่ทำงาน เสื่อมสมรรถภาพในการใช้งานมีเสื่อมมากขึ้น เมื่อเครียดผิวหนังจะผลิตเคติน (Keratin) มากขึ้น เป็นสาเหตุของการเกิดผิวหนังมีผดผื่นเร็วกว่าปกติ และมีผดผื่นมากขึ้น เพราะเลือดที่มาเลี้ยงบริเวณศีรษะน้อยลง ผมหาดอาหาร ทำให้เปลี่ยนเป็นสีเทาและร่วงได้ ทำให้ต่อมหมวกไต (Adrenalin Gland) ผลิตคอร์ติโซน (Cortisone) และอะดรีนาลิน (Adrenalin) มากขึ้น อะดรีนาลินจะไปกระตุ้นให้หัวใจทำงานหนักขึ้น หัวใจเต้นแรงขึ้น ทำให้คนที่เครียดมีอาการใจสั่น ชีพจรเต้นเร็ว ส่วนคอร์ติโซน ทำให้หลอดเลือดบีบตัวเกิดความดันโลหิตสูง หลอดเลือดหัวใจตีบตัน

6) ผลเสียต่อจิตใจและชีวิตความเป็นอยู่

ทำให้ชีวิตขาดความสุข เพราะมีภาวะบีบคั้นทางจิตใจ รู้สึกหงุดหงิดรำคาญ น้อยใจ อารมณ์เสีย หมกมุ่น ครุ่นคิดตลอดเวลา ทำให้นอนไม่หลับเพราะความเครียด จิตใจฟุ้งซ่าน ไม่สงบ คิดวกวนสับสน ไม่สามารถหยุดความคิดได้ และส่งผลให้เสียสุขภาพจิต ทำให้เป็นโรคจิต โรคประสาท เพราะมีความเครียดสูงและมีอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดอารมณ์ ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป หากไม่สามารถปรับตัวได้เหมาะสม ทำให้รู้สึกสิ้นหวัง ซึมเศร้า และบางรายอาจเกิดความกลัวสุดขีด เมื่อมีความเครียดเกิดอย่างเฉียบพลัน และนำไปสู่การเสียชีวิต เพราะหลังอะดรีนาลิน และคอร์ติโซนมากเกินไป หัวใจวายเฉียบพลัน ทำให้ติดสุรา หรือสารเสพติด โดยเฉพาะในบุคคลที่มีการปรับตัวอย่างไม่เหมาะสม ทำให้หาทางออกจากการไปดื่มสุรา เพราะช่วยคลายความเครียด ความกังวลได้สมาธิและประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง จิตใจหมกมุ่น ใจลอย ขาดความสนใจสิ่งต่างๆ การตัดสินใจผิดพลาด และอาจเกิดอุบัติเหตุได้ ทำให้ครอบครัวขาดความสุข เพราะจิตใจจะอ่อนแอ หงุดหงิด ขาดความอดทนและอารมณ์เสื่อง่าย เกิดการทะเลาะเบาะแว้งในครอบครัว เกิดการหย่าร้างกันในคู่สมรส การดำเนินชีวิตและนิสัย

เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่เหมาะสม เช่น สูบบุหรี่จัดมาก รับประทานอาหารจุกจิบบ่อยขึ้น เทียวเตร่ และใช้จ่ายเงินมาก ร่างกายทรุดโทรม เป็นต้น ทำให้มีการฆ่าตัวตายหรือทำร้ายผู้อื่น เนื่องจากความเครียด เพราะบุคคลจะมีร่างกายและจิตใจที่อ่อนแอ นำไปสู่การกระทำด้วยอารมณ์ชั่ววูบ มีความโกรธ ก้าวร้าว นอกจากนี้ หากเครียดเป็นระยะเวลาาน เกิดอารมณ์เศร้ามากขึ้น ขาดสติ คิดพิจารณา ไตร่ตรองยับยั้งชั่งใจแล้ว อาจนำไปสู่การตัดสินใจฆ่าตัวตาย หรือทำร้ายผู้อื่นได้

ดังที่กล่าวถึงผลเสียที่เกิดจากความเครียด จะเห็นได้ว่าผลเสียในแต่ละด้านของบุคคลจะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียเหล่านี้ ก็ไม่ได้กระทบกระเทือนเฉพาะบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเท่านั้น แต่จะกระทบและส่งผลไปสู่ผู้คนรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วย ฉะนั้น การค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้น ย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่างๆ ในทางที่เสียหาย ทั้งต่อบุคคลนั่นเอง และสังคมรอบข้าง

1.6 ระดับของความเครียด

สมชาย จักรพันธ์ (ความเครียด (ออนไลน์) สืบค้นจาก <http://www.Thaimental.com>, 2548) แบ่งกลุ่มอาการของความเครียดตามระดับความรุนแรงของความเครียดไว้เป็น 3 ระดับ ได้แก่

ความเครียดระดับที่ 1 ระดับนี้ บุคคลจะสามารถทนได้ ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระของร่างกาย หรืออารมณ์ความรู้สึก ความคิดหรือพฤติกรรม และไม่ก่อให้เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

ความเครียดระดับที่ 2 เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจ ต้องต่อสู้กับความเครียด จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระทางด้านความคิดอารมณ์ความรู้สึก ตลอดจนพฤติกรรมผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานลดน้อยลงและมีการตัดสินใจที่ผิดพลาดได้

ความเครียดระดับที่ 3 เป็นสภาวะจิตใจที่มีความเครียดอย่างรุนแรง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของบุคคลอย่างชัดเจน ทำให้การดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป มีการตัดสินใจที่ผิดพลาด จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือ ดูแล และบำบัดรักษา

กรมสุขภาพจิต (2541: 12) แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ คือ

1) *ความเครียดในระดับต่ำ (Mild stress)* หมายถึง ภาวะเครียดขนาดน้อยและหายไปในระยะอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้ ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2) *ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate stress)* หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไป ไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3) *ความเครียดในระดับสูง (High stress)* เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ถือว่าอยู่ในเกณฑ์อันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังเกิดโรคร้ายต่างๆ ตามมาได้

4) *ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress)* เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว จนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแง ควควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกาย หรือโรคร้ายต่างๆ ตามมาได้ง่าย

ซาเวอรี (Savery, 1989: 17-20) แบ่งระดับความเครียด ตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1) *ความเครียดระดับที่ 1 (Level 1)* เป็นความเครียดชั่วคราว เป็นผลให้เกิดการเต้นของหัวใจเร็ว อัตราการหายใจ ความดันโลหิต และมีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญ (Metabolism) ในร่างกาย

2) *ความเครียดระดับที่ 2 (Level 2)* เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้น มีผลกระทบต่อสุขภาพจิต คือ มีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียด ระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

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

4) *ความเครียดระดับที่ 4 (Level 4)* เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ตึดยาคลายเครียด หรือยาระงับประสาท ติดสุรา มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) *ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress)* ความเครียดในระดับนี้ มีน้อยและสิ้นสุดในระยะเวลานั้น เป็นความเครียดที่เกิดในระยะสั้นๆ ไม่รุนแรง ความเครียดในระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุ หรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัด ขณะไปทำงาน การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2) *ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress)* ความเครียดในระดับนี้ รุนแรงกว่าในระดับแรก อาจมีอยู่เป็นเวลานานเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง หรือเป็นวัน เช่น ความเครียดจากงานหนัก หรือต้องทำงานติดต่อกัน ความเจ็บป่วยที่รุนแรง หรือความขัดแย้งในระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3) *ความเครียดระดับสูง (Severe stress)* ความเครียดในระดับนี้ จะมีอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียของ หรือบุคคลอันเป็นที่รัก หรือพลัดพรากจากคนที่เรารักหรือครอบครัว การเจ็บป่วยที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะการเจ็บป่วยที่มีผลกระทบต่อกระเทือนเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

สมิต อาชวานิจกุล (2537: 7) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดไว้ ดังนี้

1) *ความรุนแรงของความกดดัน หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น* เช่น ความสูญเสียที่ร้ายแรง
 2) *บุคลิกภาพของแต่ละคน* เช่น ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง มั่นใจในตนเอง กล้าได้กล้าเสีย รู้จักมองการณ์ไกล ยืดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขัน จะมีความเครียดไม่มาก

3) *ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และความสามารถในการแก้ไขปัญหา* ผู้มีส่วนทำให้ความเครียดมีมากขึ้น หรือมีน้อยลง

4) *การประเมินความสำคัญของปัญหา* ถึงแม้จะเป็นเรื่องที่รุนแรง แต่คิดว่ามีความสำคัญกับมัน ไม่มากนัก หรือมีเจตคติในลักษณะที่มองเห็นปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเอง ระดับความเครียดก็ไม่สูง

5) *ความช่วยเหลือจากภายนอก* หากรู้สึกว่าจะถึงจะมีภัย ก็จะได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น ความเครียดถึงแม้จะมี แต่ก็ไม่มาก

6) *สำหรับผู้ที่มิพึงพอใจ* เช่น ศรัทธาในศาสนาอย่างมากก็จะไม่เครียดมากนัก

1.7 การประเมินความเครียด

ศรีรัตน สุกพิทยากุล (2534: 24) กล่าวว่า iva ความเครียด เป็นภาวะกดดันที่เราไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่เมื่อบุคคลรู้สึกเครียด จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด 4 ทาง คือ ด้านความนึกคิด ด้านพฤติกรรม และด้านสรีระ ดังนั้น เราจึงสามารถประเมินความเครียด โดยการวัดจากปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้ ซึ่งพอจะสรุปได้ 4 วิธี

1) *การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (Self-Report)* เช่น การตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจหรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น และมีการหาคุณภาพของแบบทดสอบเหล่านั้น ทั้งในด้านความเที่ยงและความตรง แบบทดสอบความเครียดที่ใช้เช่นกัน

(1) แบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST-20) ประกอบด้วย ข้อคำถาม 20 ข้อ ชนิด 5 สเกลในแบบสอบถามจะถามถึงสภาวะทางจิต คือ จะถามภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกโกรธ และวัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย

(2) แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียด (Stress Test) ประกอบด้วย ข้อคำถาม 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้น โดยกรมสุขภาพจิต เพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาความเครียดสำหรับประชาชนไทย

2) การใช้เทคนิคการฉายภาพ (Projective Techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า ที่กำหนดให้เป็นการฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบรอร์สชาค(Rorschach) แบบทดสอบ TAT (Thematic Apperception Test) การวัดโดยวิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะในการแปลผล ซึ่งได้รับการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ

3) การใช้การสังเกต (Observation) เราสามารถจะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะเครียด เช่น พุดจากระยะกวาด เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง หรือสังเกตจากภาษาท่าทาง เช่น ถอนหายใจบ่อยๆ สีหน้า แหวงตา หรือทำนอง เป็นต้น

4) การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Neurophysiologic Change) เป็นการจัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อ (EMG Biofeedback) เป็นต้น การวัดด้วยวิธีนี้ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

แนวคิดของลาซาลัส และ โพลล์แมน ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวคิดร่วมสมัย และมักถูกนำมาใช้สำหรับทำความเข้าใจความเครียดเสมอ ดังได้กล่าวไว้ข้างต้น โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด โดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด สามารถแบ่งออกได้ 3 ปัจจัยหลักได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ และปัจจัยส่วนบุคคล

2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

Cartwright and Cooper (1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001: 28) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดยที่ห้าปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสุดท้าย จะเกี่ยวข้องกับความสุขุมของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ปัจจัยสำคัญ 6 ประการ ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ Cartwright and Cooper

2.2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงาน ย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของลักษณะงาน ในที่นี้ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (2) ภาระงาน (3) ชั่วโมงการทำงาน (4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และ (5) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

2.2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทในองค์กร (Role in the Organization)

1) บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) เกิดขึ้น เมื่อไม่ทราบวัตถุประสงค์ของงาน รวมถึงเกิดจากความคาดหวังของเพื่อนร่วมงาน และบทบาทของขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบในงานของตนเอง โดยไม่ได้รับการฝึกอบรมในงานเพียงพอที่จะทำงานได้ ระบบการสื่อสารที่ชัดเจนภายในองค์กร หรือเพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ข้อมูลที่เท่าที่ควร ทำให้เกิดบทบาทที่คลุมเครือ ส่งผลทำให้เกิดอาการหงุดหงิดง่าย ไม่พอใจในชีวิตตนเอง ความมั่นใจในตัวเอง รวมถึงแรงจูงใจในการทำงานลดน้อยลง จนอยากลาออกจากงาน

2) บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) เกิดจากความขัดแย้งในความต้องการของตัวงาน เมื่อบุคคลไม่อยากจะกระทำ หรือไม่สามารถตัดสินใจในตัวงานได้

3) หน้าที่และความรับผิดชอบ (Responsibility) หน้าที่รับผิดชอบนั้น มีอยู่ด้วยกัน 2 ประการ คือ หน้าที่รับผิดชอบต่อคน และหน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน

งบประมาณ เป็นต้น สำหรับหน้าที่ต่อคน และหน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน งบประมาณ เป็นต้น สำหรับหน้าที่รับผิดชอบต่อคนนั้น เป็นตัวที่ทำให้เกิดความเครียดมากเป็นพิเศษ เนื่องจากต้องคอยกระตุ้นให้รางวัลแก่ผู้อื่น

บางครั้ง เราอาจจะคิดว่าความเครียดนั้น คงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานยุ่งเหยิง หรือยุ่งุ่นวายอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้ว คนพวกนั้น อาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าด้วยซ้ำไป นั่นอาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้น สามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระ มีสิทธิในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่างๆ ได้ ด้วยตนเองนั่นเอง จึงเป็นผลทำให้บุคคลพวกนั้น มีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนต้องการทำได้ อีกทั้ง การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ซึ่งในบางครั้ง บทบาทหน้าที่ภายในองค์กร อาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง ทั้งสองกรณี ล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น

2.2.3 ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หากจะกล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคคลในการทำงานนั้น อาจกล่าวได้ดังนี้

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการประพฤติปฏิบัติตน ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และการกระทำของคนที่กระทำต่อบุคคลอื่น ให้สามารถครองใจเขาได้ เพื่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันที่ดีต่อกัน เกิดความพอใจ รักใคร่นับถือ ซึ่งก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ และมีความสุข ช่วยให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ อันได้แก่ กฎทองคำ กฎทองคำขาว สังคหวัตถุ 4 หลักความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของโรเจอร์ ทฤษฎีลิง 3 ตัว ของชงจื่อ และทฤษฎีความสมดุลของไฮเดอร์ สามารถสรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์นั้น สามารถปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง เป็นกระบวนการที่บุคคลติดต่อเกี่ยวข้องกับกันบนพื้นฐานของความเข้าใจกัน การให้เกียรติกัน ให้การยอมรับนับถือ อันส่งผลถึงความพอใจ รักใคร่ และความร่วมมือกันทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย ทั้งในระดับความสัมพันธ์ส่วนบุคคล กลุ่ม และองค์กร

คนที่จะมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นได้นั้น จะต้องมีการกระทำตัวที่ดีเป็นหลัก จะต้องเป็นคนเข้าหาผู้อื่น มีความเป็นมิตร ยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เพื่อสร้างสงบความสุขให้เกิดขึ้นแก่ทั้งสองฝ่าย ซึ่งผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้นำองค์กรจะต้องรู้เทคนิควิธีในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานทุกคน ทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยอาศัยการสร้างความสัมพันธ์เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ก็เป็นไปได้

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทุกฝ่าย เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหาร เพราะเป็นการจูงใจให้คนทำงานร่วมกันเพื่อให้งานดำเนินไปด้วยดี และบังเกิดผลสำเร็จ ทำให้ทุกคนมีความสุขความสบายที่จะทำงานด้วยกัน ก่อนที่จะกล่าวถึงเทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ควรจะได้ทำความเข้าใจประเภทของผู้ร่วมงานเสียก่อน ดังนี้

ประเภทของผู้ร่วมงาน ในการบริหารงานทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็น องค์กร ทบวง กรม องค์กร หรือรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนบริษัทเอกชน ซึ่งเรียกรวมๆ ว่า “องค์กร” หรือ “หน่วยงาน” ตั้งแต่ระดับสูงสุดจนถึงระดับต่ำสุด ระดับสูงสุดก็จัดเป็นผู้บริหารหรือ ผู้อำนวยการ ซึ่งเป็นฝ่ายกำหนดนโยบายหรือวางแผน เพื่อให้งานดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ส่วนผู้บริหารระดับลดลงไป ก็จะเป็นผู้คอยควบคุม ดูแล ผู้ปฏิบัติงาน หรือคนงานในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ ให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย หรือนโยบายที่วางไว้ และผู้ปฏิบัติงานหรือคนงานก็จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นตามกำหนด บุคคลเหล่านี้ ในองค์กรถือว่าเป็นผู้ร่วมงานกัน แม้ว่าบางคนอาจจะทำหน้าที่เป็นหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา บางคนจะทำหน้าที่เป็นลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ก็เป็นเพียงบทบาทหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นตาม กฎ ระเบียบ หรือโครงสร้างขององค์กร แต่ทุกฝ่ายมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในหน่วยงาน หรือองค์กร จะมีอยู่ 3 ประเภท คือ

1) **ผู้บังคับบัญชา** หมายถึง หัวหน้า หรือผู้บริหารทุกระดับ ตั้งแต่ระดับสูงสุดของหน่วยงาน จนถึงผู้บริหารระดับล่างสุดของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาจะมีลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต้องดูแลรับผิดชอบ

2) **ผู้ใต้บังคับบัญชา** หมายถึง ผู้ที่อยู่ภายใต้การดูแลบังคับบัญชาของหัวหน้า หรือผู้บริหาร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้น้อย หรือผู้ปฏิบัติงานหรือเป็นคนงาน นั่นเอง อย่างไรก็ตาม ผู้ใต้บังคับบัญชาบางคน อาจจะเป็นผู้บังคับบัญชาด้วยก็ได้ ถ้าบุคคลผู้นั้น เป็นผู้บริหารระดับกลาง ก็จะมีทั้งผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้บังคับบัญชา และขณะเดียวกันก็มีลูกน้องที่จะต้องควบคุมดูแลอีกด้วย

3) **เพื่อนร่วมงาน** หมายถึง บุคคลที่ทำงานในระดับเดียวกัน มีฐานะตำแหน่ง หรือหน้าที่การงานอย่างเดียวกัน สำหรับในองค์กรหรือหน่วยงานทั่วไป หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือคนงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันและทำงานเหมือนกัน นั่นเอง

ความสัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationships with Boss) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationships with Subordinates) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Colleagues)

1) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationships with Boss)

แพทย์ และนักจิตวิทยาคลินิก ได้สนับสนุนแนวคิดนี้ว่า ปัญหาจากความมั่นคงทางอารมณ์ บ่อยครั้งเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับหัวหน้างานที่ทำให้เกิดสุขภาพจิตเสื่อม หากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับหัวหน้างานเป็นไปในทางไม่ดี ไม่สนับสนุน และเอาเปรียบเมื่อมีโอกาส ย่อมส่งผลทำให้เกิดแรงกดดันในงานมากกว่า

2) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationships with Subordinates)

ในการที่ไม่สามารถมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ นับเป็นวิกฤตการณ์ ปกติสำหรับผู้บริหารบางคนความเครียดจะเกิดกับผู้บริหารสูงขึ้น สำหรับผู้บังคับบัญชาที่มีพื้นฐานทางด้านเทคนิค และทางด้านวิทยาศาสตร์ และไม่มีการฝึกอบรม ทางด้านการบริหารมา มักจะเป็นผู้เน้นงานมากกว่าคน ซึ่งปัญหาเช่นนี้ พบได้บ่อยๆ ในการทำงาน

3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Colleagues)

ความเครียดจากเพื่อนร่วมงานจะเกิดขึ้นจากการแข่งขันกัน หรือที่เรียกว่า “การเมืองในที่ทำงาน” และบุคลิกภาพที่ขัดแย้งกัน ในระหว่างการทำงานร่วมกัน บุคคลที่มีบุคลิกก้าวร้าว ไม่สนใจต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นๆ จะส่งผลทำให้คนรอบข้างเกิดความเครียดระหว่างบุคคลได้ง่าย

โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการเอาใจใส่ในทุกข์สุข และความสะดวกสบายของผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมทั้งปรับปรุงสภาพของการทำงานให้ดีขึ้น มีความจริงใจและให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค อย่าใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหา พยายามควบคุมอารมณ์ไปในทางสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด ทำตนเป็นคนใจกว้าง ไม่เอาใจเอาเปรียบใคร และโอ้อ้อมอารีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เสมอต้นเสมอปลาย ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ยกย่องชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเขาทำงานดี เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ก็เป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานร่วมกัน หน่วยงานหรือองค์กรใดที่ทุกฝ่าย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากจะเป็นการช่วยให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานแล้ว ยังเป็นหนทางก่อให้เกิดความสมัครสมานสามัคคีในหน่วยงานอีกด้วย

สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กร อาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและความสนับสนุนภายในหน่วยงานก็ได้ เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน อาทิเช่น ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่นมีมิตรภาพ และไว้ใจซึ่งกันและกันได้

อย่างไรก็ตาม หากสภาพดังกล่าว มีลักษณะในทางตรงกันข้าม ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้เป็นอย่างดีที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ก็มักจะเป็นเรื่องที่ยากที่สุดของการจัดการพิจารณาความเครียด อันเนื่องมาจากการทำงาน มักจะมีแหล่งกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์กร) จากการศึกษาจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์กร รวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก ตรงกันข้ามหากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่นภายในองค์กร มีมิตรภาพและมีความเชื่อใจระหว่างกันและกัน การสนับสนุนดังกล่าว มีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงาน และส่งผลดีต่อสุขภาพนอกจากนี้ ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลและลักษณะการทำงานของผู้นำภายในองค์กร ก็มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยเช่นกัน

