

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ  
สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

สืบตำรวจเอกหญิง จรัสศรี จิระประวัติระกุล



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Factors Affecting Work Stress of Police Officers of the Metropolitan**

**Police Division 7**

**Pol. Sgt. Jaratsri Jiraprawattrakul**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

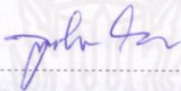
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาคั่นคว้ออิสระ บัญชีที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ  
สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7  
ชื่อและนามสกุล สิבתำรวจเอกหญิง จรัสศรี จิระประวัติตระกูล  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม

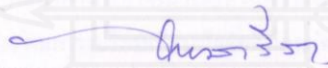
การศึกษาคั่นคว้ออิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว้ออิสระ



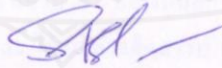
(อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม)

ประธานกรรมการ



(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

ผู้ศึกษา **สิบตำรวจเอกหญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล รหัสนักศึกษา 2553003704**

ปริญญา **รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม**

ปีการศึกษา 2557

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 (2) ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการตำรวจชั้นประทวน (4) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 (5) เสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

ประชากรสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจทั้งหมดที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 1,738 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 326คน โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย (2) ปัจจัยทุกด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการดำเนินชีวิต ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง (3) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน และด้านการดำเนินชีวิต ไม่มีความแตกต่างกัน และข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีความเครียดกว่าชั้นประทวน (4) ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่ส่งผลต่อความเครียด (5) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดสรรเบี่ยงเลี่ยนในการทำงานเพิ่ม ควรมีการร่วมกันประชุมปรึกษาหารือบ่อยๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และลดความเครียด จัดหาความวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เหมาะสม และการแบ่งภาระงานที่ได้รับมอบหมายอย่างยุติธรรม

**คำสำคัญ** ความเครียดในการทำงาน กองบังคับการตำรวจนครบาล 7

**Independent Study title:** Factors Affecting Work Stress of Police Officers of the Metropolitan Police Division 7

**Author:** Pol.Sgt. Jaratsri Jiraprawattrakul; **ID:** 2553003704; **Degree:** Master of Public Administration;  
**Independent Study advisor:** Dr. Chamnian Rajphaetyakhom; **Academic year:** 2014

### **Abstract**

The purposes of this research were to: (1) study level of working stress of police officers of the Metropolitan Police Division 7; (2) study opinions concerning factors affecting the work stress of Police Officers at the Metropolitan Police Division 7; (3) compare working factors affecting the work stress between commissioned officers and non-commissioned officers; (4) study factors affecting the work stress of police officers of the Metropolitan Police Division 7; and (5) recommend guidelines to reduce the work stress of police officers of the Metropolitan Police Division 7.

Population was 1,738 police officers of the Metropolitan Police Division 7. Samples were 326 officers calculated via Taro Yamane formula at level of validity of 95% and employed proportional stratified random sampling. The instruments used for data collecting were questionnaires. The statistical analysis employed frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and multiple regression.

Research results revealed that: (1) an overview of stress level of police officers was at low level; (2) all factors namely job type, way of life, administration, organizational atmosphere, relationship and career achievement affected the work stress at medium level; (3) comparison of factors affecting the work stress between commissioned officers and non-commissioned officers, it was found that factors regarding administration, organizational atmosphere, relationship and career achievement were different at statistical level of significant of 0.05 whereas factors regarding job type, and way of life were not different. The stress of commissioned officers was higher than non-commissioned officers; (4) way of life factor affected the work stress of police officers of the Metropolitan Police Division 7 at level of significance of 0.05. Other factors did not affect the stress; and (5) recommendations were that working allowances should be increased, the organization should arrange frequent meeting to build better relationship and help reducing stress, facilities and materials related to works should be provided to police officers adequately and all tasks should be delegated equally among the colleagues.