2.2.4 ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน

ในช่วงเริ่มแรกของอาชีพ บุคคลบางคนอาจมีโอกาสดำเนินการงานได้เพิ่มเงินเดือน และได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไปเรื่อยๆ บางคนพบว่าโอกาสต่างๆ เหล่านั้น มักจะลดน้อยถอยลงเข้าไปทุกที ความก้าวหน้าต่างๆ ดูเหมือนจะพัฒนาต่อไปอย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าว อาจทำให้ความพยายามลดลงและอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานก็เป็นได้ ในขณะที่ความสำเร็จดูเหมือนเป็นเรื่องที่ยากขึ้น บางคนสามารถยอมรับสภาพการณ์ดังกล่าวได้ ก็จะมีความสุขที่จะดำเนินบทบาทหน้าที่ของตนต่อไปด้วยความพึงพอใจ มีอิสระ และมีความสุขกับครอบครัว และสิ่งอื่นๆ ที่น่าสนใจ ขณะที่บางคนอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้น รวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน (Job Insecurity) การไม่ได้รับการสนับสนุน หรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไปภายในองค์กร ส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.2.5 ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร มักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม และวิถี หรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กรอย่างปฏิเสธเสียมิได้ ว่ามีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึก และความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์กร งานวิจัยส่วนใหญ่ ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดอันมาจากโครงสร้างภายในองค์กร กล่าวคือ องค์กรที่มีโครงสร้างภายใน ซึ่งแบ่งหน่วยงานออกเป็นกลุ่มย่อยๆ มักยินยอมให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์กร มีส่วนร่วมเพียงน้อยนิดในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขา

ต้องรับผิดชอบ การสื่อสารระหว่างกันอย่างไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นอีกตัวแปรที่มีส่วนทำให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์กรมีความเครียด นอกจากนี้ยังพบว่านโยบายขององค์กรมีผลกระทบต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จากการศึกษาพบว่ามุมมองของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เกี่ยวกับนโยบายขององค์กรในเชิงลบ มีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน อีกทั้งยังพบว่านโยบายขององค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กรและนโยบายขององค์กร ล้วนมีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์กรทั้งสิ้น

2.2.6 ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

อาจเรียกความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวว่าความขัดแย้งระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวก็ได้ ปัจจุบัน พบว่าโครงสร้างของครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งต่างจากในอดีตที่ผ่านมา ผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ซึ่งมีผลต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนไป ด้วยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าว ในบางครั้งอาจก่อให้เกิดความเครียด เนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าว เกี่ยวข้องกันกับอาการทางจิต อันเนื่องมาจากความเครียด โดยเฉพาะผู้หญิง หรือพ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงาน คู่รักที่มีอาชีพเดียวกัน สอดคล้องกับ Greenhaus and Beutell ที่ระบุว่าความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับครอบครัว มี 3 รูปแบบ ได้แก่ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและกำลังอย่างจำกัด ความขัดแย้ง อันเนื่องมาจากพฤติกรรม ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียด ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของงานและครอบครัว เป็นสิ่งที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ ยิ่งทุ่มเวลาให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่ง ยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น นอกจากความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและกำลังอย่างจำกัดแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เนื่องจากบทบาทตามปกติและความคาดหวังของผู้อื่น หรืออาจเรียกอีกอย่างว่า ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรม นั่นเอง อย่างเช่น เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์กรถูกคาดหวังให้มีความทะเยอทะยาน มีเป้าหมายในการทำงาน มีความมุ่งมั่นและมุ่งมั่นงานเป็นหลัก บางครั้งการทำงานจะสำเร็จได้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ภายในองค์กร ต้องมีคุณลักษณะแบบอุดมคติที่กล่าวมา ตรงกันข้ามกับสถานการณ์ภายในบ้านหรือครอบครัว ซึ่งต้องการความรักการเอาใจใส่ดูแล ต้องการความสบายใจ และเน้นที่ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวเป็นหลัก ความคาดหวังของพฤติกรรมที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรและบ้าน อาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ ส่วนความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียด ซึ่งเกิดจากการถูกรบกวนทางอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเงื่อนไขของงาน (อาทิเช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดี

จะดีนัก ความไม่ปลอดภัยในงาน และการขาดโอกาสในการตัดสินใจด้วยตนเอง) ล้วนส่งผลต่ออารมณ์เชิงลบทั้งสิ้น ความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นในที่ทำงานอาจติดตัวไปบุคคลไปด้วย ซึ่งอาจมีผลต่อสมาชิกภายในครอบครัวเช่นเดียวกัน ความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว ก็อาจติดตัวบุคคลไปสู่ที่ทำงานด้วยเช่นกัน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการทำงาน

ทูเบสซิ่ง และ ทูเบสวีน (1983 อ้างใน ธิดา จุลินทร 2548: 32-37) ได้ให้แนวทางการจัดการกับความเครียด ซึ่งเป็นการปรับทั้งร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ (A Holistic Model for Stress Management) เขากล่าวว่า เมื่อคนเราเกิดความเครียด จะต้องหาสาเหตุก่อนและแก้ที่ตรงนั้น แต่ถ้าไม่สามารถแก้สถานการณ์ที่คุกคามได้ ทำให้เกิดความเครียด จะต้องหาสาเหตุก่อนและแก้ที่ตรงนั้น หรืออาจใช้วิธีเลี่ยง หรือหนีจากสถานการณ์ที่เครียดไปชั่วคราว เพื่อผ่อนคลายร่างกายและจิตใจ แล้วจึงกลับมาเผชิญสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดใหม่ จะทำให้สามารถเผชิญความเครียดได้ดีขึ้น ประการสุดท้าย ถ้าไม่สามารถแก้หรือหนีจากสถานการณ์ที่เครียดได้ ก็ต้องยอมรับสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด โดยสร้างภูมิคุ้มกันให้ตนเอง (Building Resistance) หรือโดยการปรับเปลี่ยนการรับรู้ หรือความคิด (Changing Perception) เสียใหม่

2.4 การจัดการความเครียดในการทำงาน

การออกกำลังกาย ถ้ารู้สึกเครียดจากการทำงาน การออกกำลังกายจนเหนื่อยและมีเหงื่อออก จะช่วยให้รู้สึกดีขึ้นได้ เพราะขณะออกกำลังกายร่างกายจะได้รับออกซิเจนมากขึ้น การไหลเวียนของโลหิตดีขึ้น มองได้หยุดคิดเรื่องที่เครียดชั่วคราว และภายหลังการออกกำลังกายแล้วร่างกายจะหลั่งฮอร์โมนแห่งความสุขออกมา ทำให้รู้สึกสบาย หายเครียด ถ้ารู้สึกเครียดในขณะที่ทำงาน อาจใช้การออกกำลังกายแบบช่วงสั้นๆ ช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ เช่น การเปลี่ยนอิริยาบถ การใช้ร่างกายสลับกับการใช้สมอง จะช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ อย่ายู่งหนึ่งเฉยปล่อยให้ตนเองเครียดมากจนเกินไป เพราะจะทำให้เกิดผลเสียตามมา เช่น มีอาการผิดปกติทางกาย มีอาการเจ็บป่วยต่างๆ สมองคือ คิดอะไรไม่ออก ทำงานผิดพลาด หรืออารมณ์เสีย ทำให้ขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเป็นการสร้างปัญหาใหม่ ให้เครียดมากไปกว่าเก่า

การพักผ่อนหย่อนใจ เมื่อรู้สึกเครียดหลังเลิกงานแล้ว ควรทำกิจกรรมอื่นเพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น เล่นกับสัตว์เลี้ยง ฟังเพลง ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสืออ่านเล่น ปลูกต้นไม้ ถ้างานประจำค่อนข้างซ้ำซากจำเจ ยามว่างควรทำกิจกรรมที่สนุกสนาน เช่น สังสรรค์กับเพื่อนฝูง ไปเที่ยวชายหาด ล่องเรือ เที่ยวชมป่าเขา เป็นต้น ถ้างานประจำต้องให้บริการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้อื่น ยามว่างควรไปให้ผู้ให้บริการบ้าง เช่น ไปเสริมสวย ตัดผม นวดตัว ไปรับประทานอาหารนอกบ้าน ฯลฯ จะเป็นการชดเชย ทำให้ชีวิตสมดุลขึ้น

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานความเครียด ส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว รู้สึกว่าไม่มีใครเป็นมิตร มีแต่ศัตรูหรือคู่แข่ง รู้สึกว่าไม่มีใครเข้าใจ ไม่มีใครช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่มึปัญหา และไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ดังนั้น การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นแล้ว จะช่วยให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น มั่นคง มีกำลังใจ และสนุกสนานกับการทำงานมากขึ้น ช่วยให้ความเครียดลดลงได้มากผู้ร่วมงานในที่นี้ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้มารับบริการหรือมาติดต่อกับหน่วยงานของเราด้วย

การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ย่อมต้องเผชิญปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การมีจิตใจที่เข้มแข็งจะช่วยให้สามารถต่อสู้กับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้บางครั้ง ร่างกายจะเจ็บป่วย อ่อนแอ แต่ถ้าจิตใจเข้มแข็งก็จะสามารถอดทน และมีความมานะพยายาม ที่จะฝ่าฟันเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ ไปได้ เพราะจิตใจมีอำนาจเหนือร่างกาย การเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ ทำได้โดยพิจารณาว่า ตัวเองมีความดี มีความเก่ง มีความสามารถในด้านใด ควรหมั่นพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้นเรื่อยๆ อย่าหยุดนิ่งอยู่กับที่ เพื่อให้ตัวเองเจริญก้าวหน้าต่อไป ความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง จะช่วยให้จิตใจเข้มแข็งมั่นคง เชื่อมมั่นในตัวเอง ไม่หวั่นไหวง่าย

วิธีการแก้ไขความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

1) วิธีการคลายเครียด โดยองค์กร

(1) *ประเมินความเครียดพนักงาน* ใช้การตรวจสอบความเครียด โดยใช้แบบสอบถาม หรือการสำรวจความคิดเห็นที่ทำให้ทราบระดับความเครียดของพนักงานแต่ละคน หลังจากที่ทราบข้อมูลทั้งหมดแล้ว องค์กรควรส่งเสริมให้มีการอบรมการจัดการความเครียด

(2) *การปรับปรุงสภาพการทำงาน* ให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน หรือการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเปิด โอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับสภาพการทำงาน ผู้บริหารก็ควรจะมีทัศนคติที่สร้างสรรค์ต่อพนักงานด้วย บางครั้ง องค์กรควรมีการออกแบบงานใหม่ เพื่อให้เกิดการแบ่งงาน การหมุนเวียนของงาน การยืดหยุ่นในการทำงาน หรือการจัดการทำงานที่สมเหตุสมผล

2) วิธีการคลายเครียดด้วยตนเอง

(1) *ยอมรับถึงปัญหา* หาสาเหตุและหาวิธีที่จะจัดการถึงปัญหา เราต้องยอมรับ และกล้าเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งปกติที่ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ และพยายามหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด เพื่อจะได้วางแผนการรับสถานการณ์นั้นๆ จัดเรียงลำดับงานดีๆ และใช้ประสบการณ์ในอดีตเข้าช่วย

(2) การเสริมสร้างสุขภาพด้วยการรับประทานอาหารเช้าให้ครบหมู่ การเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรงจะมีส่วนช่วยให้สุขภาพจิตดีขึ้นได้ ควรเลือกรับประทานอาหารเช้าให้ครบหมู่

(3) การออกกำลังกายสม่ำเสมอ ควรเลือกวิธีการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาตามที่ตนเองถนัดและเหมาะสมกับวัยของตนเอง โอกาสและสภาพแวดล้อมด้วย ซึ่งมีอยู่หลายวิธี เช่น การวิ่ง การเดิน การขี่จักรยาน การว่ายน้ำ

(4) การพักผ่อนให้เพียงพอ การพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ จะทำให้ร่างกายไม่อ่อนเพลีย และพร้อมที่จะเผชิญกับงานที่จะทำต่อไป

(5) หลีกเลียงกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด ขณะที่เครียดควรละเว้นกิจกรรม ดังต่อไปนี้ เช่น ละเว้นการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ทุกชนิด ละเว้นการสูบบุหรี่ ละเว้นยาเสพติดทุกชนิด

(6) ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน ให้น่าอยู่ และน่าทำงาน โดยการตกแต่งและจัดวางให้เป็นระเบียบ เหมาะสมที่จะเป็นที่อยู่อาศัย หรือที่ทำงาน

(7) พักผ่อนและเดินทางท่องเที่ยว เมื่อเรารู้สึกว่าร่างกายไม่สามารถรับกับปัญหาที่เกิดขึ้น เราอาจทำกิจกรรมต่างๆ เช่น ฟังเพลง การเดินทางไปท่องเที่ยว เพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ

(8) ฝึกหัดให้เป็นคนอารมณ์ดี หัดให้มีอารมณ์ขัน รู้จักหัวเราะบ้าง หรืออยู่ในกลุ่มที่สามารถสร้างเสียงหัวเราะให้เราได้หรือสื่อต่างๆ เพื่อให้มีอารมณ์ขัน จะช่วยผ่อนคลายความเครียดในชีวิตลงได้

(9) ฝึกหัดให้เป็นคนที่มองโลกในแง่ดีและไม่ท้อถอย เมื่อชีวิตมีปัญหาและอุปสรรค อย่าลงโทษตัวเองหรือมองโลกในแง่ร้าย ซึ่งเป็นการสร้างความกดดันให้กับตัวเอง แต่ให้มองโลกในแง่ดี เพื่อเป็นการให้กำลังใจที่จะต่อสู้แก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ โดยไม่ท้อถอย

(10) รู้จักให้อภัย เป็นอีกทางหนึ่งที่จะลดความเครียดได้ คือ พยายามปรับเปลี่ยนจิตใจให้เป็นผู้รู้จักให้อภัย ด้วยการ โกรธน้อยลง และเลิกอาฆาตเค้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำและภาวะผู้นำ

ความหมายของผู้นำ (Leader) คือ บุคคลที่สามารถชักจูงหรือชี้นำบุคคลอื่นให้ปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความสามารถที่จะทำให้องค์กรดำเนินไปอย่างก้าวหน้า และบรรลุเป้าหมาย โดยการใช้อิทธิพลเหนือทัศนคติ และการกระทำของผู้อื่น

สมพงษ์ เกษมสิน (2519) การที่ผู้นำใช้อิทธิพลและอำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติและอำนวยความสะดวก

ฟาริดา อิบราฮิม (2537) เป็นการใช้อำนาจกับผู้อื่น ให้เกิดการปฏิบัติ เพื่อความริเริ่มของกลุ่มเกิดผลงานตามเป้าหมาย

พนิดา ดามาพงษ์ (2535) ให้ความหมายของผู้นำว่ามีหลายแบบ คือ

1) เป็นศิลปะในการทำให้ผู้อื่นยอมตาม ทำให้ผู้อื่นเกิดความประทับใจ เชื่อฟังภักดี และเกิดความร่วมมือ

2) เป็นการใช้อิทธิพลทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดความร่วมมือไปสู่จุดมุ่งหมาย

3) เป็นรูปแบบของการชักจูงใจให้ยอมทำตามโดยสมัครใจ หรือสร้างแรงบันดาลใจให้ยอมรับ

4) เป็นผลของการมีปฏิสัมพันธ์มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันด้วยความสมัครใจ ซึ่งความเป็นผู้นำเป็นความสามารถของบุคคลที่ทำให้ผู้อื่นยอมทำตามด้วยความสมัครใจ เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน

Hersey and Blanchard (1993) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการที่ใช้อิทธิพลให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลพยายามปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดไว้

Greenberg and Baron (1995) กล่าวว่า เป็นความสามารถที่มีอิทธิพลต่อสมาชิก ภายในกลุ่มทำให้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งแหล่งที่มาของอิทธิพลมาจากตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กร

คุณวุฒิ คนฉลาด (2540) ได้แสดงความสำคัญของคำว่า ผู้บริหาร และผู้นำขององค์กรว่า การที่องค์กรหรือหน่วยงานจะอยู่รอดหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับบุคคล 2 ประเภท คือ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้า ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารองค์กร อีกประเภทหนึ่ง คือ ผู้นำเป็นผู้ที่มีพลังอำนาจสามารถโน้มน้าวจิตใจคนอื่น ให้ทำตามโดยอาศัยคุณความดี

เบนนิส (Bennis, 1984) กล่าวว่า ผู้นำมีความสำคัญต่อองค์กรในด้านการเป็นผู้รับผิดชอบต่อประสิทธิภาพขององค์กร ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความตระหนักรู้ในความสำคัญของคุณภาพขององค์กร เป็นผู้เปลี่ยนแปลงองค์กรให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม และเป็นผู้สนองความต้องการทางการศึกษาของชุมชน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2556) ภาวะผู้นำเป็นบริบทของบุคคลคนหนึ่งที่มีสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของบุคคลคนหนึ่ง ต่อพฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคลอื่น นั่นเอง

เอทซีโอนิ (Etzioni, 1964) ให้ความหมายของ ภาวะผู้นำว่า เป็นพลังอำนาจที่มีอยู่ในตัว มีอิทธิพลต่อกลไกการบริหารควบคู่ไปกับการนำเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในองค์กร

แคซ และ คาน (Katz and Kahn, 1978) ได้ให้ความหมายของ ภาวะผู้นำว่า เป็นอิทธิพลที่มีต่อกลไกการบริหารควบคู่ไปกับการนำเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในองค์กร

เฮาส์ และ เบทซ์ (House and Baetz, 1979) อธิบายว่า ภาวะผู้นำเกิดขึ้นในกลุ่มคนที่มากกว่าสองคนขึ้นไป ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของกลุ่มคนให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายขององค์กร

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับรัฐประศาสนศาสตร์

3.1 Lyndall Urwick และ Luther Gulick มีชื่อเสียงเรื่องทฤษฎีองค์การและกระบวนการบริหารงาน การจัดการแบบหลักการบริหารหรือ (Administrative Management) ทฤษฎีหลักการบริหาร (Science of Administration) นักวิชาการที่เสนอวิธีการจัดการ ตามหลักการบริหารนี้ มีอยู่หลายท่าน แต่ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ Luther Gulick and Lyndall Urwick, Henri Fayol, Mary Parker Follet

หลักการบริหารแบบ “POSDCORB” เป็นที่กล่าวกันว่าแนวความคิดนี้ ประยุกต์มาจากแนวความคิดที่ปรมาจารย์ Henri Fayol ท่านบัญญัติเอาไว้แนวความคิดจึงค่อนข้างไปทาง bureaucratic อยู่บ้างใน The Theory of Organization มีคำย่อออกมาสู่สายตาชาวโลก คือ POSDCoRB

- P = Planning หรือ การวางแผน
- O = Organizing หรือ การจัดองค์กร
- S = Staffing หรือ การจัดคนเข้าทำงาน
- D = Directing หรือ การสั่งการ
- Co = Co - ordinating หรือ การประสานงาน
- R = Reporting หรือ การรายงาน
- B = Budgeting หรือ การงบประมาณ

Luther Gulick ได้เสนอหลักการบริหาร โดยมุ่งเน้นไปที่การทำหน้าที่ของฝ่ายบริหารมากกว่าที่จะสนใจการทำงานของฝ่ายพนักงานระดับล่าง โดย Gulick มีสมมุติฐานว่า “ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของฝ่ายบริหาร มากกว่าการทำงานของฝ่ายปฏิบัติการ” ดังนั้น จุดสนใจการศึกษาของ Gulick จึงมุ่งเน้นไปที่วิธีการทำงานและพฤติกรรมของฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหาร

3.2 ทฤษฎียุคนีโอคลาสสิกหรือทฤษฎีสัมัยใหม่ (Neo - Classical Theory of Organization)

ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม โดยพัฒนา มาพร้อมกับวิชาการด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา การพัฒนาที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่าง ค.ศ.1910 และ 1920 โดยมองเห็นความสำคัญและคุณค่าของมนุษย์ (Organistic) ให้มีความสำคัญในการศึกษาทาง พฤติกรรมศาสตร์ มุ่งให้ความสนใจด้านความต้องการ (needs) ของสมาชิกในองค์การเพิ่มขึ้น

ทฤษฎีการจัดองค์การในยุคนี้ ถูกมองว่าเป็นแนวคิดระบบเปิด (Open Model) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับคนในองค์การอย่างเต็มที่ จึงเป็นที่มาของหลักการมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)

3.2.1 เอลตัน เมโย (Elton Mayo): นักทฤษฎีมุขยสัมพันธ์ได้ทำการศึกษา ทดลองที่เรียกว่า Hawthorne Studies โดย Elton Mayo ทำการศึกษาทดลองการทำงานของคนงาน ประจำโรงงานไฟฟ้า ชื่อ Western Electric Company ในสหรัฐอเมริกา เป็นการทดลองโดยใช้พื้นฐาน ทางมนุษยสัมพันธ์และจิตวิทยาใน โรงงานอุตสาหกรรม มีการตั้งสมมติฐานการทดลองว่า การทำงาน ของพนักงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน น่าจะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จุดประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับปัจจัยทางกายภาพในการทำงาน

แนวความคิดทฤษฎีความสัมพันธ์ของ Elton Mayo สำคัญ

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 3) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
- 4) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 5) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามหลักพุทธธรรม 3 หมวด
- 6) การสร้างทีม
- 7) บทบาทของสมาชิกในทีม
- 8) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
- 9) การสร้างความสัมพันธ์ในทีมงาน
- 10) แรงจูงใจในการทำงาน

3.2.2 ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor): ทฤษฎี X ทฤษฎี Y

ได้เขียนหนังสือ ชื่อ The Human Side of Enterprise ได้อธิบายไว้ว่า การจูงใจคนงาน มีอยู่ 2 วิธี คือ วิธีแบบเดิม เรียกว่า ทฤษฎี X วิธีแบบมนุษยสัมพันธ์ เรียกว่า ทฤษฎี Y แมคเกรเกอร์เป็นนักทฤษฎีในแนวทาง Humanism แบ่งการบริหารออกเป็นสองลักษณะ คือ

1) การบริหารตามทฤษฎี X มีลักษณะสำคัญ คือ

- (1) จัดกระบวนการความรับผิดชอบให้ชัดเจน
- (2) สร้างการยอมรับซึ่งกันและกันของคณะผู้ร่วมปฏิบัติงาน
- (3) มีหลักการให้กำลังใจให้รางวัล ควบคุม ลงโทษ แนะนำ เพื่อให้คน