**Keywords:** Work Stress, Metropolitan Police Division 7

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ที่ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบคุณเป็นอย่างสูงยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์วีรัต กรรมการสอบ ได้ให้ความกรุณาแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อช่วยให้การศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกๆ ท่านในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ต่างๆ แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบคุณพันตำรวจเอกบรรรหาญ สมเกียรติ รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล 7 พันตำรวจเอกเอกชัย บุญวิสุทธิ รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล 7 พันตำรวจเอกพิระพัศ เมืองสาคร ผู้กำกับการ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ในการจัดทำการศึกษา ค้นคว้าอิสระของผู้ศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่คอย ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวมถึงขอขอบคุณเพื่อนๆ MPA 9 ทุกคน

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่เป็นแรงใจ สนับสนุนให้ผู้ศึกษาได้ศึกษาในระดับมหาบัณฑิต ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอขอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่กล่าวมา

จรัสศรี จิระประวัติตระกูล

สิงหาคม 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	12
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน.....	30
งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ส่วนที่ 2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7.....	48
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ.....	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน.....	55
ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7.....	62
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7.....	63
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปการศึกษา.....	64
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	80
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	81
ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	83
ค สำเนาหนังสือราชการ.....	89
ง แบบสอบถาม.....	108
ประวัติผู้ศึกษา.....	117



**สารบัญตาราง**

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แสดงตารางเมตริกคะแนนรวมจากแบบทดสอบ ..... 31
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรข้าราชการตำรวจในระดับสัญญาบัตรและชั้นประทวนทุกคน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ประจำปี 2558 ..... 38
ตารางที่ 3.2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 39
ตารางที่ 3.3	จำนวนคะแนนรวมจากแบบทดสอบตามแบบตารางเมตริก ..... 41
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ..... 45
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ ..... 45
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 46
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ..... 46
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน ..... 47
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 47
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 48
ตารางที่ 4.8	ระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในภาพรวม ..... 48
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านลักษณะงาน..... 49
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านการบริหารงาน ..... 50
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านบรรยากาศในองค์กร ..... 51
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน..... 52
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านความสำเร็จในการทำงาน..... 53
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านการดำเนินชีวิต..... 54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม .....	55
ตารางที่ 4.16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน .....	56
ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน .....	57
ตารางที่ 4.18 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน .....	58
ตารางที่ 4.19 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน .....	59
ตารางที่ 4.20 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน .....	60
ตารางที่ 4.21 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน .....	61
ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ Multiple Regression ของความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียด .....	62
ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 .....	63

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสังคมไทยมีสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การศึกษา และการเมืองการปกครอง รวมทั้งภาวะวิกฤตของปัญหาสังคมในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น ปัญหาการว่างงาน ปัญหาความยากจน ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาครอบครัวแตกแยก ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่สงบในสังคม ส่งผลให้เกิดปัญหาความเครียด ซึ่งได้กลายเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนทุกเพศทุกวัย ความเครียดส่งผลกระทบต่อจิตใจ ทำให้เกิดอาการกระวนกระวาย ขาดสมาธิ ความระมัดระวังในการทำงานเสียไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เคร้าซึม คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ส่วนผลที่กระทบต่อร่างกาย เนื่องจากภาวะที่เครียดเกิดขึ้นจะกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดอาการหน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลง ระบบการทำงานของร่างกายผิดปกติ ร่างกายจะเกิดความผิดปกติในการทำงาน ร่างกายทำงานด้อยประสิทธิภาพลง (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล: <http://www.pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/47>)

อาชีพตำรวจเป็นอาชีพหนึ่งที่เผชิญกับความเครียดในการทำงานซึ่งเกิดจากสาเหตุหลายประการ บทบาทหน้าที่ของตำรวจ คือ การจัดพฤติกรรมของคนในสังคมให้อยู่ในกฎระเบียบ (Regulate Social Behavior) เพื่อปกป้องชีวิตและทรัพย์สิน และรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นบทบาทที่ต้องใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจที่จะใช้อำนาจระดับใดในการเข้าระงับเหตุ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบทบาทหน้าที่ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และสิ่งหนึ่งที่แน่นอน คือ ตำรวจถูกคาดหวังให้จัดการกับปัญหาโดยปราศจากการร้องทุกข์ เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติหน้าที่ของเขา

การใช้อำนาจนี้ เป็นสิ่งที่แยกอำนาจออกจากคนกลุ่มอื่นของสังคมและการปฏิบัติหน้าที่ที่พร้อมจะจัดการกับกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ในสังคม ทำให้ความเป็นตำรวจไม่เพียงแต่สร้างความเป็นคนละพวก กับกลุ่มต่างๆ แต่ตำรวจยังต้องพยายามรักษาสมดุลระหว่างความเที่ยงธรรมใน