แสดงพฤติกรรมได้อย่างถูกต้อง (ใช้หลักการจูงใจทั้งทางบวกและทางลบ) พื้นฐานของทฤษฎี X เชื่อว่า มนุษย์ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง ไม่กล้า และไม่ยอมรับผิดชอบ ไม่อยากทำงาน คอยแต่จะหลบหลีก จึงต้องมีระบบที่เคร่งครัดบังคับให้มนุษย์ทำงานตามที่ระบบต้องการได้

2) การบริหารตามทฤษฎี Y มีลักษณะสำคัญ คือ

- (1) เป็นความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน มนุษย์มีความรับผิดชอบสูงอยากทำงาน อยากแสดงความสามารถ ระบบไม่ต้องไปควบคุมอะไรมนุษย์จะทำงานเอง
- (2) ใช้หลักการตกลงร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติการ
- (3) ไม่ใช่วิธีบังคับ แต่ใช้หลักการกระตุ้นยั่วให้เกิดกำลังใจ
- (4) งานที่จำเป็นที่สุดคือการจัดเงื่อนไขในระบบงานและวิธีการ
- (5) เปิดโอกาสให้คนทำงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันกับองค์กร
- (6) นักบริหารต้องนำพลังแห่งความเฉลียวฉลาด ต้องใช้ศิลปะในการบริหารอย่างสูง จะมาใช้อำนาจเหมือนในทฤษฎี X ไม่ได้

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับบุคคลในองค์การ

องค์การ ประกอบด้วย บุคคลจำนวนมากมาอยู่รวมกันด้วยเหตุผลทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ จึงควรทำความเข้าใจเจตคติ ค่านิยม การรับรู้ การเรียนรู้ และบุคลิกภาพของบุคคล เพื่อสามารถคาดการณ์พฤติกรรม และทำให้การอยู่รวมกันของบุคคลเกิดผลสูงสุดต่อองค์การ

3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจบุคลากร

3.4.1 เฟรดเดอริก ดับเบิลยู เทย์เลอร์ (Frederic W. Taylor) คือ ผู้เป็นเจ้าของแนวคิดการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ ได้ให้ความสนใจไปที่วิธีการทำงานของคนงาน ดังนั้น ในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เทย์เลอร์ จึงได้นำเสนอการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ ซึ่งสามารถ

สรุปได้ ดังนี้ คือ จะต้องมีการกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้ได้วิธีที่ดีที่สุด และได้กล่าวถึงการจูงใจบุคลากรว่า เงิน หรือรางวัลตอบแทนในรูปแบบเงิน สามารถจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานตามความต้องการ หรือเป้าหมายขององค์กรได้

3.4.2 อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow): ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ โดยตั้งสมมติฐานของการจูงใจไว้ 3 ประการ

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจหรือเป็นสิ่งกระตุ้น สำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ

มาสโลว์ เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้น ไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตที่มั่นคง ปลอดภัย

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและการเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม (Love and Belonging Needs)

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Self-Esteem Needs) เป็นความต้องการในลำดับต่อมาก่อให้เกิดความภาคภูมิใจใจตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการในการเข้าใจและรู้จักตนเอง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ ซึ่งน้อยคนที่จะประสบได้ถึงขั้นนี้

3.4.3 เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg): ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขวิทยา (Motivator-hygiene Theory) ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขวิทยา (Motivator-hygiene Theory) เนื้อหาของทฤษฎี คล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow เพราะได้แบ่งประเภทปัจจัยต่างๆ ที่จะกระตุ้นให้คนขยันทำงานมากขึ้น แบ่งเป็น 2 พวก คือ

ปัจจัยทางสุขวิทยา (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้คนมีความสุขพอใจในงาน แต่ไม่มีผลที่จะให้คนทำงานเพิ่ม ได้แก่ ความเข้าใจในนโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เงินเดือน สภาพแวดล้อม

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจที่กระตุ้นให้คนทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีความสุขมากขึ้น มีความพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับจากคนอื่น การมีโอกาสดำเนินงาน การได้ทำงานที่ถนัด ความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่ง

3.4.4 บาร์นาร์ด (Chester Barnard): ทฤษฎีการจูงใจ

บาร์นาร์ด ให้แนวคิดในเรื่องของการจูงใจ ไว้ในหนังสือ ชื่อ The Function of the Executive โดยมีหัวข้อสำคัญ ได้แก่ การจูงใจแบบเจาะจงให้บุคคล และการจูงใจบุคคลทั่วไปในองค์กร

1) การจูงใจแบบเจาะจงให้บุคคล ได้แก่

- (1) สิ่งตอบแทนที่เห็นด้วยตา อาจจะเป็นเงิน วัตถุ
- (2) สิ่งตอบแทนที่ให้คุณค่าทางจิตใจ เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง เป็นนามธรรม
- (3) สภาพการทำงานที่ดี
- (4) ความภาคภูมิใจในความสามารถที่ได้ประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ จาก

ความคิดของตนเอง

2) การจูงใจบุคคลทั่วไปในองค์กร ได้แก่

- (1) ทำให้เป็นบุคคลที่โดดเด่นขององค์กร
- (2) ทำให้เป็นบุคคลที่สามารถปรับปรุงเงื่อนไขขององค์กร
- (3) ทำให้เป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมขององค์กร
- (4) ทำให้เป็นบุคคลที่เป็นสัญลักษณ์ขององค์กร

3.5 ทฤษฎีความเสมอภาค

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ Stacy Adams ศึกษากระบวนการสังคม โดยมีสมมติฐานว่าบุคลากรทุกคนในองค์กร ย่อมต้องการที่จะได้รับความเป็นธรรม กล่าวคือ องค์กรสามารถจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ หากบุคลากรรับรู้ได้ว่าปัจจัยที่ได้จากงานหรือรางวัลตอบแทนที่ตนได้รับคุ้มค่าและเป็นสัดส่วนกับปัจจัยที่ให้กับการงานหรือสิ่งที่ตนทุ่มเทลงไป โดยเปรียบเทียบกับรางวัลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับเป็นสัดส่วนกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทลงไป อย่างเป็นธรรม

3.6 แนวคิดทฤษฎีความขัดแย้ง

Sills (1968, p. 142) อธิบายว่า ความขัดแย้ง ก่อให้เกิดผลทั้งด้านลบและด้านบวก ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ถือเป็นสถานะหนึ่งของมนุษย์ ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหาความแตกแยก และทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้ เพราะ

ในกลุ่มหนึ่งๆ ย่อมมีทั้งความเป็นมิตรและความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเป็น ตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ได้เสนอเพิ่มเติมว่าความขัดแย้งทำให้เกิดการ แบ่งกลุ่ม ลดความเป็นปรปักษ์ต่อกัน อันจะพัฒนาสู่ความร่วมมือได้หรือทำให้เกิดความแปลกแยก ได้

3.7 ทฤษฎีความขัดแย้ง (conflict theory) ถือได้ว่าเป็นเครื่องชี้วัดให้ประจักษ์ถึง วิวัฒนาการทางความคิดของความขัดแย้งที่มีพัฒนาการจากอดีตสู่ปัจจุบัน รากฐานของทฤษฎี ความขัดแย้ง พัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่า "สังคม คือ ระบบที่มีลักษณะซับซ้อนของความไม่เท่าเทียมกัน (inequality) และความขัดแย้ง (conflict) จะไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม" เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ในทฤษฎีความขัดแย้งอย่างครอบคลุมในหลายมุมมอง ได้แก่ ด้านสังคมวิทยา ด้านจิตวิทยา ด้านมานุษยวิทยา และด้านคุณค่า (ค่านิยม) และทฤษฎีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เห็นว่ามุมมอง ของนักวิชาการจากหลายสาขาวิชา ต่อ "ความขัดแย้ง" นั้น มีความเหมือนและความแตกต่างกัน ในประเด็นสำคัญใดบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างองค์ความรู้ เพื่อการจัดการความขัดแย้ง ในสังคมไทยต่อไป

3.8 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ สามัญในสังคมที่ให้ทั้งประโยชน์และโทษต่อบุคคลและองค์กร จึงเกิดคำถามว่าอย่างไร ให้ได้ ประโยชน์มากที่สุด และเกิดโทษน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถในการจัดการ กับความขัดแย้ง หรือบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) เพื่อนำองค์การที่ตนเองรับผิดชอบ ให้เจริญก้าวหน้า ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีความขัดแย้งเป็นเครื่องหล่อเลี้ยง ถ้าไม่มีความขัดแย้ง หรือน้อยเกินไป ก็จะทำให้องค์กรมีความเสื่อม ระดับความขัดแย้งที่พอเหมาะจะทำให้เกิด ความสร้างสรรค์ มีความสามัคคี สร้างความเจริญให้แก่องค์กร แต่ถ้าความขัดแย้งสูงหรือมีมากเกินไป จะทำให้เกิดความแตกแยกเป็นปัญหาแก่องค์กรเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารควรจะต้องมีเครื่องมือ หรือ วิธีการในการบริหารความขัดแย้งในองค์กร วิธีการในการบริหารความขัดแย้ง คือ

- 3.8.1 การกระตุ้นความขัดแย้ง
- 3.8.2 การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง
- 3.8.3 การป้องกันปัญหาคความขัดแย้งในองค์กร

3.9 แนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่

จากกระแสทุนนิยมที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการบริหารจัดการในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐกิจ รัฐวิสาหกิจ องค์กรทั้งหน่วยงานราชการ และสถาบันการศึกษา ต่างได้รับอิทธิพลจากกระแส ทุนนิยม จนต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการของตนเอง เพื่อให้สามารถแข่งขันและสร้างความเติบโต ขององค์กร "Human Capital" หรือ ทุนมนุษย์ สำหรับนักเศรษฐศาสตร์มองว่าทุนมนุษย์ คือ

การรวมของทักษะ ความรู้ สุขภาพ และค่านิยมในตัวคนคนหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ดังนั้น การลงทุนหรือการจ่ายค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับบุคลากร ทั้งการศึกษา การฝึกอบรม สวัสดิการ และอื่น ๆ ถือเป็นการลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนคือรายได้ขององค์กร

การบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management - HCM) คือ การบริหารจัดการ เพื่อสร้างคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นการรวมกิจกรรมอย่างกว้างขวาง นับตั้งแต่การกำหนดและสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถดีที่สุดใน (talent) การรักษามูลค่า การพัฒนาและจูงใจให้บุคลากรแสดงศักยภาพสูงสุดของตนเองได้ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทุนมนุษย์ จำเป็นต้องมีแนวคิดที่สร้างสรรค์ มีแรงขับ ความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อการมุ่งสู่ความสำเร็จที่เป็นเลิศ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นการจัดการที่ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจำเป็นต้องมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้ จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับนักทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของตนเอง เพื่อวางแผนและดำเนินการเพื่อสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพ และสร้างผลผลิตสูงสุดให้กับองค์กร

แนวคิด เรื่อง การบริหารแบบปัจเจกบุคคลนี้ ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับเปลี่ยนการปฏิบัติหลายประการ ได้แก่

3.9.1 การสรรหาและคัดเลือก

การสรรหาและคัดเลือก จะมุ่งเน้นการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพสูง หรือมีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ตามทิศทางที่องค์กรต้องการ คุณสมบัติของพนักงานจะถูกกำหนดพร้อมกับแหล่งการสรรหาที่เฉพาะเจาะจง เช่น สถาบันการศึกษาที่มีสาขาวิชาที่ได้รับการยอมรับ นอกจากนี้ คุณสมบัติที่มีความหลากหลายทั้งในเรื่องความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในธุรกิจ จะได้รับความสนใจมากขึ้น

3.9.2 การพัฒนาศักยภาพ

การพัฒนา จะมุ่งเน้นการพัฒนาจากบุคลากรที่มีความชำนาญและความสามารถเฉพาะด้าน เป็นการพัฒนาเพื่อสร้างทักษะหลากหลาย (multi-skilled) โดยผ่านการวิเคราะห์ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะอย่างเป็นระบบ วิธีการพัฒนาจะใช้เทคโนโลยีมากขึ้น และผู้เรียนจะเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านหลักสูตรต่างๆ ที่จัดทำไว้ รวมทั้งการจัดการจัดการบริหารความรู้ (knowledge management) ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงาน จะมีบทบาทร่วมกันมากขึ้น ในการกำหนดเนื้อหา และวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน ผู้บริหารและหัวหน้างาน มีบทบาทในการเป็นผู้สอนแนะ (coaching) พร้อมกับการส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.9.3 การจัดสวัสดิการและผลตอบแทน

ผลประโยชน์ตอบแทน จะถูกออกแบบเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการจูงใจเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความต้องการและคุณลักษณะพื้นฐานแตกต่างกัน การจัดสวัสดิการแบบคาเฟ่ที่เรีย (cafeteria) ที่กำหนดงบประมาณของแต่ละบุคคล และให้พนักงานเลือกประเภทสวัสดิการที่ต้องการด้วยตนเอง เริ่มได้รับความสนใจมากขึ้น นอกจากนี้ การบริหารผลตอบแทนจะเชื่อมโยงกับการบริหารผลการปฏิบัติงานมากขึ้น

3.10 การรักษากรรยาข้าราชการ

ข้าราชการพลเรือน มีหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญในการพัฒนาประเทศ รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจำเป็นต้องทำงานร่วมกันหลายฝ่าย เพื่อให้ข้าราชการพลเรือน มีความประพฤติดีสำนึกในหน้าที่ สามารถประสานงานกับทุกฝ่าย ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน ไว้เป็นประมวลความประพฤติ เพื่อรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและส่งเสริมชื่อเสียงเกียรติคุณ เกียรติฐานะของข้าราชการพลเรือน อันจะยังผลให้ผู้ประพฤติเป็นที่เลื่อมใส ศรัทธา และยกย่องของบุคคล โดยทั่วไป แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.10.1 จรรยาบรรณต่อตนเอง

มีศีลธรรมอันดี ประพฤติตนเหมาะสม
มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมจริยธรรม

3.10.2 จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน

มีความสุจริตเสมอภาคและปราศจากอคติ
ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว
เป็นผู้ตรงต่อเวลา เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่
ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการ

3.10.3 จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน

มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
ยอมรับฟังความคิดเห็น
ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ
สุภาพ มีน้ำใจ และมนุษยสัมพันธ์อันดี
ละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

3.10.4 จรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม

ให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม ประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป ละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชน จะให้กัน โดยเสนอหาจากผู้มาติดต่อราชการ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ข้าราชการพลเรือน สามัญต้องรักษาจรรยาข้าราชการตามที่ส่วนราชการกำหนดไว้ โดยมุ่งประสงค์ให้เป็นข้าราชการ ที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ โดยเฉพาะในเรื่องดังต่อไปนี้

1) การยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในความ ถูกต้อง เทียงธรรม รักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ หน่วยงาน และส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ ส่วนตน

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงาน ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมายระเบียบปฏิบัติ และยึดมั่นในหลักวิชาการและจริยธรรม ปฏิบัติ หน้าที่โดยยึดมั่นในระบบคุณธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมทั้งละเว้นการแสวงหา ตำแหน่ง บำเหน็จความชอบ และประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นโดยมิชอบ ตัดสินใจและกระทำการใด ๆ โดยยึดประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติ ประชาชน และหน่วยงานมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ได้บังคับบัญชาในการยึดมั่นความถูกต้องเทียงธรรม และ ปกป้องผลประโยชน์ของชาติ

2) ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ พากเพียร และตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม ไม่มุ่งหวังและแสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้จากการปฏิบัติงาน ใช้ดุลยพินิจ ในการตัดสินใจด้วยความสุจริต ตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ไม่ให้คำแนะนำใด ๆ เกี่ยวกับการ ดำเนินการอันเป็นการหลบเลี่ยงกฎหมาย รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง อธิบายสิ่งที่ตนได้ ปฏิบัติอย่างมีเหตุผลและถูกต้อง ชอบธรรม พร้อมทั้งยินดีแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ควบคุม กำกับ ดูแล ผู้ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนไม่ให้กระทำการ หรือมีพฤติกรรมในทางมิชอบ ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตัวเอง

3) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ เปิดเผยหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน ให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบ รวมถึงให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร้องขอตามกรอบของระเบียบ กฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ราชการตามลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้มีการวางระเบียบแนวทางปฏิบัติไว้

ใช้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการในทางที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง ด้วยความระมัดระวัง ไม่เปิดเผย ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับของทางราชการ ปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลอันไม่ควรเปิดเผยที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

4) การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม และปราศจากอคติ ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานของความเป็นกลาง และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ไม่ชี้ช่องให้คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบ ละเว้นการมีพฤติกรรม อันอาจทำให้คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เข้าใจว่าเป็นการช่วยเหลือคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง หรือบุคคลภายนอก ไม่กระทำการใด อันเป็นการยุยงส่งเสริมให้เกิดข้อพิพาท

5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ปฏิบัติหน้าที่ที่เสร็จสมบูรณ์ภายในเวลาที่กำหนด ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย คุ่มค่า ด้วยวิธีการที่ถูกต้องชอบธรรม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ ประชาชนและหน่วยงาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเหมาะสม ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ มานะพยายาม มุ่งมั่น และติดตามงานในความรับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ภายใน เวลาที่กำหนด โดยวิธีการกระบวนการที่ถูกต้องปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ โดยใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยความถูกต้อง รอบคอบ ระมัดระวัง เพื่อรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม อย่างเต็มความสามารถ

4. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกรมราชทัณฑ์

4.1 ประวัติความเป็นมาในการก่อตั้งหน่วยงาน

แต่เดิมมา การเรือนจำทั้งหลายในประเทศไทย ได้แยกย้ายกันสังกัดอยู่ในกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ มากมายหลายแห่ง เช่น กูก และตะรางในมณฑลกรุงเทพฯ ขึ้นอยู่ในสังกัด กระทรวงนครบาล ตะรางต่างๆ ในพระนคร สังกัดอยู่ในกระทรวง ทบวง กรมที่บังคับบัญชากิจการนั้น เช่น กรมมหาดไทย กรมพระกลาโหม กรมท่า กรมเมือง กรมวัง กรมนา กรมพระคลังมหาสมบัติ กรมพระธรรมการ กรมพระสุรัสวดี กรมแพ่ง กรมกองตระเวรซ้าย กรมกองตระเวรขวา กรมท่าซ้าย กรมพระคลังสาม กรมพระนครบาล การเรือนจำหัวเมืองชั้นนอก หัวเมืองฝ่ายเหนือขึ้นอยู่ในกระทรวงมหาดไทย หัวเมืองฝ่ายใต้ ขึ้นอยู่ในกระทรวงกลาโหม เป็นต้น

ตั้งกรมราชทัณฑ์ครั้งแรก สังกัดกระทรวงนครบาล เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พุทธศักราช 2458 ได้มีพระบรมราชโองการในพระบาทสมเด็จพระรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราวุธ มงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.6) ให้รวมการคุกกองมหันตโทษ และลหุโทษ กับเรือนจำทั้งหลายที่กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติลักษณะเรือนจำ

ร.ศ. 120 (พ.ศ. 2444) นั้น ขึ้นเป็นกรมหนึ่ง เรียกว่า “กรมราชทัณฑ์” มีอธิบดีผู้หนึ่ง บังคับการกรมนั้น ขึ้นอยู่ในกระทรวงนครบาล ซึ่งพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรง มีประกาศพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2458 แต่งตั้งมหาอำมาตย์ตรีพระยา ชัยวิชิต วิเศษภูธรธรรมาดา (ข้า ณ ป้อมเพชร์) เป็นอธิบดีกรมราชทัณฑ์คนแรก และคนสุดท้ายในระบอบ สมบูรณาญาสิทธิราช เมื่อพ้นจากตำแหน่งอธิบดีกรมราชทัณฑ์แล้ว ได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์ เป็นมหาอำมาตย์เอก

กรมราชทัณฑ์ ย้ายไปสังกัดกระทรวงยุติธรรม ครั้งแรก ต่อมาวันที่ 1 สิงหาคม 2465 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริว่า กรมราชทัณฑ์ เป็นกรมที่มีหน้าที่ เกี่ยวพันกับศาลยุติธรรม จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้โอนกรมราชทัณฑ์จากกระทรวงนครบาล ไปขึ้นกับกระทรวงยุติธรรมตั้งแต่นั้นมา

ยุบเลิก กรมราชทัณฑ์ เป็นแผนกราชทัณฑ์ สังกัดกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2468 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร (ร.7) ได้ทรง พระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยุบเลิกกรมราชทัณฑ์ ให้กองมหันตโทษและกองลหุโทษกับเรือนจำ ทั้งหลายทั่วราชอาณาจักร เป็นแผนกราชทัณฑ์ สังกัดสำนักปลัด ปลัดบัญชาการ กระทรวงยุติธรรม ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2469 เป็นต้นไป เหตุที่ยุบกรมราชทัณฑ์ ในพระราชปรารภว่า เนื่องจากกรมราชทัณฑ์ จัดวางระเบียบและข้อบังคับไว้เรียบร้อยแล้ว จึงยุบเลิกกรมราชทัณฑ์ เพื่อประหยัดรายจ่าย ทั้งนี้ เป็นเพราะสมัยนั้นเศรษฐกิจของประเทศกำลังตกต่ำ การเงินปั่นป่วนมาก งบประมาณรายได้ รายจ่าย ไม่ได้ดุลยภาพกัน จึงจำเป็นต้องตัดรายจ่ายเท่าที่รัฐบาลในสมัยนั้น เห็นความสำคัญน้อยลงเสีย

ย้ายแผนกราชทัณฑ์ไปสังกัดกรมพลัมภัง กระทรวงมหาดไทยปี พ.ศ. 2469 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดลเจ้าอยู่หัว เห็นสมควรจะยกการเรือนจำไปสังกัด กระทรวงมหาดไทย เพื่อสะดวกในการบังคับบัญชาและควบคุม จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ โอนการเรือนจำจากกระทรวงยุติธรรมไปขึ้นกระทรวงมหาดไทย ส่วนเจ้าหน้าที่ฝ่ายตุลาการยังมี อำนาจไปตรวจเรือนจำได้ตามระเบียบ ราชการราชทัณฑ์ส่วนกลางในสมัยนั้น คงมีฐานะเป็นเพียง แผนกหนึ่ง เรียกว่า แผนกราชทัณฑ์ สังกัดกรมพลัมภัง (กรมมหาดไทย) ซึ่งเป็นกรมหนึ่ง ในกระทรวง มหาดไทย