การใช้บังคับกฎหมายโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล กับสถานะของความขัดแย้งกัน อย่างไม่น่าเชื่อของการเป็นผู้ใช้อำนาจเองโดยตรง กับการถูกควบคุมการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดโดย ลักษณะการบริหารงานแบบกึ่งทหารขององค์การตำรวจ เช่น เมื่อต้องเข้าระงับเหตุ ภายใต้เงื่อนไขที่ ข้อมูลไม่ได้มีความชัดเจนเสมอไป และมีคำถามให้ต้องครุ่นคิดมากมาย เช่น การกระทำผิดที่เกิดขึ้น เป็นความผิดตามข้อบัญญัติกฎหมายใดและจะแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างไรบ้าง

ภายใต้สถานการณ์เช่นนี้ตำรวจจึงมักต้องใช้ตัวบ่งชี้ต่างๆ เช่น ลักษณะรูปร่างหน้าตา และความเป็นไปได้จากการสรุปแบบประเภทของบุคคลไว้ล่วงหน้า การจับให้มันคั้นให้ตาย บางครั้งถูกมองว่าเป็นไปด้วยท่าทีรุนแรงและไม่ยุติธรรม ซึ่งบางครั้งก็เป็นเช่นนั้นจริง ดังนั้นแม้ว่า บางครั้งตำรวจจะได้รับคำชม ความเคารพในบาง โอกาส แต่โดยทั่วไปตำรวจมักก่อให้เกิดความรู้สึก กลัว ความรู้สึกเกลียดชัง และความโกรธได้ ภายใต้สถานะการณ์ของการทำงานเช่นนี้ตำรวจย่อมจะ มีความกดดันหรือมีความเครียดได้จากความรู้สึกที่ว่าตนเองต้องรับศึกรอบด้าน ทั้งนี้เพราะขาด ความรู้สึกด้านการสนับสนุนจากทั้งระบบการบริหารภายในองค์การตำรวจเอง และการไม่ได้รับความ ร่วมมือหรือทัศนคติที่เป็นมิตรไมตรีจากสาธารณะเท่าที่ควร(วรวรรณ สันติกุล, 2555)

จากบทบาทและภาระหน้าที่ของตำรวจที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ ตำรวจมีภาระหน้าที่ที่สำคัญ และจะผิดพลาดหรือขาดประสิทธิภาพไม่ได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ ผู้บริหารควรให้ความสนใจ เพื่อที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ได้ทันท่วงทีก่อนที่จะส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน

## 2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกอง บังคับการตำรวจนครบาล 7

2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

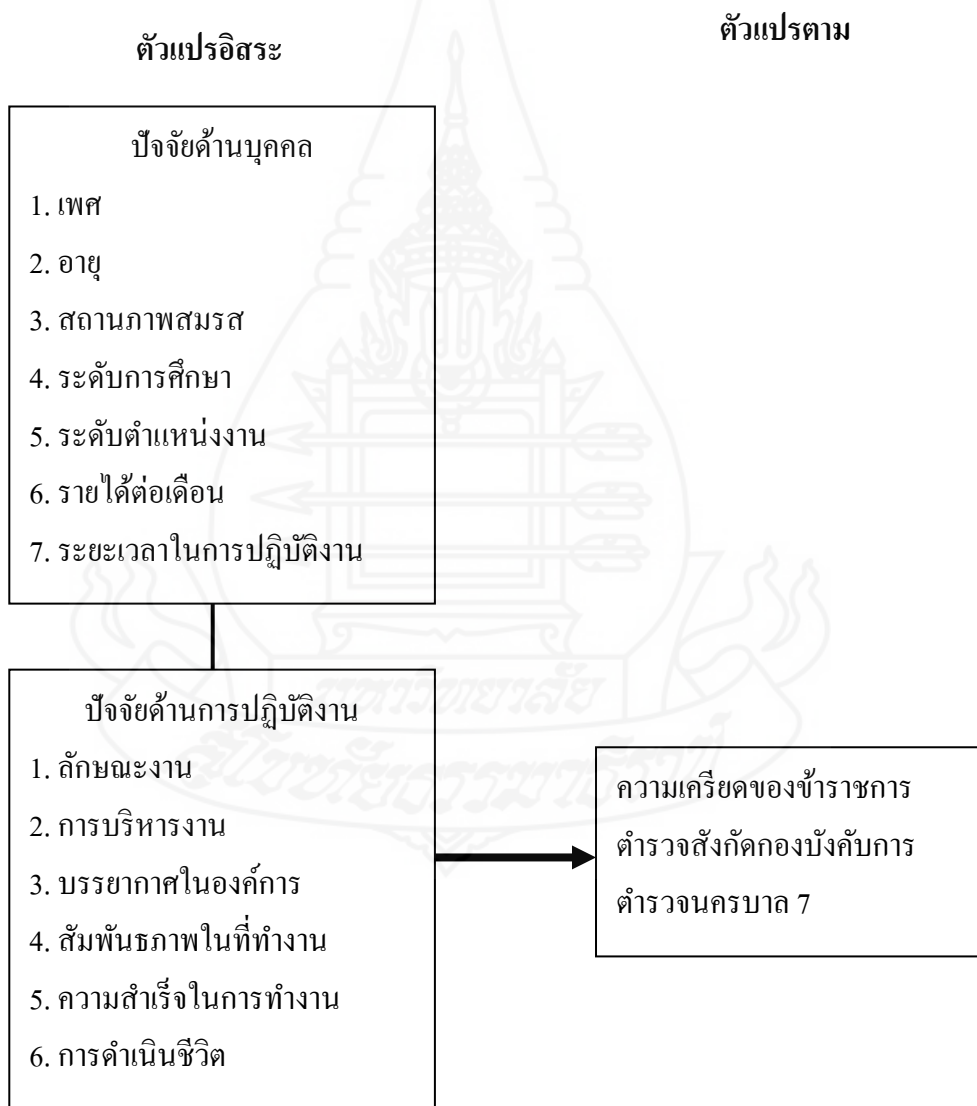
2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

2.5 เพื่อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จากแนวคิดของ Ivancevich & Mattesan (1978: 372) ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 4. สมมติฐานในการศึกษา

4.1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 อยู่ในระดับมาก

4.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 อยู่ในระดับมาก

4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร กับข้าราชการตำรวจชั้นประทวนแตกต่างกัน

4.4 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกด้านส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

#### 5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

##### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 คือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน การบริหารงาน บรรยากาศในองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน และการดำเนินชีวิต รวมถึงศึกษาระดับความเครียด

##### 5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 1,738 คน

5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 326 คน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน และสุ่มอย่างง่ายโดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ

### 5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ได้แก่

- (1) ด้านลักษณะงาน
- (2) ด้านการบริหารงาน
- (3) ด้านบรรยากาศในองค์กร
- (4) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน
- (5) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- (6) ด้านการดำเนินชีวิต

5.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองทางร่างกายและจิตใจของบุคคลที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเสียดสมดุลของร่างกาย การตอบสนองที่เกิดขึ้นอาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ และมีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (Thai Stress Test) พัฒนาโดย สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ และคณะ

6.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเครียดในระดับที่แตกต่างกัน ประกอบด้วยปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

6.3 ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

6.4 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่

**6.4.1 ด้านลักษณะงาน** หมายถึง ปริมาณงานที่ทำ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เวลาปฏิบัติงานที่ไม่แน่นอน ความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ความซ้ำซากจำเจ และน่าเบื่อหน่ายของงาน ความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน งานที่ต้องปฏิบัติต้องเสียสละเวลาส่วนตัวมากเกินไป งานที่ปฏิบัติมีความเร่งด่วน การปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน และการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การปฏิบัติงานบ่อย

**6.4.2 ด้านการบริหารงาน** หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การกระตุ้น และการควบคุม ซึ่งจะนำไปสู่การพิจารณาจัดการกับบุคคล และทรัพยากร ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

**6.4.3 ด้านบรรยากาศในองค์การ** หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ โครงสร้างของงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ภายในสำนักงาน ระบบพรรคพวก การถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากบุคคลอื่น