ตั้งกรมราชทัณฑ์ ครั้งที่ 2 สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อได้มีการเปลี่ยนแปลง การปกครองแผ่นดินจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช มาเป็นการปกครองแผ่นดิน ในระบอบ ประชาธิปไตย ในปีพุทธศักราช 2475 แล้ว รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการราชทัณฑ์ว่า เป็นภารกิจ ของชาติบ้านเมืองอันสำคัญที่ควรจะได้มีการปรับปรุงในวาระเริ่มแรกอย่างหนึ่ง ซึ่งในปี พ.ศ. 2476

ได้ตราพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงมหาดไทย พุทธศักราช 2476 ยกฐานะแผนกราชทัณฑ์จากกรมพลัมภ์ ขึ้นเป็นกรมราชทัณฑ์ในกระทรวงมหาดไทยตามเดิมอีกวาระหนึ่ง และให้นายพันเอกพระยาฤทธิอัคเนย์ (สละเอมะศิริ) เป็นอธิบดีกรมราชทัณฑ์ สังกัดกระทรวงมหาดไทย คนแรกในระบอบประชาธิปไตย

กรมราชทัณฑ์ ย้ายไปสังกัดกระทรวงยุติธรรม ครั้งที่ 2 ปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลในสมัย พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี มีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพระราชกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก. เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2545 เป็นต้นไป มีผลทำให้กรมราชทัณฑ์ต้องย้ายสังกัดจากกระทรวงมหาดไทย ไปสังกัดกระทรวงยุติธรรม ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมราชทัณฑ์กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2545 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 103 ก. เล่มที่ 2 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2545 - 263 (จาก <http://www.correct.go.th/newcorrectweb/index.php/about-us/history?lang=th>)

ปัจจุบันกรมราชทัณฑ์ สังกัดกระทรวงยุติธรรม “กรมราชทัณฑ์เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการควบคุม แก้ไข และพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง เพื่อคืนคนดี มีคุณค่า สู่อสังคมนับ”

4.2 พันธกิจกรมราชทัณฑ์

4.2.1 ควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีอารีชีพ

4.2.2 บำบัดฟื้นฟูและแก้ไขพฤตินิสัยของผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์

กรมราชทัณฑ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุม และแก้ไขพฤตินิสัยผู้ต้องขังโดยมุ่งพัฒนาเป็นองค์กร พัฒนาศักยภาพมนุษย์ เพื่อแก้ไข ฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดี มีสุขภาพกาย และจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพที่สุจริต และสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติ โดยสังคมให้การยอมรับ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

4.3.1 ปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามกฎหมาย โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.3.2 กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของกระทรวง หลักอาชญาวิทยา และหลักทัณฑ์วิทยา ตลอดจนข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง และข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องขององค์การสหประชาชาติ

4.3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการสวัสดิการและการสงเคราะห์แก่ผู้ต้องขัง

4.3.4 ปฏิบัติการอื่นใด ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

4.4 ลักษณะงานพิเศษของงานราชทัณฑ์ มีลักษณะดังนี้

4.4.1 เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตลอด 24 ชั่วโมงอย่างต่อเนื่อง

กรมราชทัณฑ์ได้รับอนุมัติกรอบอัตรากำลังในการปฏิบัติงานเฉพาะเวลาราชการ เพียงวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งเป็นกรอบอัตรากำลังขั้นต่ำที่สุดที่สามารถจะปฏิบัติงานได้ ส่วนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอีกวันละ 16 ชั่วโมง และในวันหยุดราชการการราชทัณฑ์ต้องสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ ทุกตำแหน่งมาเข้าเวรยามรักษาการณ์ ทำให้ข้าราชการเรือนจำ/ทัณฑสถาน ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างตรากตรำกว่าข้าราชการอื่น จึงก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย เสียขวัญ ไม่มีเวลาให้กับครอบครัวอย่างพอเพียง

4.4.2 เป็นงานที่ต้องปฏิบัติทันที ไม่สามารถปฏิเสธหรือผ่อนผันปฏิบัติในเวลาต่อมา

ภารกิจหลักที่สำคัญประการแรกของกรมราชทัณฑ์ คือ การควบคุมผู้ต้องขังไม่ให้หลบหนี กรมราชทัณฑ์ไม่อาจปฏิเสธการรับตัวผู้ต้องขังไว้ในความควบคุมได้ แม้เรือนจำจะมีอัตรากำลัง หรือสถานที่ควบคุมไม่เพียงพอ ก็ตาม ประกอบกับการควบคุมหรือการปล่อยตัวผู้ต้องขังจะต้องทำในทันทีที่ได้รับหมายศาลหรือคำสั่งตามกฎหมาย จะผ่อนผันไปดำเนินการในวันอื่นไม่ได้ ข้าราชการเรือนจำฯ จึงต้องปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นโดยพลัน แม้ว่าจะเลยเวลาราชการหรือขาดแคลนอัตรากำลังก็ตาม ทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันต้องรับภาระหนักและเกิดความกดดันสูง

4.4.3 เป็นงานที่ต้องปฏิบัติด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และต้องอาศัยความละเอียดถี่ถ้วน และถูกต้อง แม่นตรง จะเกิดความผิดพลาดไม่ได้

การรับหมายศาล การรับ-ปล่อย-ตรวจค้นตัวผู้ต้องขัง การคำนวณวันพ้นโทษ/การลดวันต้องโทษ และการดำเนินงานด้านอื่นๆ เช่น การประหารชีวิตนักโทษเด็ดขาด เป็นงานที่ต้องปฏิบัติอย่างรอบคอบจะผิดพลาดไม่ได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ต้องใช้ความชำนาญการและประสบการณ์เฉพาะทาง

4.4.4 เป็นงานที่มีความยากมาก โดยเฉพาะงานด้านการแก้ไขผู้ต้องขังให้กลับตัวเป็นพลเมืองดีของสังคม

การแก้ไขพัฒนาผู้ต้องขังที่ได้ชื่อว่าเป็นผู้ร้ายโดยสันดาน เป็นงานที่ยากยิ่ง เนื่องจากผู้กระทำผิดส่วนใหญ่ สะสมพฤติกรรมความคิดและจิตสำนึกในทางที่ไม่ถูกต้องเป็นระยะเวลายาวนาน เป็นบุคคลที่มีสภาพจิตผิดปกติ คือด้านพฤติกรรมเบี่ยงเบน ดังนั้น งานด้านการอบรมแก้ไข พัฒนาพฤตินิสัย เปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมผู้ต้องขังให้เป็นปกติเหมือนบุคคลทั่วไป จึงเป็นงานที่ถือได้ว่ามีความยากมากเป็นพิเศษ

4.4.5 เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ เป็นงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการกักกัน ตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ.2510 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการกักกัน ตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2506 ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ.2499 และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ.2478 รวมทั้งการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง และข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้ององค์การสหประชาชาติ ตามความเหมาะสมและงบประมาณที่ได้รับ นอกจากนี้ ยังต้องติดต่อกับประสานงานกับองค์การระหว่างประเทศ หน่วยงานต่างประเทศ สถานทูต สถานกงสุล ตลอดจนองค์กรเอกชนและส่วนราชการอื่นๆ

4.4.6 เป็นงานที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงและปลอดภัยของสังคม

ลักษณะงานของกรมราชทัณฑ์ หากการปฏิบัติหน้าที่เกิดความบกพร่องหรือเกิดความผิดพลาดขึ้น เช่น ผู้ต้องขังแหกหักหลบหนีปล่อยผู้ต้องขังผิดตัวหรือระบบแก้ไขผู้ต้องขังไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ต้องขังกลับไปกระทำความผิดสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อกระบวนการยุติธรรม ความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคม

4.5 การปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง

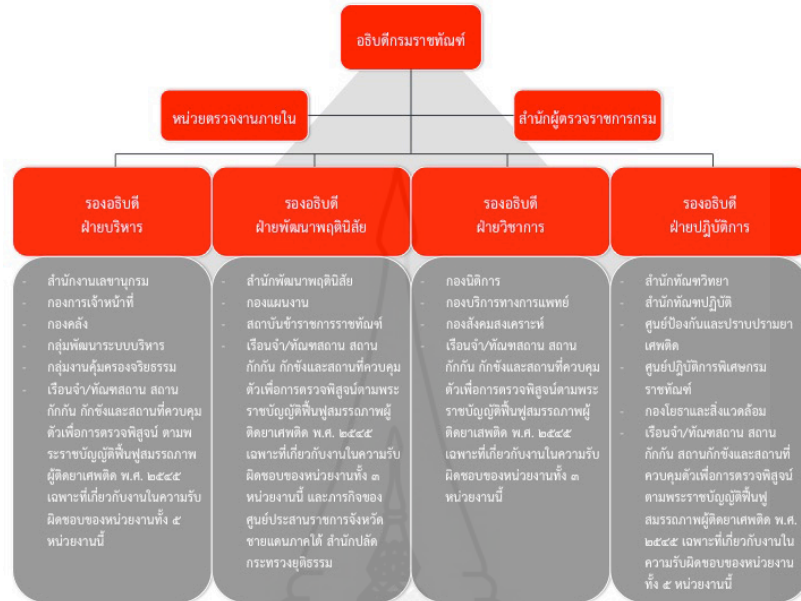
การปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง หมายถึง กระบวนการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่ต่อเนื่อง นับจากที่ได้รับตัวผู้ต้องขังไว้ในเรือนจำไปจนถึงปล่อยตัวผู้ต้องขัง จึงครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง ทั้งในด้านการจัดบริการอบรมแก้ไขและการดูแลควบคุมผู้ต้องขัง ให้อยู่ในระเบียบวินัยและไม่หลบหนีภายใต้หลักการที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ.2475 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตลอดจนกฎกระทรวงมหาดไทยที่ออกตามมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ ซึ่งสามารถแยกพิจารณาขั้นตอนและมาตรการในการควบคุมและการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังได้เป็น 3 ช่วงได้แก่

4.5.1 การรับตัวผู้ต้องขัง

4.5.2 การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังในขณะที่อยู่ในเรือนจำ

4.5.3 การปล่อยตัวผู้ต้องขัง ซึ่งให้หมายรวมถึงในกรณีที่ผู้ต้องขังเสียชีวิต

4.6 การแบ่งส่วนราชการกรมราชทัณฑ์



ภาพที่ 2.2 โครงสร้าง แผนผังกรมราชทัณฑ์

ที่มา: www.correct.go.th .สืบค้นเมื่อ 2 ก.ย.2560

แบ่งส่วนราชการกรมราชทัณฑ์ ดังต่อไปนี้

4.6.1 ราชการบริหารส่วนกลาง

- 1) สำนักงานเลขาธิการกรม
- 2) กองการเจ้าหน้าที่
- 3) กองคลัง
- 4) กองนิติการ
- 5) กองบริการทางการแพทย์
- 6) กองแผนงาน
- 7) ทัณฑสถานตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 8) เรือนจำกลางตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 9) เรือนจำพิเศษตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 10) สถานกักกันตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

- 11) สถานกักขังตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 12) สถาบันพัฒนาข้าราชการราชทัณฑ์
- 13) สำนักทัณฑปฏิบัติ
- 14) สำนักทัณฑวิทยา
- 15) สำนักพัฒนาพฤตินิสัย

4.6.2 ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

- 1) เรือนจำจังหวัดตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- 2) เรือนจำอำเภอตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

เรือนจำ ทัณฑสถาน และสถานที่กักขัง

กรมราชทัณฑ์ มีเรือนจำ ทัณฑสถาน และสถานที่กักขังในสังกัด จำนวน 143 แห่ง เพื่อรองรับผู้ต้องราชทัณฑ์จำนวน 317,672 คน (ณ วันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2559) เรือนจำ

เรือนจำกลาง หมายถึง เรือนจำปกติรับคุมขังผู้ต้องขังที่มีคำพิพากษาแล้ว และนักโทษเด็ดขาดที่มีโทษจำคุกตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ปัจจุบันมีเรือนจำกลาง 34 แห่ง โดยมีเรือนจำกลางที่มีอำนาจคุมขังผู้ต้องขังที่ต้องรับโทษจำคุก 15 ปี ถึงประหารชีวิต จำนวน 2 แห่ง คือ เรือนจำกลางบางขวาง และเรือนจำกลางคลองเปรม

เรือนจำพิเศษ เป็นเรือนจำที่รับผู้ต้องขังประเภทเดียวกับเรือนจำส่วนภูมิภาค ซึ่งในพื้นที่นั้น ไม่มีเรือนจำส่วนภูมิภาคตั้งอยู่ เรือนจำพิเศษมีอำนาจคุมขัง ผู้ต้องขังที่ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 7 ปี (2 แห่ง) จนถึงจำคุกไม่เกิน 15 ปี (28 แห่ง) ปัจจุบันมีเรือนจำพิเศษ 30 แห่ง

เรือนจำจังหวัด เป็นเรือนจำส่วนภูมิภาคที่มีอำนาจคุมขัง ผู้ต้องขังที่ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 15 ปี แต่มีเรือนจำจังหวัด 1 แห่ง ที่มีอำนาจคุมขังผู้ต้องขังที่ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 25 ปี คือ เรือนจำจังหวัดตรัง ปัจจุบันมีเรือนจำจังหวัด 49 แห่ง

เรือนจำอำเภอ เป็นเรือนจำส่วนภูมิภาคที่มีอำนาจคุมขัง ผู้ต้องขังที่ต้องรับโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี จนถึงจำคุกไม่เกิน 15 ปี ปัจจุบันมีเรือนจำอำเภอ 26 แห่ง

ทัณฑสถาน หมายถึง เป็นสถานที่ควบคุม กักขังผู้ต้องขังที่ได้รับการคัดแยกประเภทแล้ว เพื่อประโยชน์ในการควบคุม บำบัดรักษา การอบรมแก้ไข และการฝึกวิชาชีพ เช่น หอพักวัยหนุ่ม บำบัดพิเศษ ปัจจุบันมีจำนวน 25 แห่ง มีทัณฑสถานที่รับผู้ต้องขังที่ต้องรับโทษจนถึงประหารชีวิต จำนวน 2 แห่ง คือ ทัณฑสถานหญิงกลาง ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ และทัณฑสถานที่รับผู้ต้องขังที่ต้องรับโทษจนถึงจำคุกตลอดชีวิต จำนวน 3 แห่ง คือ ทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง

สถานกักขัง หมายถึง เป็นสถานที่ที่มีอำนาจควบคุมผู้ต้องกักขัง ซึ่งถูกกำหนดโทษ กักขัง ปัจจุบันมีสถานกักขัง 5 แห่ง ได้แก่ สถานกักขังกลางจังหวัดลำปาง สถานกักขังกลางจังหวัดตราด สถานกักขังกลางจังหวัดปทุมธานี สถานกักขังกลางจังหวัดร้อยเอ็ด และสถานกักขังกลางจังหวัด นครศรีธรรมราช

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

กัญญิษฐ์ แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านภาระงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง มีสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง มีสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกอยู่ในระดับ ปานกลาง ระดับภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ ต่อเดือนตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพภายในสถานศึกษา อายุงานสอน ส่งผลต่อความเครียด ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา สังกัดหน่วยงานระดับชั้นที่สอน จำนวนรายวิชาที่สอน และจำนวนชั่วโมงสอน/สัปดาห์ ส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับปัจจัย ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ สัมพันธ์กับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัย ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ฐาปณี ว่างานนท์ (2556) ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของ พนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด โดยศึกษาถึงระดับความเครียดของพนักงาน และปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน พบว่าพนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับ ปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดโดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด

เจษฎา กุญามมาก (2555) ศึกษาความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่ มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำถึงปานกลาง ขณะที่ความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัยรัฐ กลุ่มวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อายุงาน และจำนวนชั่วโมงการทำงาน สอนต่อสัปดาห์ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ เป็นอันดับแรก คือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษารองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหาร และการจัดการภายในมหาวิทยาลัย และด้านตำแหน่งทางวิชาการ ตามลำดับ

นอกจากนี้ อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดต่ำ เห็นว่า ปัจจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านตำแหน่งทางวิชาการ มีผลต่อความเครียดในการทำงานต่ำกว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ กลุ่มความเครียดปานกลางและความเครียดสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัย อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดสูง กลับเห็นว่าปัจจัยดังกล่าว มีผลต่อความเครียดในการทำงานในระดับสูงกว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ กลุ่มความเครียดปานกลางและเครียดต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐที่ควรได้รับความสนใจจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอันดับต้น คือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษารองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน

อุทุมพร เมืองนาма (2553) ศึกษาถึงสาเหตุของความเครียด ในด้านปัจจัยองค์การของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ว่ามีความเครียดอยู่ในระดับใด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 348 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ในภาพรวมสาเหตุความเครียดทางด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านวงจรชีวิตองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมากที่สุด (= 4.22) ด้านภาวะผู้นำในองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก (= 3.53) ด้านความต้องการส่วนบุคคลมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก (= 3.43) และด้าน โครงสร้างองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับปานกลาง (= 2.88) ตามลำดับ สาเหตุความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ดังนี้ ด้านความต้องการส่วนบุคคล และด้าน โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

แต่ด้านภาวะผู้นำในองค์กร และด้านวงจรชีวิตขององค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญถึงระดับความเครียดของพนักงาน ถึงแม้ความเครียดในระดับต่ำ จะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน และเป็นตัวผลักดันให้คนทำงาน ได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน หนึ่งเฉย คุกคามก็ตาม แต่ธนาคารก็ควรมีมาตรการในการป้องกัน ไม่ให้ความเครียดระดับต่ำพัฒนาไปเป็นความเครียดระดับปานกลาง และระดับสูงต่อไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ในอนาคต

นางนุช สงวนสัตย์ (2557) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปัจจัยทางด้านความเครียด อันได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย และแบบอาศัยความสะดวก จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความเครียดจากปัจจัยต่างๆและด้านความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและปัจจัยภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะความเป็นผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.64 ภาวะความเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.39 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.65 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ไม่แตกต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จิตกาญจนา ชาญศิลป์ (2558) ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน รวมถึงศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลมีความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงาน ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ และข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งสองด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วชิระ เพ็ชรธรรม และ กลางเดือน โปชนา (2559) ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทย เพื่อศึกษาความเครียด และเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความเครียด เพื่อเสนอแนวทางในการลดความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาที่ปฏิบัติงาน ณ ฐานผลิตแก๊สธรรมชาติ นอกชายฝั่งอ่าวไทย เก็บข้อมูลแบบสุ่ม โดยการใช่แบบสอบถาม จากพนักงาน จำนวน 330 คน แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อความเครียด และระดับความเครียดของพนักงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ พนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้านภูมิฐานะ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เช่น อายุ อายุงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส ระดับงาน สถานภาพการเป็นพนักงาน จำนวนวันในการปฏิบัติงาน การออกกำลังกายและสุขภาพ มีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณงาน กฎระเบียบของบริษัท เป็นต้น เป็นปัจจัย

ที่มีผลต่อความเครียดมากที่สุด ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเครียดของพนักงานได้

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เอริค จี. แลมเบิร์ต และยูจีน เอ. พาโอลีน (Eric G. Lambert; & Eugene A. Paoline, 2008: 541-564) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบุคคล งาน และลักษณะองค์กรต่อความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานราชทัณฑ์ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการคงอยู่ของสถาบันราชทัณฑ์ จึงมีการพิจารณาโดยอาศัยการสังเกตจำนวนมาก โดยตรวจสอบปัจจัยและอธิบายทัศนคติด้านอาชีพการงานส่วนกลาง 3 ด้าน กล่าวคือ ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยจะใช้ข้อมูลสำรวจที่ได้รับจากระบบราชทัณฑ์ในนครขนาดใหญ่ในออร์แลนโด ฟลอริดา การวิจัยนี้ประเมินผลกระทบของลักษณะประชากรศาสตร์ งาน และองค์กร หัวข้อนี้ พบว่าสิ่งที่คาดการณ์ที่มีผลสำคัญของทัศนคติในแต่ละด้าน คือ ลักษณะงานและองค์กร ในหมู่ตัวแปรตาม ความเครียดในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ที่ตรงข้ามกันกับความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

วิลมาร์ บี.เชาเฟลล์ และ มิเชล เอ. เจ. คอมเพียร์ (Wilmar B. Schaufeli; & Michiel A.J. Kompier, 2001: 15-34) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความเครียดจากหน้าที่การงานในประเทศเนเธอร์แลนด์ ศึกษาโดยเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ความกดดันจากการทำงาน การลาป่วย และอัตราการหย่อนความสามารถในการทำงาน อันเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพจิตค่อนข้างสูง ในช่วงทศวรรษที่แล้วมีการใช้พระราชบัญญัติสภาวะการทำงานใหม่ โดยมีการจัดการกับความเครียดจากการทำงานในองค์กรต่างๆ พระราชบัญญัติสภาวะการทำงาน (WCA) จะเน้นการวางบทบาทส่วนกลาง โดยชีวอนามัยและความปลอดภัยในเชิงพาณิชย์ (OHSSs) และจะกำหนดประเภทอาชีพขึ้นใหม่ คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านงานและองค์กร ซึ่งจะดูแลรับผิดชอบด้านการประเมินและการป้องกันความเครียดจากการทำงาน เมื่อไม่นานมานี้ ได้มีการพัฒนาเครื่องมือจำนวนมากเพื่อประเมินความเสี่ยงทางจิตสังคม ซึ่งปัจจุบันมีการใช้อย่างกว้างขวางทั่วไปในวิธีการที่พระราชบัญญัติสภาวะการทำงานกำหนดไว้ องค์กรต่างๆ ใช้มาตรการป้องกันมากขึ้น เพื่อลดความเครียดจากการทำงานและการลาป่วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ รูปแบบการศึกษาคือแบบผสมวิธี (Mixed methods research) คือวิธีการศึกษาที่บูรณาการการศึกษาเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถที่จะตอบคำถามการศึกษาค้นคว้าอิสระได้รัดกุม สมบูรณ์ขึ้น โดยผู้ศึกษาทำการศึกษา และสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังใน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาแบบเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาเชิงปริมาณ

1. ประชากรที่ทำการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายควบคุมผู้ต้องขัง หัวหน้าฝ่ายการศึกษา หัวหน้าฝ่ายทัณฑปฏิบัติ หัวหน้าฝ่ายฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ผู้คุม จำนวน 55 คน โดยการศึกษานี้จะใช้ประชากรทั้งหมดเป็นผู้ให้ข้อมูล

2. เครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้แบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบเป็นผู้อ่านคำถาม และกรอกคำตอบด้วยตนเอง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นแบบสอบถาม โดยกาเครื่องหมายที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุปัจจุบัน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชงาน (ปฏิบัติหน้าที่งานราชทัณฑ์) และเงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน คำถามเป็นลักษณะเลือกคำตอบ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

ปัจจัยด้านการทำงาน

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ของเรือนจำ อำเภอปากพนัง โดยปรับปรุงจากแบบวัดความเครียดในการทำงานของฐาปณี ว่างานนท์ (2556) เพื่อวัดความเครียดในการทำงาน 5 ด้าน จำนวน 28 ข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสภาพพื้นที่ในเรือนจำ ข้อที่ 1-5 จำนวน 5 ข้อ
 2. ปัจจัยด้านจำนวนผู้ต้องขัง ข้อที่ 6-9 จำนวน 4 ข้อ
 3. ปัจจัยด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ ข้อที่ 10-14 จำนวน 5 ข้อ
 4. ปัจจัยด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ข้อที่ 15-19 จำนวน 5 ข้อ
 5. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ข้อที่ 20-28 จำนวน 9 ข้อ
- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ ดังนี้
- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ข้อที่ 29-33 จำนวน 5 ข้อ
- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ข้อที่ 34-36 จำนวน 3 ข้อ

โดยคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ท (Likert's Rating Scale) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม มีความหมายของแต่ละระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถาม

ระดับความรู้สึก	จำนวนคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ตารางที่ 3.2 ลักษณะการตอบ

จำนวนคะแนน	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
5	5	1
4	4	2
3	3	3
2	2	4
1	1	5

การแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน ผู้ศึกษาคำนวณจากค่าพิสัย (Range) โดยใช้สูตรอัตราภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่าจากสูตร} &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.3 ตารางแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด	การแปลผล
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00
เห็นด้วย	3.41 – 4.20
ไม่แน่ใจ	2.61 – 3.40
ไม่เห็นด้วย	1.81 – 2.60
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความเครียด

เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอปากพนัง จำนวน 15 ข้อ โดยคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม มีความหมายของแต่ละระดับดังนี้

ตารางที่ 3.4 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถาม

ระดับความรู้สึก	จำนวนคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตารางที่ 3.5 ลักษณะการตอบ

จำนวนคะแนน	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
5	5	1
4	4	2
3	3	3
2	2	4
1	1	5

การแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน ผู้ศึกษาคำนวณจากค่าพิสัย (Range) โดยใช้สูตรอัตราภาคชั้น

$$\text{จากสูตร} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ตารางที่ 3.6 ตารางแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนความเครียด	การแปลผล
มากที่สุด	4.21 – 5.00
มาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
น้อย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80

อนึ่งในการสร้างเครื่องมือการศึกษา ผู้ศึกษาได้มีขั้นตอนการทำเครื่องมือการศึกษา ดังนี้
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1) ความเที่ยงตรงของเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity)

(1) ผู้ศึกษา นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ โดยการวิเคราะห์หาค่า IOC ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อรายการกับประเด็นหลักของเนื้อหา เพื่อให้อ่านแล้วเข้าใจง่ายชัดเจน ตามความมุ่งหมายของการศึกษา และนำไปปรับปรุงตามคำแนะนำ ก่อนนำไปเป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง โดยมีผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน โดยกำหนดให้คะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อเห็นว่าตรงตามขอบข่ายเนื้อหาที่ระบุไว้
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าตรงตามขอบข่ายเนื้อหาที่ระบุไว้
- 1 เมื่อแน่ใจว่าไม่ตรงตามขอบข่ายเนื้อหาที่ระบุไว้

โดยสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักตามเนื้อหา (Content Validity) ตามวิธีการของ Rovinelli & Hambleton (Rovinelli & Hambleton 1987: 34-37) โดยใช้สูตร ดังนี้ (อ้างถึงในพวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 และผ่องศรี วาณิชย์สุภวงส์, 2542: 140) ดังนี้

$$IOC = \frac{(\sum R)}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา

$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งผลการวิเคราะห์หาค่า IOC ค่าที่ได้มากกว่า 0.5 ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.83 และมี 4 ข้อที่ได้ค่าน้อยกว่า 0.5 โดยได้รายงานอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแบบสอบถาม และทำการแก้ไขโดยการตัดข้อคำถามดังกล่าวออก

(2) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุง แก้ไขแล้ว ไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาอีกครั้งหนึ่งเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2) ความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมา และปรับปรุง แก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วไปทำการทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้น นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้มีคุณภาพ โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ของ ครอนบาชอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งแบบสอบถาม จะมีความเชื่อมั่นต้องมีค่าสัมประสิทธิ์ของ ครอนบาชอัลฟา ไม่น้อยกว่า 0.70 โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach)

$$\text{Cronbach } \alpha = (k/(k-1)) * [1 - \Sigma (s^2_i) / s^2_{\text{sum}}]$$

เมื่อ	Cronbach α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	s^2_i	แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	s^2_{sum}	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

(Cronbach, L. J. 1951. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16, 297-334.) ซึ่งผลแสดงข้อมูลได้ ดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาชอัลฟา
1. ปัจจัยด้านการทำงาน	0.767
2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน	0.789
3. ระดับความเครียด	0.915
ตัวแปรตาม	ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาชอัลฟา
ความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในเรือนจำอำเภอปากพนัง	0.872

พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาชอัลฟา มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เก็บข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เก็บข้อมูลจากการนำความรู้ที่ได้ จากการศึกษาเอกสารมาสร้างแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาและเก็บข้อมูลจากประชากรที่ได้ กำหนดไว้ด้วยตัวเอง โดยผู้ศึกษา เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง จำนวน 55 คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการให้กรอกแบบสอบถาม แล้วผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง และนำไปตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

3.2 เก็บข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) โดยการรวบรวมข้อมูลจาก หนังสือ ระเบียบ คำสั่ง บทความ สิ่งพิมพ์ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษา

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษา แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน ดังต่อไปนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา

ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

4.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{N}$$

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

4.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

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

เมื่อ

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

โดยผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ตารางที่ 3.8 ตารางเกณฑ์ในการแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
มีสภาพเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00
มีสภาพเป็นจริงอยู่ในระดับมาก	3.41 – 4.20
มีสภาพเป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง	2.61 – 3.40
มีสภาพเป็นจริงอยู่ในระดับน้อย	1.81 – 2.60
มีสภาพเป็นจริงอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.80

3.2 สถิติเชิงอนุมาน

ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม ใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน (Pearson Correlation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ	r	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน ผลรวมคะแนนรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Y$	แทน ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละกลุ่มตัวอย่างยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละกลุ่มตัวอย่างยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
	n	แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กัลยาพานิชย์บัญชา, 2545) คือ

เครื่องหมายบวกและลบเป็นตัวบ่งชี้ถึงทิศทางของความสัมพันธ์

ถ้า r มีค่าเป็น บวกแสดงว่าตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเป็น ลบแสดงว่าตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกัน

สำหรับขนาดของความสัมพันธ์ สามารถดูได้จากค่า r ที่เป็นตัวเลข

ถ้า r มีค่าสูง (มีค่าเข้าใกล้ 1) แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทางทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าต่ำ (มีค่าเข้าใกล้ -1) แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันน้อย

ถ้า r มีค่าเป็นศูนย์แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ถ้า r เข้าใกล้ศูนย์แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันน้อย

โดยเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง และระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.9 ตารางเกณฑ์ในการแปลความหมาย 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก	0.81 ขึ้นไป
มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง	0.61 – 0.80
มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง	0.41 – 0.60
มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย	0.20 – 0.41
มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยที่สุด	ต่ำกว่า 0.20

ส่วนที่ 2 การศึกษาเชิงคุณภาพ

1. ประชากรที่ทำการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอปากพนัง จำนวน 6 คน ซึ่งแบ่งเป็นข้าราชการระดับผู้บริหารเรือนจำ จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ระดับปฏิบัติ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง หัวหน้าฝ่ายควบคุมผู้ต้องขัง หัวหน้าฝ่ายฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง ผู้คุม รวมจำนวน 6 คน โดยการสัมภาษณ์เป็นวิธีการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ดังนี้

ตารางที่ 3.10 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)
1. ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง	1
2. หัวหน้าฝ่ายในเรือนจำอำเภอปากพนัง	2
3. เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง	3
รวม	6

2. เครื่องมือในการศึกษา

การศึกษาเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดการใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นการสัมภาษณ์ ลักษณะของแบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือแบบสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ โดยแบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 2 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัย สาเหตุ ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง มีข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ

อย่างไรก็ตาม ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์ แต่ก็ได้มีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ร่วมด้วย โดยการตั้งคำถามเพิ่มเติมหรือตะล่อมให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ผ่อนคลายที่เรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ เพื่อขยายความหมายหรือรายละเอียดของข้อมูลด้วย แต่ผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามหลักที่กำหนดในรายการคำถามก่อน โดยอาศัยการสนทนา ชักถามและโต้ตอบระหว่างผู้สัมภาษณ์ (interviewer) กับผู้ถูกสัมภาษณ์ (interviewee) ซึ่งผู้สัมภาษณ์ได้กำหนดรูปแบบการสัมภาษณ์ และรายการคำถามไว้เรียบร้อยแล้ว

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์โดยการนัดหมายกับกลุ่มเป้าหมายโดยการติดต่อล่วงหน้า แล้วผู้สัมภาษณ์ได้ทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง โดยการกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์จะมีการบันทึกเสียง และบันทึกลงในรายการข้อคำถามที่ได้เตรียมไว้ด้วย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในภายหลัง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ครบถ้วนแล้ว จะนำข้อมูลทั้งจากการบันทึกในแบบสัมภาษณ์และเครื่องบันทึกเสียงมาถอดเป็นข้อความ จากนั้นจะทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยยึดตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เป็นหลัก และนำเสนอข้อมูลด้วยการพรรณนาบรรยาย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง” ผู้ศึกษาได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณมี 4 ตอน ในรูปแบบตารางและบรรยายประกอบ และส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพในรูปของวิเคราะห์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังต่อระดับความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัย สาเหตุ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

1. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อความเครียดในการทำงาน

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อความเครียดในการทำงานของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร เกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังในการปฏิบัติงานในเรือนจำอำเภอปากพนัง

ตารางที่ 4.1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านการทำงาน โดยภาพรวม

N = 55

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		μ	σ	การแปลผล
1	ด้านสภาพพื้นที่ในเรือนจำ	2.97	0.85	ปานกลาง
2	ด้านจำนวนผู้ต้องขัง	4.15	0.65	มาก
3	ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่	3.95	0.73	มาก
4	ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	3.67	0.67	มาก
5	ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	2.68	0.78	ปานกลาง
	รวม	3.48	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านการทำงานโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับมากไปน้อย พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ด้านจำนวนผู้ต้องขัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา คือ ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพพื้นที่ในเรือนจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.97 และด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 2.68 และสามารถแยกรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพพื้นที่
ในเรือนจำ

N = 55

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		μ	S.D.	การแปลผล
1	พื้นที่ภายในเรือนจำมีความคับแคบ	3.11	1.23	ปานกลาง
2	เรือนจำมีสภาพเก่า ทรวดโทรมไม่เหมาะแก่การคุมขัง	2.65	0.99	ปานกลาง
3	สภาพความมั่นคงของสถานที่คุมขังไม่มีความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	3.07	1.09	ปานกลาง
4	สถานที่ตั้งของเรือนจำไม่เหมาะสม อยู่ใกล้เขตชุมชน	2.64	1.22	ปานกลาง
5	พื้นที่ในเรือนจำแออัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ	3.38	1.10	ปานกลาง
รวม		2.97	0.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านการทำงานด้านสภาพพื้นที่ในเรือนจำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ พื้นที่ภายในเรือนจำมีความคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.11 เรือนจำมีสภาพเก่า ทรวดโทรม ไม่เหมาะแก่การคุมขัง มีค่าเฉลี่ย 2.65 สภาพความมั่นคงของสถานที่คุมขังไม่มีความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 3.07 สถานที่ตั้งของเรือนจำไม่เหมาะสม อยู่ใกล้เขตชุมชน มีค่าเฉลี่ย 2.64 และพื้นที่ในเรือนจำแออัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.38

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านจำนวนผู้ต้องขัง

N = 55

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		μ	S.D.	การแปลผล
1	จำนวนผู้ต้องขังไม่เหมาะสมกับพื้นที่เรือนจำ	3.85	0.93	มาก
2	จำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำมีผลต่อการควบคุมและรักษาการณ์	4.15	0.85	มาก
3	ผู้ต้องขังในเรือนจำมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น	4.40	0.81	มากที่สุด
4	จำนวนผู้ต้องขังที่เพิ่มขึ้นมีผลต่อการเกิดโรคระบาดในเรือนจำ	4.18	0.86	มาก
รวม		4.15	0.23	มาก

จากตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านจำนวนผู้ต้องขัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านจำนวนผู้ต้องขัง เรียงลำดับมากไปน้อย คือ ผู้ต้องขังในเรือนจำมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 จำนวนผู้ต้องขังที่เพิ่มขึ้น มีผลต่อการเกิดโรคระบาดในเรือนจำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 จำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำ มีผลต่อการควบคุมและรักษาการณ์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 จำนวนผู้ต้องขังไม่เหมาะสมกับพื้นที่เรือนจำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านจำนวนเจ้าหน้าที่

N = 55

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		μ	S.D.	การแปลผล
1	จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเรือนจำขาดความเพียงพอและไม่มีความเหมาะสม	3.89	1.03	มาก
2	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงมีน้อย	3.11	1.07	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังในเรือนจำยังมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ต้องขัง	4.27	0.85	มากที่สุด
4	เมื่อเกิดเหตุร้ายภายในเรือนจำเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอแก่การระงับเหตุ	4.07	1.02	มาก
5	การปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำมีความเสี่ยงสูงมากขึ้นเนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละจุดมีน้อย	4.35	0.95	มากที่สุด
รวม		3.95	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ การปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำมีความเสี่ยงสูงมากขึ้น เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละจุดมีน้อย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 เจ้าหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังในเรือนจำยังมีจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ต้องขังมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 เมื่อเกิดเหตุร้ายภายในเรือนจำ เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอแก่การระงับเหตุ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเรือนจำขาดความเพียงพอและไม่มีความเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงมีน้อยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

N = 55

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		μ	S.D.	การแปลผล
1	ท่านต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่วางไว้ อย่างเคร่งครัด	4.58	0.69	มากที่สุด
2	เมื่อเกิดปัญหาในขณะที่ปฏิบัติงานท่านไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เพราะมีข้อจำกัดในระเบียบมากเกินไป	3.18	1.00	ปานกลาง
3	ข้อกำหนด กฎระเบียบ ในการทำงานของเรือนจำ ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความยืดหยุ่นต่ำ	3.51	1.02	มาก
4	ในการปฏิบัติงานของท่าน มีการใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับ มากกว่าการใช้ดุลยพินิจ	3.58	0.94	มาก
5	การปฏิบัติงานของท่านขาดความคล่องตัว เนื่องมาจากการต้องยึด กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ กฎหมาย เป็นหลัก	3.51	1.09	มาก
รวม		3.67	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ท่านต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่วางไว้อย่างเคร่งครัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ในการปฏิบัติงานของท่าน มีการใช้กฎระเบียบข้อบังคับมากกว่าการใช้ดุลยพินิจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ข้อกำหนด กฎระเบียบ ในการทำงานของเรือนจำที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความยืดหยุ่นต่ำ และการปฏิบัติงานของท่านขาดความคล่องตัว เนื่องมาจากการต้องยึดกฎ ระเบียบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 เมื่อเกิดปัญหาในขณะที่ปฏิบัติงาน ท่านไม่สามารถแก้ปัญหาได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ

N = 55

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		μ	S.D.	การแปลผล
1	งานที่ได้รับมอบหมายมีความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาท หน้าที่	3.11	1.2	ปานกลาง
2	การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่	3.22	0.98	ปานกลาง
3	งานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	3.29	0.98	ปานกลาง
4	การแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม	2.84	1.01	ปานกลาง
5	การจัดการหรือการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปอย่างยากลำบาก	2.58	.98	น้อย
6	การปฏิบัติงานขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจ	3.02	1.03	ปานกลาง
7	ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานที่เกินกำลังความสามารถของท่าน	2.49	1.02	น้อย
8	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบต่อวันมีมากเกินไป	2.85	1.04	ปานกลาง
9	ท่านไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.45	1.03	น้อย
	รวม	2.68	0.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 งานที่ได้รับมอบหมายมีความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาท หน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 การปฏิบัติงานขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบต่อวันมีมากเกินไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 การแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 การจัดการ หรือการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปอย่างยากลำบาก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.58 ผู้บังคับบัญชาของท่าน มอบหมายงานที่เกินกำลังความสามารถของท่าน มีความคิดเห็น

อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.49 และท่านไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45

2. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้าน ความสัมพันธในการทำงาน

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้าน
ความสัมพันธในการทำงานของค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร เกี่ยวกับปัจจัยปัจจัย
ด้านความสัมพันธในการทำงาน

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้าน
ความสัมพันธในการทำงาน โดยภาพรวม

N = 55

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		M	σ	การแปลผล
1	ปัจจัยด้านความสัมพันธกับผู้บังคับบัญชา	2.91	0.68	ปานกลาง
2	ปัจจัยด้านความสัมพันธกับเพื่อนร่วมงาน	2.81	0.84	ปานกลาง
	รวม	2.86	0.07	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อ
ปัจจัยด้านความสัมพันธในการทำงานโดยภาพรวมโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
โดยมีค่าเฉลี่ย 2.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ
อำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านความสัมพันธในการทำงาน เรียงลำดับมากไปน้อย คือ ปัจจัย
ด้านความสัมพันธกับผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 ปัจจัย
ด้านความสัมพันธกับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81

2.1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัย
ด้านความสัมพันธในการทำงานจำแนกรายปัจจัย

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้าน
ความสัมพันธ์ในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

N = 55

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		μ	S.D.	การแปลผล
1	ผู้บังคับบัญชามีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน	4.24	0.69	มากที่สุด
2	ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	2.67	0.96	ปานกลาง
3	ผู้บังคับบัญชาไม่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่ ของท่าน	2.60	1.07	น้อย
4	ผู้บังคับบัญชาไม่ให้คำแนะนำ หรือร่วมรับผิดชอบ เมื่อท่าน เกิดปัญหา หรือเกิดความเสียหายในงาน	2.64	0.95	ปานกลาง
5	ผู้บังคับบัญชาขาดคุณธรรม จริยธรรมในการปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชา	2.42	0.99	น้อย
รวม		2.91	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มี
ต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวม
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ผู้บังคับบัญชา
มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ผู้บังคับบัญชา
ไม่รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67
ผู้บังคับบัญชาไม่ให้คำแนะนำ หรือร่วมรับผิดชอบเมื่อท่านเกิดปัญหาหรือเกิดความเสียหายในงาน
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.64 ผู้บังคับบัญชาไม่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน
ในหน้าที่ของท่าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60 และผู้บังคับบัญชาขาดคุณธรรม
จริยธรรม ในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้าน
ความสัมพันธ์ในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

N = 55

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		μ	S.D.	การแปลผล
1	ปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและจำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน	2.96	1.14	ปานกลาง
2	เพื่อนร่วมงานมักใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน	2.76	1.11	ปานกลาง
3	การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน	2.98	1.21	ปานกลาง
	รวม	2.81	0.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและจำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 และเพื่อนร่วมงานมักใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76

3. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังต่อระดับความเครียดในการทำงาน

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังต่อระดับความเครียดในการทำงานของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร เกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงานโดยภาพรวม ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อระดับความเครียด

N = 55

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		μ	S.D.	การแปลผล
1	รู้สึกว่าตนเองขาดสมาธิ	2.42	0.83	น้อย
2	รู้สึกเบื่องานที่ทำ	2.29	1.01	น้อย
3	รู้สึกเหนื่อย ท้อแท้	2.44	1.14	น้อย
4	มีความวุ่นวายใจ ไม่มีความสงบ	2.40	0.96	น้อย
5	รู้สึกไม่มีแรงหรือเฉื่อยชาในการทำงาน	2.20	0.91	น้อย
6	รู้สึกสิ้นหวังในชีวิต	1.73	0.91	น้อยที่สุด
7	มีความลำบากในการตัดสินใจ	2.24	0.82	น้อย
8	เกิดความกลัวว่าจะทำงานผิดพลาด	2.45	1.12	น้อย
9	รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า	1.85	0.89	น้อย
10	รู้สึกคับข้องใจ	2.07	0.92	น้อย
11	รู้สึกอึดอัดใจ	2.18	0.93	น้อย
12	รู้สึกไม่มีความสุข	1.98	1.05	น้อย
13	มีอาการปวดเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณต้นคอ หลัง ไหล่	2.29	1.15	น้อย
14	เมื่อรู้สึกโกรธ ไม่พอใจ จะเสียงสั้น ปากสั้น มือสั้น	2.02	1.06	น้อย
15	ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้ง 2 ข้าง	1.98	0.97	น้อย
รวม		2.17	0.22	น้อย

จากตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อระดับความเครียด โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ เกิดความกลัวว่าจะทำงานผิดพลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 รู้สึกเหนื่อย ท้อแท้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 รู้สึกว่าตนเองขาดสมาธิ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 มีความวุ่นวายใจ ไม่มีความสงบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