**6.4.4 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกันภายในองค์การ ได้แก่ การปรับตัว ความขัดแย้ง ความสามัคคี ความร่วมมือ การยอมรับนับถือ ความช่วยเหลือ การให้กำลังใจ เป็นต้น

**6.4.5 ด้านความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือความต้องการของบุคคลซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การได้รับค่าตอบแทน การได้รับพิจารณาความดีความชอบ การมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

**6.4.6 ด้านการดำเนินชีวิต** หมายถึง ลักษณะต่างๆ ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน ได้แก่ ความขัดแย้งภายในครอบครัว รายได้ไม่เพียงพอ ภาระหนี้สิน ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย ที่พักอาศัยและเพื่อนบ้าน เป็นต้น

**6.5 ข้าราชการตำรวจ** หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือน ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสำนักงานตำรวจแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจ โดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย ที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7



## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

เมื่อศึกษาแล้ว สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นฐานข้อมูลบุคลากรของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 เพื่อทราบถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางในการจัดให้มีการปรึกษาแนะแนวการเสริมสร้างสุขภาพกายและใจของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 เพื่อให้การทำงานของข้าราชการตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจนครบาล 7
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

##### 1.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ หากองค์การเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆ ก็จะติดตามมา ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่ง Robert and David (2001: 4 อ้างถึงใน วิลาวรรณ รพีพิศล, 2554: 1) ได้ให้ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงค่าขององค์การให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีภารกิจหลัก 7 ด้าน คือ การวางแผนด้านกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล การดูแลสุขภาพความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ Harrison, and Kessels (2004; อ้างถึงใน จิตติมา อัครธิตินพงศ์ 2556: 4) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการประกอบด้วยการวางแผนและการสนับสนุนอย่างชำนาญ เพื่อจัดให้มีการเรียนรู้ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ กระบวนการสร้างความรู้และจัดประสบการณ์ใหม่ๆ ทั้งในสถานที่ปฏิบัติงานและที่อื่นๆ เพื่อความเติบโตก้าวหน้าขององค์การ และเพิ่มศักยภาพของบุคลากรโดยผ่านการนำเอาความสามารถ การปรับตัว การร่วมแรงร่วมใจ และกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ของทุกคนที่ทำงานเพื่อองค์การ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรและเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาคูคนเข้ามาปฏิบัติงาน การธำรงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ซึ่งงานในแต่ละหน้าที่นั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กร 3 ช่วงระยะเวลา คือ ก่อนปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงาน และหลังปฏิบัติงาน (วิลาวรรณ ทรัพย์ศาล, 2554: 2)

จากความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

## 1.2 ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

มนุษย์นับเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นและต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งานบริการและเป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ที่เน้นคุณภาพ มาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนการออกจากองค์กรไปด้วยดีนั้นล้วนต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับการบริหารองค์กร ดังต่อไปนี้คือ (วิชาการ, คอม: <http://www.vcharkarn.com/lesson/1651>)