มีค่าเฉลี่ย 2.40 รู้สึกเบื่องานที่ทำ และมีอาการปวดเกร็งกล้ามเนื้อ บริเวณต้นคอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.29 มีความลำบากในการตัดสินใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 รู้สึกไม่มีแรงหรือเหนื่อยในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.20 รู้สึกอึดอัดใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.18 รู้สึกกับข้อใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.07 เมื่อรู้สึกโกรธ ไม่พอใจ จะเสียดสี ปากสั้น มือสั้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.02 รู้สึกไม่มีความสุขและปวดหัวข้างเดียว หรือปวดขมับทั้ง 2 ข้าง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.98 รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.85 และรู้สึกสิ้นหวังในชีวิต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.73

4. ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการศึกษา

การวิเคราะห์ตามสมมติฐาน การศึกษาแยกรายละเอียดตามข้อสมมติฐาน ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง
- 2) ปัจจัยด้านผู้นำ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง
- 3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง
- 4) ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง อยู่ในระดับมารายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการศึกษาข้อ 1

ในสมมติฐานของการศึกษาข้อ 1 ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ว่า “ปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง” และนำมากำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ($\rho = 0$)

H_a : ปัจจัยด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ($\rho \neq 0$)

ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงไว้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ
ความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง

ตัวแปร		ความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอปากพนัง
ปัจจัยด้านการทำงาน	Pearson Correlation	0.424*
	Sig. (2-tailed)	0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานและความเครียดของ
เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธ
สมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านการทำงาน
มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อมาพิจารณาทิศทางของความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก
หรือในทิศทางเดียวกัน และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยวิธีการเพียร์สัน เท่ากับ 0.424 แสดงว่า
ปัจจัยด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง
มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัยข้อ 2

ในสมมติฐานของการศึกษาข้อ 2 ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ว่า
“ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง”
และนำมากำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่
ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ($\rho = 0$)

H_a : ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่
ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ($\rho \neq 0$)

ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงไว้ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชากับความเครียดของ
เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง

ตัวแปร	ความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอปากพนัง
ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา	0.342*
	Sig. (2-tailed)
	0.010

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาและความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.010 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ขอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อมาพิจารณาทิศทางของความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือในทิศทางเดียวกัน และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยวิธีการเพียร์สัน เท่ากับ 0.342 แสดงว่า ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการศึกษาข้อ 3

ในสมมติฐานของการศึกษาข้อ 3 ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ว่า “ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง” และนำมากำหนดสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ($\rho = 0$)

H_a : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ($\rho \neq 0$)

ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงไว้ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงานกับ
ความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง

ตัวแปร	ความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอปากพนัง	
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงาน	Pearson Correlation	0.512*
	Sig. (2-tailed)	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงาน และความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ยอมรับสมมติฐาน H_a ที่กำหนดว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อมาพิจารณาทิศทางของความสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือในทิศทางเดียวกัน และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยวิธีการเพียร์สัน เท่ากับ 0.512 แสดงว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนังมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัยข้อ 4

ในสมมติฐานของการศึกษาข้อ 4 ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ว่า “ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง อยู่ในระดับมาก” ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อระดับความเครียดโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.17 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อระดับความเครียด โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.17 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากเรือนจำอำเภอปากพนัง เป็นเรือนจำความมั่นคงต่ำ กำหนดโทษของการควบคุมผู้ต้องขัง จึงไม่สูง ประกอบกับเรือนจำอำเภอปากพนังมีพื้นที่ไม่กว้างมากนัก และจำนวนผู้ต้องขังมีจำนวนไม่มาก เมื่อเปรียบเทียบกับเรือนจำความมั่นคงสูง แต่ด้วยจำนวนผู้ต้องขังที่มีจำนวนเกินความจุของเรือนจำอำเภอปากพนังมาก ทำให้เกิดความแออัด อีกทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ต้องขัง จึงเกิดปัญหาการควบคุมดูแลอย่างไม่ทั่วถึง

อาจทำให้มีการกระทำผิดวินัยของผู้ต้องขังเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซึ่งเจ้าหน้าที่เอง อาจเกิดความกดดัน ในการปฏิบัติหน้าที่ในส่วนนี้ เพราะการกระทำผิดวินัยของผู้ต้องขัง การนำหรือมีสิ่งของ ต้องห้ามในเรือนจำ หรือการที่จะต้องควบคุมผู้ต้องขังให้อยู่ในกฎ ระเบียบ วินัย ข้อบังคับ ของเรือนจำ และการที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงาน ภายใต้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นการกดดันและก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น อีกทั้ง การต้องปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่ง ผู้บังคับบัญชา การต้องตอบสนองนโยบายของกรมราชทัณฑ์ ความยากลำบากในการปฏิบัติงาน จริง ภายใต้ความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน จึงอาจเป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอปากพนังเกิดความเครียดได้

อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ มีด้วยกันหลายปัจจัย ดังนี้

- 1) เรือนจำอำเภอปากพนังได้จัดสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน ทั้งสวัสดิการ ด้านเครื่องอุปโภค บริโภคประจำทุกเดือน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในการใช้จ่ายของครอบครัว
- 2) สวัสดิการเครื่องแบบข้าราชการ ปีละ 1 ชุด
- 3) สวัสดิการเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อข้าราชการเรือนจำอำเภอปากพนังในอัตรา ดอกเบี้ยต่ำ
- 4) การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียด และความตรากตรำ ในการทำงาน เช่น การเล่นกีฬาเปตองช่วงพักกลางวัน การจัดกิจกรรมเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ ปีละ 2 ครั้ง การจัดกิจกรรมทัศนศึกษาดูงาน ประจำปี
- 5) การได้รับเงินเพิ่มพิเศษที่มีเหตุเสี่ยงภัย ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมราชทัณฑ์เพิ่มขึ้น

ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น สามารถช่วยผ่อนคลายความเครียด ความตรากตรำในการปฏิบัติ หน้าที่ของข้าราชการเรือนจำอำเภอปากพนังได้ จึงสามารถทราบได้ว่าเหตุใด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง หัวหน้าฝ่ายในเรือนจำอำเภอปากพนัง และเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ในประเด็นข้อคำถามทั้ง 6 ข้อ เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561 เมื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย มีผลสรุปที่สามารถแสดงในประเด็นปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

1.1 ปัจจัยด้านภาระงาน (Workload) และชั่วโมงการทำงาน (Work Hours)

จากการสัมภาษณ์ พบว่าจะเป็นเรื่องของเวรยามรักษาการณ์ที่มีความถี่ และตรากตรำ ทำให้ไม่มีเวลาให้ครอบครัว เนื่องจากงานราชทัณฑ์เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตลอด 24 ชั่วโมงอย่างต่อเนื่อง และลักษณะงานของกรมราชทัณฑ์ หากการปฏิบัติหน้าที่เกิดความบกพร่องหรือเกิดความผิดพลาดขึ้น เช่น ผู้ต้องขังแหกหักหลบหนี ปล่อยผู้ต้องขังผิดตัว หรือระบบแก้ไขผู้ต้องขังไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ต้องขังกลับไปกระทำผิด สร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อกระบวนการยุติธรรม ความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคม ดังนี้

“... เรื่องเวลาในการทำงาน ซึ่งต้องทำงานตามวันปกติและวันหยุดราชการ ในการทำงานดังกล่าวย่อมเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานแบบอยู่ไปวันๆ”

(ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“... การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมดูแลนักโทษนับพันให้อยู่ด้วยความเรียบร้อย และการไม่มีเวลาให้กับครอบครัว เพราะการกำหนดชั่วโมงในการปฏิบัติงานเรือนจำมากกว่าการพักผ่อนที่บ้าน ทั้งทำงานประจำวันปกติ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่เวรยามก็มีความถี่ ทำให้เครียดระดับหนึ่ง ทำให้รู้สึกอ่อนล้าในการทำงาน”

(หัวหน้าฝ่ายควบคุมผู้ต้องขัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...งานราชทัณฑ์เป็นงานลักษณะพิเศษ เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความตรากตรำ ปฏิบัติหน้าที่ประจำวันเวลาราชการยังต้องปฏิบัติหน้าที่เวรยามฯ อีก ในส่วนของหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ

หลายหน้าที่ หลายงานในแต่ละวัน จึงทำให้แต่ละวันการใช้ชีวิตในเรื่องจำมากกว่าอยู่กับครอบครัว จึงทำให้เกิดความเครียด”

(หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมผู้ต้องขัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...เรื่องเวรยามรักษาการณ์มีความถี่ ทำให้การปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่ มีอาการอ่อนเพลียเนื่องจากการเข้าเวร ๑ ทรากตรา ไม่มีเวลาส่วนตัว”

(เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน อายุราชการ 15 ปี, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

1.2 ปัจจัยด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

การทำงานภายใต้กฎหมายหลายฉบับ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ และการเผชิญความเสี่ยงในการควบคุมผู้ต้องขังจำนวนมาก เกิดความเสี่ยงต่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เกิดความกดดันเพราะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ บนพื้นฐานของกฎระเบียบ ข้อบังคับทำให้เกิดเครียด สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ดังนี้

“... งานราชทัณฑ์นั้น ถือได้ว่าเป็นงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎหมายหลายฉบับ อีกทั้ง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกรมราชทัณฑ์อีก และลักษณะงานราชทัณฑ์ เป็นแบบงานปิดทำงานอยู่กับผู้ที่มีปัญหาทั้งสังคม และเป็นผู้ที่สังคมส่วนใหญ่ไม่ต้องการ เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา”

(ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...การปฏิบัติหน้าที่เสี่ยงต่อการกระทำผิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับทางราชการ เพราะต้องควบคุมดูแลนักโทษนับพันให้อยู่ด้วยความเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่ 1 คนต้องดูแล ควบคุมผู้ต้องขังจำนวนมาก เสี่ยงต่อการโดนโทษทางวินัยหากผู้ต้องขังก่อเหตุร้ายขึ้นมา เจ้าหน้าที่หนึ่งคนต้องทำงานหลายหน้าที่มาก ทำให้ไม่สามารถดูแลได้ทั่วถึง เกิดความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานมาก”

(หัวหน้าฝ่ายควบคุมผู้ต้องขัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

2.1 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบหลายอย่างที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวัน อาจจะเป็นปัญหาหลัก หรือปัญหาเกี่ยวเนื่องในทางอ้อมที่ทำให้เกิดความเครียดต่อเจ้าหน้าที่เรือนจำ ฯ เนื่องจากการมอบหมายงานที่ไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงานเฉพาะที่ไม่ถนัดไม่ตรงกับความสามารถของบุคคล และภาระงานที่มากเกินไป ไม่สมดุลกับอัตราจำนวนเจ้าหน้าที่ฯ สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ดังนี้

“...งานหลักที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบเป็นแค่บทบาทหลักเท่านั้น แต่ในส่วนอื่นๆ เจ้าหน้าที่ก็ต้องทำด้วย อีกทั้งหน้าที่เวรยามๆ ที่มีความถี่ เวลาพักผ่อนน้อย เกิดความเครียดสะสม”

(ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...ในส่วนของหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่ หลายงานในแต่ละวัน งานที่ต้องรับผิดชอบก็มากเกินไปและต้องสามารถทำได้เกือบทุกหน้าที่ในฝ่ายที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในแต่ละด้านไม่ตรงกับสายงานที่เรียนมา เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน บัญชี แต่จบการศึกษาด้านสายช่างเทคนิคมา จึงต้องมาเรียนรู้ด้วยตนเอง งานวิชาชีพเฉพาะด้านอื่นๆ ก็ต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง จึงหาความชำนาญในตำแหน่งไม่ได้ และในฐานะหัวหน้าฝ่ายๆ เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยงานบางอย่าง จึงต้องลงมือทำด้วยตนเอง แต่ยอมรับว่าด้านระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ยังตามไม่ทันเนื่องจากเป็นคนรุ่นเก่า”

(หัวหน้าฝ่ายฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ถือว่าหนักหน่วงมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่หนึ่งคนทำหน้าที่หลายบทบาทมาก ทั้งหน้าที่หลัก งานควบคุมผู้ต้องขังรักษาตัวโรงพยาบาลนอกงานควบคุมผู้ต้องขังป่วยพักรักษาตัวโรงพยาบาล หน้าที่เวรยามๆ งานย้ายผู้ต้องขังต่างเรือนจำทุกหน้าที่ต้องยืนอยู่บนความไม่ประมาทและป้องกันไม่ให้ผู้ต้องขังหลบหนี อีกทั้ง ต้องพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้เป็นคนดีของสังคม ดังนั้น เจ้าหน้าที่หนึ่งคนต้องทำงานหลายด้าน แต่จะให้ความชำนาญในทุกด้านไม่ได้ เพราะส่วนใหญ่ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานราชทัณฑ์จะจบการศึกษามาจากหลากหลายสาขาวิชา แต่ต้องเข้ามาทำงานได้ทุกหน้าที่ เช่น หน้าที่หลักในงานการเงินบัญชีที่ปฏิบัติอยู่ ผู้ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่นี้ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เบื้องต้น มีพื้นฐานในการปฏิบัติงาน แต่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงาน

บัญชีกลับไม่มีพื้นฐานในงานเลย จึงก่อให้เกิดความกังวล การเรียนรู้งานล่าช้า งานเกิดความผิดพลาดได้ง่าย ด้วยกรมราชทัณฑ์ไม่ได้รับสมัครสายงานเฉพาะตำแหน่ง เช่น งานพัสดุ งานการเงินบัญชี จึงทำให้ผู้ที่มารับหน้าที่ตรงนี้ ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้เฉพาะเกิดความเครียด กังวล ไม่รู้ว่าการปฏิบัติงานนั้น ถูกต้องหรือไม่ หากจะให้งานราชทัณฑ์ประสบผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพ กรมราชทัณฑ์จะต้องมีการวางแผนและแก้ไข หาแนวทางที่ถูกต้องจากสาเหตุที่แท้จริง”

(เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน อายุราชการ 10 ปี, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

3. ปัจจัยด้านความไม่สมดุลระหว่างบุคลากรกับภาระงาน

หากกล่าวถึงปัจจัยด้านความไม่สมดุลระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่กับจำนวนผู้ต้องขังที่ไม่สมดุลกัน เนื่องจากปัจจุบันในแต่ละเรือนจำ มีจำนวนผู้ต้องขังจำนวนเยอะมาก และเกินอัตราความจุที่เหมาะสม ในขณะที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยมาก ทำให้การดูแลไม่ทั่วถึงเกิดความเสี่ยงต่อความเสียหายสูง ส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งด้านร่างกายและผลกระทบต่อจิตใจ เนื่องจากเกิดความกดดันในการเฝ้าระวัง ไม่ให้เกิดความเสียหายจากการกระทำผิดของผู้ต้องขังในความรับผิดชอบของตน เกิดความเครียดสะสมได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ดังนี้

“...ถ้าจะพูดถึงทางด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ต่อจำนวนผู้ต้องขัง ในปัจจุบันอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่สมดุลกับจำนวนผู้ต้องขัง เป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันนี้จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุม 1 คน ต่อ ผู้ต้องขัง 100 กว่าคน ซึ่งถือว่าต่างกันมาก เกิดความเครียดสะสม เรื่องค่าตอบแทน รายได้ที่ต้องแลกมากับความเสี่ยงและความตรากตรำ ผู้บริหารไม่ดูแลเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ดูแลผู้กระทำผิดที่นับวันยังมีมากขึ้น”

(ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่ 1 คน ต้องดูแล ควบคุมผู้ต้องขังจำนวนมาก เสี่ยงต่อการโดนโทษทางวินัยหากผู้ต้องขังก่อเหตุร้ายขึ้นมา แลมนเจ้าหน้าที่หนึ่งคน ต้องทำงานหลายหน้าที่มาก หน้าที่หลัก ก็ต้องรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว ยังมีหน้าที่อื่นๆ ต้องทำอีก ทำให้ไม่สามารถดูแลได้ทั่วถึง เกิดความเสี่ยงต่อหน้าที่ และเสี่ยงต่อหลายอย่างเกิดความเครียดในระดับหนึ่ง”

(หัวหน้าฝ่ายควบคุมผู้ต้องขัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...ผมว่าเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีน้อยเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ต้องขังในปัจจุบัน ทำให้เกิดปัญหาหลายด้าน ทั้งการกิน อยู่ หลับ นอน ทำงาน อาบน้ำ การควบคุม การดูแลไม่ทั่วถึง จึงทำให้เกิดปัญหาในทุกด้านผลกระทบ คือ ปัญหาในการทำงานของเจ้าหน้าที่เอง”

(เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน อายุราชการ 18 ปี, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

4. ปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

4.1 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะผู้บังคับบัญชาถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นกลไกหลักในการทำงาน เพราะการปฏิบัติงานเรือนจำต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกฝ่าย เพราะมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนหน่วยงาน ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกสบายใจ ไม่เครียดหากผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นกันเอง สามารถปรึกษา พูดคุย และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ดังนี้

“...ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา ถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นกลไกหลักในการทำงาน โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างมากในการช่วยกันปฏิบัติหน้าที่ ภารกิจต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ และความสำคัญของความสัมพันธ์ต้องอยู่ในระดับมากด้วย งานเรือนจำต้องยึดถือระเบียบโดยเคร่งครัด เพราะเกิดจากหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการสั่งการ ความเครียดย่อมเกิดได้ทั้งสองฝ่าย ทั้งผู้บังคับบัญชาสั่งการและผู้รับคำสั่งการ ทั้งนี้ทุกอย่างเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่เป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ”

(ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...เนื่องจากเรือนจำอำเภอปากพนัง มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่กันแบบพี่ น้อง เนื่องจากมีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อย ปฏิสัมพันธ์เหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ประกอบกับเจ้าหน้าที่ในเรือนจำเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย เชื่อฟังผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี จึงไม่ค่อยประสบปัญหาด้านการบังคับบัญชา สั่งการ จึงไม่ค่อยมีความเครียดในด้านนี้”

(หัวหน้าฝ่ายฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...ให้ความสำคัญมาก เพราะเป็นสิ่งที่ดีหากผู้บังคับบัญชาเข้าอกเข้าใจ รับฟังความคิดเห็น พุดจา เข้าใจซึ่งกันละกัน รับฟังปัญหาในทุกๆ ด้าน จะมีผลทำให้งานออกมามีดีขึ้น ผู้ได้บังคับบัญชาไม่เครียด สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข แก้ไขปัญหาได้ร่วมกันและเป็นแนวทางเดียวกัน งานต่างๆ ที่ออกมาก็จะดีขึ้นอย่างมาก”

(เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน อายุราชการ 18 ปี, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

4.2 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Colleagues) ความเครียดจากเพื่อนร่วมงานจะเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน เกี่ยวเนื่องกันหรือความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดและบุคลิกภาพที่ขัดแย้งกันในระหว่างการทำงานร่วมกัน บุคคลที่มีบุคลิกก้าวร้าว ไม่สนใจต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นๆ จะส่งผลทำให้คนรอบข้างเกิดความเครียดระหว่างบุคคลได้ง่าย เช่น ปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและจำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน บางครั้ง เพื่อนร่วมงานมักใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน หรือการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เป็นการปฏิบัติงานซึ่งต้องคลุกคลีกับผู้ต้องขัง เกิดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความเอ็นดู สงสาร หรือการพึ่งพาอาศัยกัน เช่น ผู้ต้องขังที่ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ เกิดเป็นการปกครองแบบอุปถัมภ์ เสมือนเป็นผู้ที่อยู่ภายใต้การดูแลของตน เกิดการแบ่งแยกผู้บังคับบัญชาในส่วนตัว ไม่เคารพผู้บังคับบัญชาคณะอื่น ทำให้เกิดปัญหาทางการปกครอง และเกิดปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่ฯ ด้วยกัน หากเกิดการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและหาประโยชน์จากผู้ต้องขังในความดูแลของตน สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ดังนี้

“...มีผลต่อความเครียด เช่น ถ้าเจ้าหน้าที่บางคนยุ่งเกี่ยวกับผู้ต้องขังมากเกินไป (รับผลประโยชน์) จึงทำให้เจ้าหน้าที่คนอื่นๆ ปกครองผู้ต้องขังกลุ่มนั้นยากไปด้วย”

(เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน อายุราชการ 15 ปี, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...ความเห็นแก่ตัวของบุคคลบางคนหรือบางกลุ่มที่ทำเพื่อประโยชน์ส่วนตัว หากินเรียกรับผลประโยชน์จากผู้ต้องขัง ทำให้เกิดปัญหาในการปกครองของผู้ต้องขังบางกลุ่ม เกิดปัญหาต่อเนื่องยากต่อการแก้ไข ทำให้ส่งผลเดือดร้อน ทำให้เจ้าหน้าที่คนอื่นๆ ต้องรับภาระปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ไปด้วย เนื่องจากเกิดการกระทำผิดร่วมกับผู้ต้องขังแล้วปกปิดความผิดกันเอง เกิดความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่รับรู้แต่แก้ไขอะไรไม่ได้”

(เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน อายุราชการ 10 ปี, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ การทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

ปัญหาทางเศรษฐกิจในทุกวันนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อทุกคน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำ ทำงานด้วยความตรากตรำ ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว มีค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง แต่ปฏิบัติหน้าที่ในสภาพแวดล้อมอันไม่น่าอภิรมย์ แวดล้อมไปด้วยผู้กระทำความผิดจากคดีต่าง ๆ มากมาย เกิดช่องทางหรือโอกาสให้กับผู้กระทำความผิดเหล่านั้นที่ต้องการจะใช้เจ้าหน้าที่เป็นเครื่องมือในการกระทำในเรื่องที่ผิดกฎหมาย ผิดระเบียบของเรือนจำ เกิดความเสี่ยงในการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ อย่างไรก็ตาม ได้มีการตรวจสอบการทุจริต ผิดกฎหมาย กฎระเบียบที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในการใช้เป็นบทลงโทษเจ้าหน้าที่ผู้กระทำความผิดวินัย แต่หากมีเจ้าหน้าที่บางกลุ่มกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ หาผลประโยชน์จากผู้ต้องขังแล้ว ย่อมส่งผลต่อการควบคุม การปกครอง และอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ด้วย สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ดังนี้