1. ทำให้มีบุคลากรทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการทำนายความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต ซึ่งต้องสัมพันธ์กับทิศทางและแผนงานขององค์กร ตลอดจนกิจกรรมขององค์กรที่คาดว่าจะมีในอนาคต นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงตลาดแรงงานของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะคาดการณ์ได้ว่าองค์กรมีความต้องการทรัพยากรมนุษย์ประเภทใด จำนวนเท่าใด เมื่อใด ทำให้สามารถวางแผนการรับคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และการหาทรัพยากรอื่นมาทดแทนถ้าจำเป็น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีบุคลากรทำงานอย่างเพียงพอตามความจำเป็น และมีบุคลากรที่ทำงานในหน้าที่ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการขยายหรือหดตัวของธุรกิจขององค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้ตามทิศทางและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. ทำให้ได้คนดีและมีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะนำมาสู่กระบวนการสรรหา คัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งบุคคลที่เป็นคนดีและมีความสามารถสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร
3. ทำให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับเป็นบทบาทหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะเกี่ยวข้องกับคนที่ทำงานในองค์กร ทั้งคนที่รับเข้ามาทำงานใหม่และคนที่ทำงานอยู่เดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้ทำงานได้ ทำงานเป็น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ในการบริหารองค์กร
4. ทำให้มีการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาคณาให้คงอยู่กับองค์กร มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับองค์กร
5. ทำให้เกิดการป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนของบุคลากร ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะมีการวางกฎระเบียบด้านวินัยของบุคลากรหรือคนทำงานให้เป็นไปตามสภาพลักษณะงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น งานบริการคนไข้ในโรงพยาบาลจะต้องทำงาน 24 ชั่วโมง จึงต้องกำหนดกฎระเบียบให้บุคลากรทำงานในเวรเช้า เวรบ่าย เวรดึก เวรละ 8 ชั่วโมง หมุนเวียนกันไป เพื่อให้สามารถบริการแก่ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง
6. ทำให้เกิดการประเมินผลงานของบุคลากรที่เหมาะสมและสนับสนุนคนทำงานดี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีการกำหนดกระบวนการประเมินผลงานของบุคลากรที่ดีและเป็นธรรมจะส่งผลให้มีการให้รางวัลการเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานดี และการลงโทษผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ดี และก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร อันเป็นการสร้างแรงจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
7. ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนทำงานด้วยกันและคนทำงานกับผู้บริหาร เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนทำงานด้วยกัน และระหว่างคนทำงานกับผู้บริหารหรือแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเป็นการลดความขัดแย้งและกรณีพิพาทต่างๆ ที่จะส่งผลต่อองค์กร

จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2557: 20-21) ได้กล่าวถึง ความสำคัญ และประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่

1. คน คือ สินทรัพย์ที่สำคัญ และองค์การสามารถใช้ศักยภาพของปัจเจกบุคคลให้ได้ประโยชน์สูงสุดโดยให้สิ่งแวดล้อมและโอกาสในการพัฒนา ด้วยการส่งเสริมและให้รางวัลสำหรับสิ่งใหม่ๆ และความสร้างสรรค์
2. สมรรถนะสามารถพัฒนาได้ในคน ณ จุดใดจุดหนึ่งของเวลา และองค์การต้องสนับสนุนการส่งเสริมสมรรถนะ
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้คุณภาพของชีวิตการทำงานที่สูงผ่านโอกาสของอาชีพที่มีความหมายความพอใจในงาน และการพัฒนาวิชาชีพ
4. ปรัชญาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เน้นความผาสุกของมนุษย์ และความเจริญงอกงามในองค์การ
5. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เน้นความสัมพันธ์เป็นศูนย์กลาง และระดับของความสัมพันธ์ภายใต้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ ตลอดชีวิต ไม่ใช่แค่ 8 ชั่วโมงต่อวัน
6. ถ้าพนักงานรับรู้สิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความงอกงาม มันจะมีการตอบสนองในทางบวกโดยอัตโนมัติในการจับคู่การคล้อยของปัจเจกบุคคลกับความต้องการขององค์การ
7. กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการวางแผน และเป็นไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีประสิทธิผล
8. สัญญาที่ให้กับพนักงานที่ว่า ฝ่ายบริหารเชื่อว่า พวกเขามีความสำคัญและควรจูงใจพวกเขาให้ได้รับทักษะใหม่ๆ และรางวัล
9. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก่อให้เกิดพันธะผ่านการสื่อความหมายในคำนิยาม
10. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก่อให้เกิดเอกลักษณ์กับเป้าหมายขององค์การ โดยผ่านความเข้าใจที่ดีขึ้นของพนักงาน
11. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยผ่านการสื่อความหมายแบบเปิดสองทาง และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน
12. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้นไปที่ความพอใจในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ และการยอมรับ
13. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้การเพิ่มเนื้อหางานผ่านการฝึกอบรม และการได้มาซึ่งทักษะใหม่ๆ
14. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพิ่มความตระหนักในความสำคัญของการบริหารการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวของพนักงานที่ตามมา

สรุปการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ โดยเฉพาะองค์การที่ต้องใช้มนุษย์เป็นผู้ให้บริการที่สำคัญ ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้มีคนที่ทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง ได้คนดีมีความสามารถมาทำงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีการรักษาคณินให้อยู่กับองค์การ โดยมีการพัฒนาทักษะอยู่เสมอ การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และการประเมินผลที่เหมาะสม ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสมในการทำงานให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