“...หากมีเจ้าหน้าที่ท่านใดทุจริต ประพฤติมิชอบในหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่บางกลุ่ม ประพฤติตนผิดกฎ ระเบียบวินัย หาประโยชน์จากหน้าที่ของตน จะทำให้เกิดผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ส่วนอื่นๆ ด้วย เนื่องจากการสั่งการ กำชับ ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ จะสั่งการโดยครอบคลุมทั้งเรือนจำ ซึ่งการกระทำของเจ้าหน้าที่บางกลุ่มที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อเรือนจำ และองค์กร เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องร่วมกันแก้ไข ปรับปรุง และอยู่ภายใต้ กฎ ระเบียบที่เข้มงวดเคร่งครัดขึ้น อาจทำให้เกิดความกดดันในการทำงานเพิ่มขึ้น ผลกระทบจะเกิดกับทุกฝ่าย และย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานตามมาอย่างแน่นอน”

(ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...ปัจจุบัน มีเจ้าหน้าที่จำนวนไม่น้อยที่กระทำความผิดวินัยทางราชการ และต้องรับโทษทางวินัย ทั้งโทษทางวินัยอย่างไม่ร้ายแรงและโทษทางวินัยอย่างร้ายแรง มีเจ้าหน้าที่ถูกลงโทษปลดออกให้ออก และไล่ออก จากราชการจำนวนมาก อีกส่วนต้องรับโทษทางวินัยที่ลดหลั่นกันไปตามความผิดของตน ทำให้เกิดผลเสียและผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่คนอื่นๆ ไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นการยกเลิก หรือเพิ่ม กฎ ระเบียบวินัยต่างๆ ให้รัดกุมขึ้น โทษทางวินัยที่ร้ายแรงและอาจจริงเอาจำคุกขึ้น ก่อให้เกิดความเครียดต่อผู้ที่ทำงานคนอื่นอย่างชัดเจน”

(หัวหน้าฝ่ายควบคุมผู้ต้องขัง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)

“...การทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในปัจจุบัน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เรือนจำอำเภอปากพนังเป็นอย่างมาก หากเจ้าหน้าที่ปล่อยให้ยาเสพติด โทรศัพท์มือถือ เข้ามาในเรือนจำได้เพราะทุจริตรับเงินจากผู้ต้องขังทำให้เกิดปัญหาระหว่างผู้ต้องขังในเรื่องต่างๆ เลวร้ายขึ้นอย่างมาก ทั้งกระทำผิดวินัย การทะเลาะยกพวกตีกัน การเล่นพนัน อีกทั้งทำให้เจ้าหน้าที่หวาดระแวงกันว่ายาเสพติด โทรศัพท์มือถือใครเอาเข้ามา เจ้าหน้าที่ไม่ไว้ใจซึ่งกันและกัน เกิดความเครียดในการทำงานในแต่ละวัน ฉะนั้นปัญหาทุจริต ประพฤติมิชอบ จึงเป็นปัญหาร้ายแรงที่สุด”

(เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน อายุราชการ 18 ปี, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ก.พ. 2561)



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed methods research) คือ วิธีการศึกษาที่บูรณาการการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถที่จะตอบคำถามการศึกษาค้นคว้าอิสระได้รัดกุม สมบูรณ์ขึ้น โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อสำรวจความคิดเห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง และการศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview - IDI) ส่วนการวิเคราะห์ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษา แบ่งเป็น 3 ตอนที่สำคัญ ได้แก่ 1) สรุปผลการศึกษา 2) อภิปรายผล และ 3) ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

การสรุปผลการศึกษา สามารถจำแนกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อความเครียดในการทำงานของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงานและระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านจำนวนผู้ต้องขัง โดยรวมแล้ว ระดับความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านจำนวนผู้ต้องขังเป็นรายข้อแล้ว พบว่า จำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมากที่สุด และจำนวนผู้ต้องขังที่เพิ่มขึ้นมีผลต่อการเกิดโรคระบาดในเรือนจำ มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมาก

ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ โดยรวมแล้ว ระดับความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านจำนวนเจ้าหน้าที่เป็นรายข้อแล้วพบว่า ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำ มีความเสี่ยงสูงมากขึ้น เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละจุดมีน้อย และเจ้าหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังในเรือนจำยังมีจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ต้องขัง มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน โดยรวมแล้ว ระดับความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า การที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่วางไว้อย่างเคร่งครัด มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมากที่สุด และในการปฏิบัติงานมีการใช้กฎระเบียบข้อบังคับ มากกว่าการใช้ดุลยพินิจ มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพพื้นที่ในเรือนจำ โดยรวมแล้วระดับความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พื้นที่ในเรือนจำแออัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ประกอบกับพื้นที่ภายในเรือนจำมีความคับแคบ มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ไม่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และการได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งทั้ง 5 ปัจจัยที่กล่าวมานั้น ส่งผลต่อความเครียดทั้งสิ้น

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง ที่มีต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงานของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน โดยภาพรวม โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.86 โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าผู้บังคับบัญชามีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดและผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอของผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในส่วนของการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานและปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และจำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง เกิดความกลัวว่าจะทำงานผิดพลาด รองลงมา รู้สึกเหนื่อย ท้อแท้ รู้สึกว่าตนเองขาดสมาธิ มีความวุ่นวายใจ ไม่มีความสุข ซึ่งมีระดับความรู้สึกเครียดมากตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ เมื่อเปรียบเทียบสาเหตุความเครียดด้านปัจจัยต่างๆ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง จากการศึกษา พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ ยังพบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อระดับความเครียด โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.17 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า “ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง อยู่ในระดับมาก ”

1.2 ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาระงาน (Workload) และชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) จากการสัมภาษณ์ พบว่าจะเป็นเรื่องของเวรยามรักษาการณ์ที่มีความถี่ และตรากตรำ ทำให้ไม่มีเวลาให้ครอบครัว เนื่องจากงานราชทัณฑ์เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตลอด 24 ชั่วโมงอย่างต่อเนื่อง และลักษณะงานของกรมราชทัณฑ์ หากการปฏิบัติหน้าที่เกิดความบกพร่องหรือเกิดความผิดพลาดขึ้น เช่น ผู้ต้องขังแหกหักหลบหนี ปล่อยผู้ต้องขังผิดตัว หรือระบบแก้ไขผู้ต้องขังไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ต้องขังกลับไปกระทำผิด สร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อกระบวนการยุติธรรม ความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคม อีกประการหนึ่งคือ ปัจจัยด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงานการทำงานภายใต้กฎหมายหลายฉบับ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ และการเผชิญความเสี่ยงในการควบคุมผู้ต้องขังจำนวนมาก เกิดความเสี่ยง

ต่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เกิดความกดดัน เพราะต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ บนพื้นฐานของกฎระเบียบ ข้อบังคับทำให้เกิดเครียด

1.1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

กล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ซึ่งมีหลายอย่างที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวัน อาจจะเป็นปัญหาหลักหรือปัญหาเกี่ยวเนื่องในทางอ้อมที่ทำให้เกิดความเครียดต่อเจ้าหน้าที่เรือนจำฯ เนื่องจากการมอบหมายงานที่ไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงานเฉพาะที่ไม่ถนัด ไม่ตรงกับความสามารถของบุคคล และภาระงานที่มากเกินไป ไม่สมดุลกับอัตราจำนวนเจ้าหน้าที่ ฯ

1.1.3 ปัจจัยด้านความไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับภาระงาน

หากกล่าวถึง ปัจจัยด้านความไม่สมดุล ระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่กับจำนวนผู้ต้องขังที่ไม่สมดุลกัน เนื่องจากปัจจุบัน ในแต่ละเรือนจำมีจำนวนผู้ต้องขังจำนวนมาก และเกินอัตราความจุที่เหมาะสม ในขณะที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยมาก ทำให้การดูแลไม่ทั่วถึง เกิดความเสี่ยงต่อความเสียหายสูง ส่งผลให้เกิดปัญหา ทั้งด้านร่างกายและผลกระทบต่อจิตใจ เนื่องจากเกิดความกดดันในการเฝ้าระวังไม่ให้เกิดความเสียหาย จากการกระทำผิดของผู้ต้องขังในความรับผิดชอบของตน เกิดความเครียดสะสมได้ตลอดเวลา

1.1.4 ปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

โดยสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสำคัญอย่างมาก เพราะผู้บังคับบัญชาถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นกลไกหลักในการทำงาน เพราะการปฏิบัติงานเรือนจำต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกฝ่าย เพราะมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนหน่วยงาน ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกสบายใจ ไม่เครียด หากผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง สามารถปรึกษาพูดคุย และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Colleagues) ความเครียดจากเพื่อนร่วมงาน จะเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันเกี่ยวเนื่องกันหรือความขัดแย้ง อันเนื่องมาจากความคิดและบุคลิกภาพที่ขัดแย้งกัน ในระหว่างการทำงานร่วมกัน บุคคลที่มีบุคลิกก้าวร้าว ไม่สนใจต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นๆ จะส่งผลทำให้คนรอบข้างเกิดความเครียดระหว่างบุคคลได้ง่าย เช่น ปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและจำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน บางครั้ง เพื่อนร่วมงานมักใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน หรือการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เป็นการปฏิบัติงานซึ่งต้องคลุกคลีกับผู้ต้องขัง เกิดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

มีความเอ็นดู สงสาร หรือการพึ่งพาอาศัยกัน เช่น ผู้ต้องขังที่ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ เกิดเป็นการปกครองแบบอุปถัมภ์ เสมือนเป็นผู้ที่อยู่ภายใต้การดูแลของตน เกิดการแบ่งแยก ผู้บังคับบัญชาในส่วนตัว ไม่เคารพผู้บังคับบัญชาคนอื่น ทำให้เกิดปัญหาทางการปกครอง และเกิดปัญหา ระหว่างเจ้าหน้าที่ๆ ด้วยกัน หากเกิดการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว และหาประโยชน์จากผู้ต้องขัง ในความดูแลของตน

1.1.5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ การทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

ปัญหาทางเศรษฐกิจในทุกวันนี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อทุกคน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำ ทำงานด้วยความตรากตรำ ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว มีค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง แต่ปฏิบัติหน้าที่ในสภาพแวดล้อมอันไม่น่าอภิรมย์ แวดล้อมไปด้วยผู้กระทำความผิดจากคดีต่างๆ มากมาย เกิดช่องทางหรือโอกาสให้กับผู้กระทำความผิดเหล่านั้น ที่ต้องการจะใช้เจ้าหน้าที่เป็นเครื่องมือในการกระทำในเรื่องที่ผิดกฎหมาย ผิดระเบียบของเรือนจำ เกิดความเสี่ยงในการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ อย่างไรก็ตาม ได้มีการตรวจสอบการทุจริต มีกฎหมาย กฎระเบียบที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในการใช้เป็นบทลงโทษเจ้าหน้าที่ผู้กระทำความผิดวินัย แต่หากมีเจ้าหน้าที่บางกลุ่มกระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ หาผลประโยชน์จากผู้ต้องขังแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อ การควบคุม การปกครอง และอาจส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คนอื่นๆ ด้วย

1.1.6 แนวทางการพัฒนา ปรับปรุง การลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอปากพนัง ตามทัศนคติของท่านเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด จึงใช้แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเช่นนั้น

แนวทางการลดความเครียดผู้ให้สัมภาษณ์ ได้เสนอการลดความเครียด โดยการปรับปรุง แก้ไข ในส่วนของปัจจัยที่เป็นสาเหตุต่อการเกิดความเครียดในการทำงาน ทั้งการลดจำนวนผู้ต้องขัง การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ การปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน ความรู้ ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การจัดสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อบรรเทาและลดความเครียด จัดให้มีค่าตอบแทนที่มีความสมดุลกับงาน คຸ້ມຄ່າ เจ้าหน้าที่ที่มีกำลังใจขึ้น

2. อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษา เรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง” พบประเด็นสำคัญจะที่น่าสนใจอภิปรายผล ดังนี้

2.1 อภิปรายผลการศึกษาเชิงปริมาณ

จากผลการศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง พบว่ามีความเครียดอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากเรือนจำอำเภอปากพนังเป็นเรือนจำความมั่นคงต่ำ กำหนดโทษของการควบคุมผู้ต้องขังจึงไม่สูง มีพื้นที่ไม่กว้างมากนัก และจำนวนผู้ต้องขังมีจำนวนไม่มาก เมื่อเปรียบเทียบกับเรือนจำความมั่นคงสูง อย่างไรก็ตาม เรือนจำอำเภอปากพนังได้มีการดำเนินการต่างๆ ในส่วนของการลดความตึงเครียดในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เช่น จัดสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน ทั้งสวัสดิการด้านเครื่องอุปโภค บริโภคประจำทุกเดือน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในการใช้จ่ายของครอบครัว การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียด และความตรากตรำในการทำงาน เช่น การเล่นกีฬาเปิดทองช่วงพักกลางวัน การจัดกิจกรรมเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ ปีละ 2 ครั้ง การจัดกิจกรรมทัศนศึกษาดูงานประจำปี การได้รับเงินเพิ่มพิเศษที่มีเหตุเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์เพิ่มขึ้น ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น สามารถช่วยผ่อนคลายความเครียด ความตรากตรำในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการเรือนจำอำเภอปากพนังได้บ้าง จึงสามารถทราบเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนังได้รับการบรรเทาความเครียดให้น้อยลง แต่ความเครียดที่กล่าวมานั้น มาจากปัจจัยในการทำงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ มีหน้าที่หลักในวันเวลาราชการปกติและต้องปฏิบัติหน้าที่เวรยามรักษาการณ์อีกด้วย จึงทำให้มีเวลาพักผ่อนหรือเวลาว่างให้กับครอบครัวน้อย ทำให้เกิดปัญหาและความเครียดตามมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของคูเปอร์ (Cooper and Straw) คือ ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว บางครั้ง เราเรียกความไม่สมดุลดังกล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ก่อให้เกิดความเครียด เนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าว เชื่อมโยงกับอาการทางจิต อันเนื่องมาจากความเครียด โดยเฉพาะผู้หญิงพ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงาน คู่รักที่มีอาชีพเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Greenhaus and Beutell ระบุว่าความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับครอบครัว ได้แก่ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัด ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรม ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียด ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของงาน และครอบครัว เป็นสิ่งที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ ยิ่งทุ่มเวลาให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่ง ยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้ง

ระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นงนุช สงวนศักดิ์ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการทำงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ส่งผลต่อการทำงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฐาปณี ว่างานนท์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด พบว่าสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความเครียด สอดคล้องกับแนวความคิดของ ร็อบบิ้นส์ ได้อธิบายสาเหตุของความเครียด จากแบบจำลองความเครียดเกิดจากปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors) แรงกดดันที่มีต่อพนักงานในการรับรู้ว่าเขาต้องพยายามทำงานไม่ให้ผิดพลาด หรือทำงานให้สมบูรณ์ในเวลาจำกัด เจ้าหน้าที่เข้มงวด อีกทั้งยังสอดคล้องกับปัจจัยสำคัญ 6 ประการ ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ Cartwright and Cooper คือ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงาน ย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (2) ภาระงาน (3) ชั่วโมงการทำงาน (4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (5) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาณิกา เสียงเพราะ และคณะ ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลเฉพาะทางโรคมะเร็งเขตภาคกลาง พบว่า ปัจจัยในงาน (องค์กร สภาพการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม) มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ปัจจัยด้านผู้นำ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนังในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวความคิดของ ร็อบบิ้นส์ ได้อธิบายสาเหตุของความเครียด จากแบบจำลองความเครียดเกิดจากปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors) แรงกดดันที่มีต่อพนักงานในการรับรู้ว่าเขาต้องพยายามทำงานไม่ให้ผิดพลาด หรือทำงานให้สมบูรณ์ในเวลาจำกัด เจ้าหน้าที่เข้มงวด เหล่านี้ เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน คือ ภาวะผู้นำในองค์การ (Organization Leadership) ลักษณะการบริหารของฝ่ายบริหารระดับสูง มีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ ผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด ความร้อนรนใจให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงานสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฐาปณี ว่างานนท์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของคูเปอร์ การพิจารณาความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงาน มักจะมีแหล่งกำเนิดมาจาก

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์กร) จากการศึกษาจำนวนมากชี้ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์กร รวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก ตรงกันข้าม หากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่นภายในองค์กร มีมิตรภาพและมีความเชื่อใจระหว่างกันและกัน การสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงาน และส่งผลดีต่อสุขภาพ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฐาปนี ว่างานนท์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด พบว่า สัมพันธภาพในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนังที่มีต่อระดับความเครียดโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.17 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรงค์กร ศาสนา และคณะที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่าระดับความเครียดของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี มีความเครียดในการทำงานระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 เช่นเดียวกัน

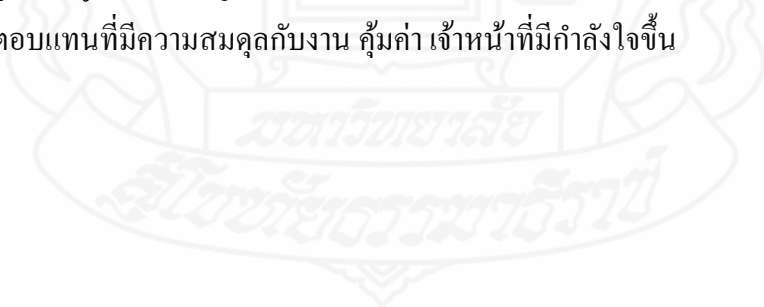
2.2 อภิปรายผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง จะเป็นเรื่องของเวรยามรักษาการณ์ที่มีความถี่และตรากตรำ ทำให้ไม่มีเวลาให้ครอบครัว เนื่องจากอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีน้อยมาก การมอบหมายงานที่มีความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชามากเกินไป ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ผลสำเร็จตามที่ผู้บริหารกรมราชทัณฑ์ได้วางนโยบายไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ, คัคณางค์ นาคสวัสดิ์, ชูชื่น ชิวพูลผล, วรณิ สัตยวิวัฒน์ ที่ได้ศึกษาเรื่องความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และการจัดการกับความเครียดในพยาบาล ซึ่งพบว่าความเครียดในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปกติ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่ ปริมาณงานมาก คนทำงานน้อย ส่วนการทำงานในหน้าที่ที่ไม่ถนัด ไม่ตรงกับความสามารถของบุคคล เป็นปัญหาในระดับกรม เพราะเป็นผู้วางโครงสร้างกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทั้งประเทศ ไม่ได้มีการเปิดรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามตำแหน่งเฉพาะ อีกทั้งงานราชทัณฑ์เป็นการทำงานภายใต้กฎหมายหลายฉบับ กฎระเบียบ ขอบบังคับต่างๆ และการเผชิญความเสี่ยงในการควบคุมผู้ต้องขังจำนวนมาก เพราะกฎ ระเบียบที่กำหนด โดยไม่คำนึงถึงการปฏิบัติงานจริง ไม่มีความยืดหยุ่น ส่งผลกระทบแก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่ในเรือนจำ เกิดความเสี่ยงสูงที่จะถูก

ลงโทษทางวินัย จากการที่อาจจะปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน รวมทั้งในด้านการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง มีมาตรการในการใช้เครื่องมือตรวจสอบการทุจริต ในเรื่องของการนำเข้าหรือนำออก ซึ่งสิ่งของต้องห้ามหรือสิ่งของไม่ได้รับอนุญาต และมีกฎหมาย กฎระเบียบที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ในการใช้เป็นบทลงโทษเจ้าหน้าที่ผู้กระทำผิดวินัย สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ในปัจจัยด้านการทำงาน เช่น ด้านจำนวนผู้ต้องขัง ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ถือได้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นกลไกหลักในการทำงาน ในการปฏิบัติงานเรือนจำต้องให้ความสำคัญกับทุกคนทุกฝ่าย เพราะมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนหน่วยงานให้ปฏิบัติการกิจสำเร็จลุล่วงด้วยดี และในส่วนของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Colleagues) ความเครียดจากเพื่อนร่วมงานจะเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน เกี่ยวเนื่องกันหรือความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดและบุคลิกภาพที่ขัดแย้งกัน ในระหว่างการทำงานร่วมกัน บุคคลที่มีบุคลิกก้าวร้าว ไม่สนใจต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นๆ จะส่งผลทำให้คนรอบข้างเกิดความเครียดระหว่างบุคคลได้ง่าย

แนวทางการลดความเครียด โดยการปรับปรุง แก้ไข ในส่วนของปัจจัยที่เป็นสาเหตุต่อการเกิดความเครียดในการทำงาน ทั้งการลดจำนวนผู้ต้องขัง การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ การปรับปรุงกฎหมาย การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน ความรู้ ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การจัดสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อบรรเทาและลดความเครียด จัดให้มีค่าตอบแทนที่มีความสมดุลกับงาน คุ่มค่า เจ้าหน้าที่ที่มีกำลังใจขึ้น



3. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในเรือนจำอำเภอปากพนัง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ และสถานภาพ ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เรือนจำอำเภอปากพนังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำอำเภอปากพนัง ดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ควรที่จะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ได้มีเวลาในการดูแลครอบครัวมากยิ่งขึ้น เช่น ในการจัดเวรยามรักษาการณ์ ควรให้มีการกำหนดให้มีความเหมาะสม และให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีส่วนร่วมในการกำหนด เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ได้มีเวลาในการใช้ชีวิตกับครอบครัว และได้มีการพักผ่อนให้เพียงพอ การพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ จะทำให้ร่างกายไม่อ่อนเพลีย และพร้อมที่จะเผชิญกับงานที่จะทำต่อไป และควรจัดกิจกรรมพักผ่อนและเดินทางท่องเที่ยว เช่น การเดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ เป็นต้น และฝึกหัดเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ให้เป็นคนที่มองโลกในแง่ดี และไม่ท้อถอย เมื่อชีวิตมีปัญหาและอุปสรรค อย่างลงโทษตัวเองหรือมองโลกในแง่ร้าย ซึ่งเป็นการสร้างความกดดันให้กับตัวเอง แต่ให้มองโลกในด้านดี เพื่อเป็นการให้กำลังใจที่จะต่อสู้แก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ โดยไม่ท้อถอย

3.2 ปัจจัยด้านการทำงาน

ควรส่งเสริมให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้น่าอยู่ และนำทำงาน โดยการตกแต่งและจัดวางให้เป็นระเบียบเหมาะสม ควรจัดให้มีกิจกรรมคลายเครียดหรือสื่อต่างๆ เพื่อให้มีอารมณ์ขัน จะช่วยผ่อนคลายความเครียดในชีวิตลงได้และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีกิจกรรมการออกกำลังกายสม่ำเสมอ เลือกวิธีการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา ตามที่ตนเองถนัดและเหมาะสมกับวัยของตนเอง โอกาสและสภาพแวดล้อมด้วย ซึ่งมีอยู่หลายวิธี เช่น การวิ่ง การเดิน การขี่จักรยาน การว่ายน้ำ เป็นต้น และควรให้เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์หลีกเลี่ยงกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด ขณะที่เครียดควรละเว้นกิจกรรม ดังต่อไปนี้ เช่น ละเว้นการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ทุกชนิด ละเว้นการสูบบุหรี่ ละเว้นยาเสพติดทุกชนิด

3.3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน

หน่วยงานควรส่งเสริมความสัมพันธ์ในการทำงาน เพื่อลดระดับความเครียดในการทำงาน โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการเอาใจใส่ในทุกข์สุข และความสะดวกสบายของผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมทั้ง ปรับปรุงสภาพของการทำงานให้ดี มีความจริงใจ

และให้ความยุติธรรมแก่ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน และปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค อย่าใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหา พยายามควบคุมอารมณ์ไปในทางสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด ทำตนเป็นคนใจกว้าง ไม่เอาใจเอาเปรียบใคร และโอบอ้อมอารีต่อผู้ได้บังคับบัญชา เสมอต้นเสมอปลาย ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความเป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชา ยกย่องชมเชยผู้ได้บังคับบัญชา เมื่อเขาทำงานดี เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา ก็เป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานร่วมกัน หน่วยงานหรือองค์กรใด ที่ทุกฝ่ายมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากจะเป็นการช่วยให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานแล้ว ยังเป็นหนทางก่อให้เกิดความสมัครสมานสามัคคีในหน่วยงานอีกด้วย

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งต่อไป

4.1 ควรขยายผลการศึกษานี้ไปยังจังหวัดที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในเรือนจำอื่น หรือต่างพื้นที่ เปรียบเทียบผลการศึกษาในแต่ละพื้นที่ เพื่อจะได้แนวทางที่ดีในการปฏิบัติ เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงาน

4.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด เช่น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร เป็นต้น

4.3 ควรศึกษาการพัฒนาตัวแบบสมการความเครียด โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ เพื่อพยากรณ์ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ และทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด เพื่อกำหนดแนวทางส่งเสริมกิจกรรมลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2556). *นิยามความเครียด*. สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2560.
จาก https://boonkit54.blogspot.com/2013/08/blog-post_2442.html
- กรมราชทัณฑ์ (2559). *แผนปฏิบัติการราชทัณฑ์พ.ศ. 2559 – 2562*, กองแผนงาน.
สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2560.
จาก <http://www.correct.go.th/index.php/blog/2016/03/news1991073691>
- กรมราชทัณฑ์ (2560). *สถิติ.ประเภทโทษ*. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2560.
จาก <http://www.correct.go.th/correct2009>
- กรมราชทัณฑ์. (2560). *ประวัติกรมราชทัณฑ์*. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2560.
จาก <http://www.correct.go.th/newcorrectweb/index.php/about-us/history?lang=th>
- กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง, ถัดดาวรรณ ณ ระนอง.(2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ
อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒนครินทร์*.วารสารศึกษาศาสตร์มสธ. 8(2),
(ก.ค.-ธ.ค.)2558. สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2560.
จาก edjournal.stou.ac.th/filejournal/9_13_620.pdf
- จิตกาญจนา ชาญศิลป์. (2558). *ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อย
หน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา*.
สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2560.
จาก kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/10208/1/404547.pdf
- จุฑารัตน์ สติธิปัญญา* วิทยาแห่มพันธ์**. *ความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัย*.
สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2560,
จาก <https://www.tcithaijo.org/index.php/liberalartsjournal/article/download/.../74602>
- เจษฎา คุณงามมาก.(2555). *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ*.
สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2560, จาก libdcms.nida.ac.th/thesis6/2555/b176366.pdf
- ฐาปนี ว่างานนท์ .(2556). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน:
กรณีศึกษา บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด*. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2560.
จาก www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2030/139303.pdf?...1
- ทิพารมย์ คงเพ็ชร์, นางสาวจุฬาลักษณ์ ส่งศรี. *รายงาน เรื่องมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร*.
สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2560 จาก <https://modtiparom.wordpress.com/2013/08/08/>

- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. (2553). *การบริหารองค์การ: บุคคลและกลุ่มในองค์การ*.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช, นนทบุรี.
- นงนุช สงวนศักดิ์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชี*.
บริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2560,
จาก doi.nrct.go.th/ListDoi/Download/.../841395bd00412202601c681362956430
- นภาพรณ อุษัยจรัสศรี. (2554). *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวความสัมพันธ์กับ*
ผู้บังคับบัญชาและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานทำ
กรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2560,
จาก digi.library.tu.ac.th/thesis/lib/1031/title-biography.pdf.
- ประไพพร ใจเย็น. (2554). *ความเครียดและแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของ*
เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2560, จาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2010/8126>
- ปาณิภา เสียงเพราะ, ทัศนีย์ ธีรวิรุฑและอรุวรรณ แก้วบุญชู. (2557). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ*
ความเครียดการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเฉพาะทางโรคมะเร็งเขตภาคกลาง.
สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2560.
จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/JHR/article/view/27845>
- ประชัย เปี่ยมมบุรณ์. (2558). *แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช, นนทบุรี.
- นิมิต กลิ่นดอกแก้ว. (2552). *ความหมายของคำว่า “การพัฒนา”*. สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2560,
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/300377>
- พระมหามนตรี หลินภู. (2551). *การศึกษาความเครียดและการลดความเครียดที่มีต่อการใช้ชีวิต*
ภายในเรือนจำของผู้ต้องขัง โดยการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม โดยยึดหลักอริยสัจ 4.
สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2560,
จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Gui_Cou_Psy/PhramahaMontree_L.pdf
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). *ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ*
ปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้า
แฟชั่นแห่งหนึ่ง. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2560,
จาก dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1964/1/pim_srit.pdf.

มณฑา โชคชัยไพศาล. *ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสุขภาพจิต*.

สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2560.

จาก www.klb.dmh.go.th/download_file.php?str_folder_name...str_file...RF...

มณีรัตน์ สุวรรณวารี. (2543). Frederic W. Taylor อ่างในพิทยา บวรวัฒนา.

สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/458783>

มณีรัตน์ สุวรรณวารี. (2543). Hodge Anthony & Gales อ่างในทองใบ สุดชาติ.

สืบค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/458783>

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. “การบริหารองค์การ”. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาภาวะผู้นำในองค์การ* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

วชิระ เพ็ชรธรรม และ กลางเดือน โภชนา. (2559). “ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทย” *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 18(1), (มกราคม-เมษายน 2559). สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2560.

จาก www.ubu.ac.th/web/files_up/08f2016041213451742.pdf

ศิริพร พูนชัย. *ผู้นำและภาวะผู้นำ (LEADERSHIP)*. สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2560

จาก www.phichitcdd.com/Knowledge02/Breeding%20Leader/.../cc/04.doc

สุภาพ หวังขอกกลาง. (2554). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการเผชิญความเครียดของนักศึกษาสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ วิทยาลัยนครราชสีมา*. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2560,

จาก http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/343/Suphap_W.pdf?sequence=1

อนรรักษ์ วัฒนธรรวรงค์. (2558). *บทบาทของทฤษฎีในรัฐประศาสนศาสตร์*.

Role of Theory in Public Administration, สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2560.

จาก http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/2009/12/blog-post_6017.html

ราณี อธิชัยกุล. “การจูงใจบุคลากรในองค์การ”. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารองค์การ*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

อุทุมพร เมืองนา. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2560,

จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/559/1/Autumporn_muea.pdf

- Eric G. Lambert;& Eugene A. Paoline. (2008). *The Influence of Individual, Job, and Organizational Characteristics on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment* .Criminal Justice Review, Vol.33, No.4 [online]. Available: <http://cjr.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/4/541> (Accessed: Feb 27th,2018).
- Prasert rk . แนวคิดทฤษฎีความขัดแย้ง. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/491925>
- Wilmar B. Schaufeli; & Michiel A.J. Kompier.(2001). Managing Job Stress in the Netherlands.International. *Journal of Stress Manangement*, Vol.8, No.1 [online]. Available:<http://www.springerlink.com/content/k078831100g46811/?p=0465abfdc378413f59c890ca&pi=1>(Accessed: Feb 27th,2018).



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง: ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() อายุต่ำกว่า 30 ปี () อายุ 31 – 40 ปี
() อายุ 40– 60ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพ

() โสด () หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
() สมรส () หม้าย(คู่สมรสเสียชีวิต)

5. อายุงาน (ปฏิบัติหน้าที่งานราชทัณฑ์)

() 1 เดือน -5 ปี () 10-15 ปี
() 5-10 ปี () 15 ปีขึ้นไป

6. เงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท () 20,001 – 25,000 บาท
() 10,000 – 15,000 บาท () 25,001 – 30,000 บาท
() 15,001 – 20,000 บาท () 30,001บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง:

1. จุดประสงค์ของแบบสอบถามนี้เพื่อศึกษาถึงความรู้สึกของท่านที่มีต่อความเครียดในการทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันในแต่ละข้อจะมีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ

2. ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับประสบการณ์หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

3. คำถามทั้งหมดมี 36 ข้อ โปรดตอบคำถามทุกข้อ

ปัจจัยด้านการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านสภาพพื้นที่ในเรือนจำ					
1. พื้นที่ภายในเรือนจำมีความคับแคบ					
2. เรือนจำมีสภาพเก่า ทрудโทรมไม่เหมาะแก่การคุมขัง					
3. สภาพความมั่นคงของสถานที่คุมขังไม่มีความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่					
4. สถานที่ตั้งของเรือนจำไม่เหมาะสม อยู่ใกล้เขตชุมชน					
5. พื้นที่ในเรือนจำแออัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ					
ด้านจำนวนผู้ต้องขัง					
6. จำนวนผู้ต้องขังไม่เหมาะสมกับพื้นที่เรือนจำ					
7. จำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำมีผลต่อการควบคุมและรักษาการณ์					
8. ผู้ต้องขังในเรือนจำมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น					
9. จำนวนผู้ต้องขังที่เพิ่มขึ้นมีผลต่อการเกิดโรคระบาดในเรือนจำ					
ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่					
10. จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเรือนจำขาดความเพียงพอและไม่มีความเหมาะสม					
11. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงมีน้อย					

ปัจจัยด้านการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
12. เจ้าหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังในเรือนจำยังมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ต้องขัง					
13. เมื่อเกิดเหตุร้ายภายในเรือนจำเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอแก่การระงับเหตุ					
14. การปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำมีความเสี่ยงสูงมากขึ้นเนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละจุดมีน้อย					
ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน					
15. ท่านต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่วางไว้อย่างเคร่งครัด					
16. เมื่อเกิดปัญหาในขณะที่ปฏิบัติงานท่านไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เพราะมีข้อจำกัดในระเบียบมากเกินไป					
17. ข้อกำหนด กฎระเบียบ ในการทำงานของเรือนจำที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความยืดหยุ่นต่ำ					
18. ในการปฏิบัติงานของท่าน มีการใช้กฎระเบียบข้อบังคับมากกว่าการใช้ดุลยพินิจ					
19. การปฏิบัติงานของท่านขาดความคล่องตัวเนื่องมาจากการต้องยึดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ กฎหมายเป็นหลัก					
ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ					
20. งานที่ได้รับมอบหมายมีความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่					
21. การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่					
22. งานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน					
23. การแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม					
24. การจัดการหรือการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปอย่างยากลำบาก					
25. การปฏิบัติงานขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจ					

ปัจจัยด้านการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานที่เกินกำลังความสามารถของท่าน					
27. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบต่อวันมีมากเกินไป					
28. ท่านไม่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
29. ผู้บังคับบัญชามีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน					
30. ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอของผู้ใต้บังคับบัญชา					
31. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน					
32. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้คำแนะนำ หรือร่วมรับผิดชอบเมื่อท่านเกิดปัญหาหรือเกิดความเสียหายในงาน					
33. ผู้บังคับบัญชาขาดคุณธรรม จริยธรรม ในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา					
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
34. ปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและจำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน					
35. เพื่อนร่วมงานมักใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน					
36. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน					

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความเครียด

คำชี้แจง: ท่านมีอาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึกเครียดในระดับมากน้อยเพียงใด

โปรดเขียนเครื่องหมาย ลง ในช่องแสดงอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตามความเป็นจริงที่สุด

อาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึก	ระดับอาการ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. รู้สึกว่าตนเองขาดสมาธิ					
2. รู้สึกเบื่องานที่ทำ					
3. รู้สึกเหนื่อย ท้อแท้					
4. มีความวุ่นวายใจ ไม่มีความสงบ					
5. รู้สึกไม่มีแรงหรือเฉื่อยชาในการทำงาน					
6. รู้สึกสิ้นหวังในชีวิต					
7. มีความลำบากในการตัดสินใจ					
8. เกิดความกลัวว่าจะทำงานผิดพลาด					
9. รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า					
10. รู้สึกคับข้องใจ					
11. รู้สึกอึดอัดใจ					
12. รู้สึกไม่มีความสุข					
13. มีอาการปวดเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณต้นคอ หลัง ไหล่					
14. เมื่อรู้สึกโกรธ ไม่พอใจ จะเสียงสั่น ปากสั่น มือสั่น					
15. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้ง 2 ข้าง					

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษา

แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษา

เรื่อง การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง



คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลักษณะของแบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือแบบสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

2. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย (โปรดตอบให้ครบทุกส่วน)

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัย สาเหตุ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำอำเภอปากพนัง มีข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับและจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อกรปฏิบัติหน้าที่ของท่านแต่อย่างใด ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้ผลที่ถูกต้องตามหลักวิชา

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ที่ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลด้านล่างต่อไปนี้ให้ตรงตามความเป็นจริงตามสถานภาพของท่าน

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

.....

2. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง

ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง.....

หัวหน้าฝ่าย.....

เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์.....

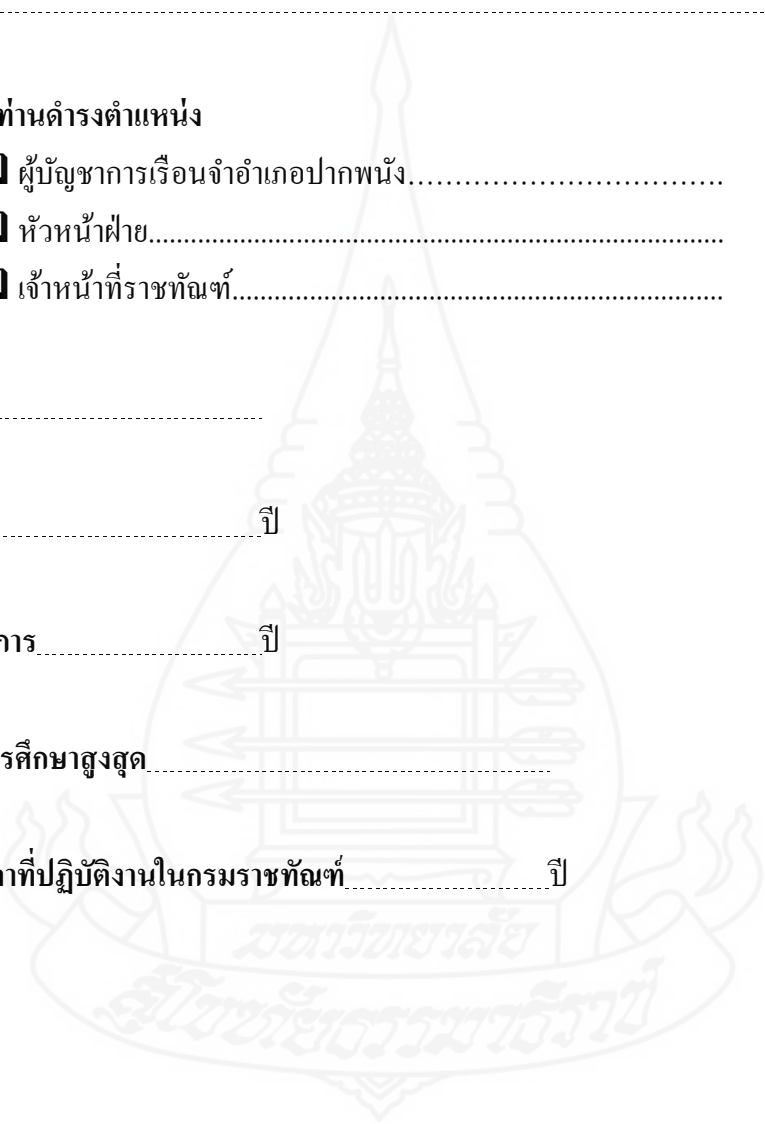
3. เพศ.....

4. อายุ..... ปี

5. อายุราชการ..... ปี

6. ระดับการศึกษาสูงสุด.....

7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกรมราชทัณฑ์..... ปี



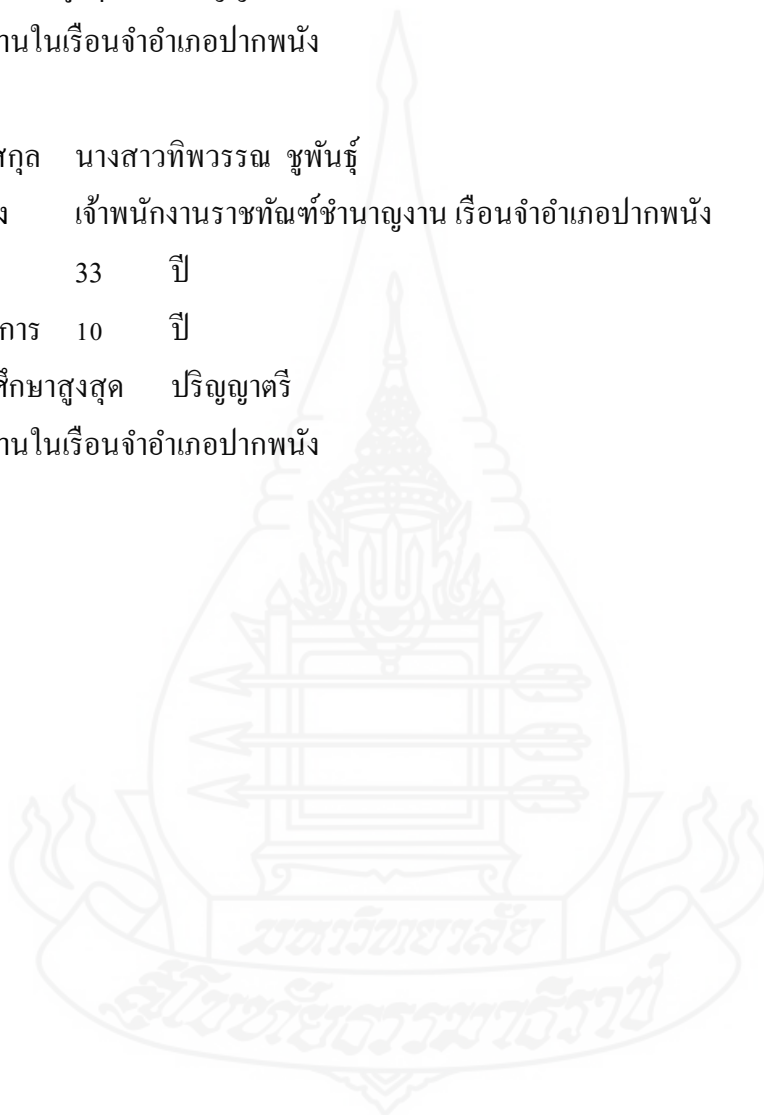
ภาคผนวก ค
รายนามผู้ให้สัมภาษณ์



รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-ชื่อสกุล นายทำนอง ดวงศิริ
ตำแหน่ง ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง
อายุ 59 ปี
อายุราชการ 40 ปี
วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท
ปฏิบัติงานเป็นผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอปากพนัง
2. ชื่อ-ชื่อสกุล นายธีโรจน์ โปธากาญ
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายควบคุมผู้ต้องขัง เรือนจำอำเภอปากพนัง
อายุ 54 ปี
อายุราชการ 32 ปี
วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี
ปฏิบัติงานในเรือนจำอำเภอปากพนัง
3. ชื่อ-ชื่อสกุล นายเทคศักดิ์ เต็มเต็ม
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง เรือนจำอำเภอปากพนัง
อายุ 40 ปี
อายุราชการ 20 ปี
วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท
ปฏิบัติงานในเรือนจำอำเภอปากพนัง
4. ชื่อ-ชื่อสกุล นายชิตีรักษ์ แฉมเดช
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน เรือนจำอำเภอปากพนัง
อายุ 46 ปี
อายุราชการ 18 ปี
วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี
ปฏิบัติงานในเรือนจำอำเภอปากพนัง

5. ชื่อ-ชื่อสกุล นายทรงพล ศรีสุวรรณกาฬ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน เรือนจำอำเภอปากพนัง
อายุ 37 ปี
อายุราชการ 15 ปี
วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี
ปฏิบัติงานในเรือนจำอำเภอปากพนัง
6. ชื่อ-ชื่อสกุล นางสาวทิพวรรณ ชูพันธุ์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน เรือนจำอำเภอปากพนัง
อายุ 33 ปี
อายุราชการ 10 ปี
วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี
ปฏิบัติงานในเรือนจำอำเภอปากพนัง



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวกัญญา มหาภาพ
วัน เดือน ปีเกิด	28 ตุลาคม 2524
สถานที่เกิด	นครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	67/16 หมู่ 5 ต. โพธิ์เสด็จ อ. เมือง จ. นครศรีธรรมราช 80000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2545- 2547 ปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร พ.ศ. 2558 - 2560 ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