### 2.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นการตอบสนองทางกายและทางจิตใจต่อสิ่งกระตุ้นที่ไม่น่าพอใจ บ่อย ๆ และมีมากขึ้นไป และเป็นการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่คุกคามภายในสภาพแวดล้อมนั้นๆ (Schultz 2002 อ้างถึงใน รัตนา จิต โสภา, 2550: 14) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546: 525) ได้ให้ความหมายความเครียดว่า หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะเคร่งเครียดกับการอยู่กับงานมากเกินไป นอกจากนี้ กรมสุขภาพจิต (<http://dmh.go.th/news/view.asp?id=672>) กล่าวว่าความเครียด ก็คือ การหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกายนั่นเอง ซึ่งทุกคนจำเป็นต้องมีอยู่เสมอในการดำรงชีวิต เช่น การทรงตัว เคลื่อนไหวต่างๆ ไป มีการศึกษาพบว่าทุกครั้งที่เราคิดหรือมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นจะต้องมีการหดตัว เคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อแห่งใดแห่งหนึ่งในร่างกายเกิดขึ้นควบคู่เสมอ สอดคล้องกับภาควิชาเภสัชวิทยา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (<http://www.si.mahidol.ac.th/sidoctor/e-pl/articledetail.asp?id=50>) กล่าวว่าความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิดกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายจะส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป

นอกจากนี้ รัศมี ลักษณะวรรณพร (2547: 4) กล่าวว่า ความเครียด คือ ความรู้สึกที่ไม่สบายไม่น่าพึงพอใจอันเนื่องมาจากร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้เกิดความผิดปกติทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สอดคล้องกับรัตนา จิต โสภา (2550: 14) กล่าวว่าความเครียด หมายถึง ภาวะของร่างกาย และจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นจากภายในและภายนอกที่เป็นตัวคุกคาม ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล อันเป็นผลทำให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลนั้น รวมทั้งโกสล จันทรศิริ (2549: 10) ที่กล่าวว่า ความเครียด เป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกคุกคามหรือถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือสภาวะแวดล้อมทั้งจากภายในและภายนอกของบุคคลนั่นเอง ทำให้บุคคลนั้นต้องปรับตัว เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสภาวะแวดล้อมที่มากระตุ้น โดยแสดงออกมาทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล นอนไม่หลับ ความดันโลหิตสูง เป็นต้น และชนิดวิชา วิเศษสาคร และมานิกา วิเศษสาคร (2552: 166) ได้นิยามความหมายของความเครียดไว้ 3 แนวทาง คือ 1) ความเครียดเป็นเสมือนสิ่งเร้าภายนอกหรือเหตุการณ์ที่เข้ามากระทบตัวบุคคล (stress as a stimulus) 2) ความเครียดเป็นเสมือนภาวะเปลี่ยนผ่านของจิตใจ นั่นคือ การเปลี่ยนผ่านจากสิ่งเร้าภายนอกมาสู่ความคิดและอารมณ์ของบุคคล (stress as a transaction) 3) ความเครียดเป็นเสมือนการตอบสนองทางกายภาพของบุคคล (stress as a physiological responses)

สรุปได้ว่าความเครียด หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่รู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม ถูกกระทบจากสิ่งแวดล้อม จนทำให้เกิดการเบี่ยงเบนไปจากสภาวะอารมณ์ปกติ ทำให้ร่างกาย จิตใจและอารมณ์เสียภาวะสมดุล ทำให้เกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวล ทำให้บุคคลนั้นต้องปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลของตนไว้ โดยแต่ละคนจะแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

## 2.2 สาเหตุของความเครียด

สาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดคือการที่สิ่งเร้าเข้ามากระทบแล้วทำให้เกิดความเครียดขึ้น ซึ่งได้มีคนกล่าวไว้ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (<http://dmh.go.th/news/view.asp?id=672>) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่า

1. สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น มลภาวะ ได้แก่ เสียงดังเกินไป จากเครื่องจักร เครื่องยนต์ อากาศเสียจากควัน ท่อไอเสีย น้ำเสีย ฝุ่น ละออง ขาฆ่าแมลง การอยู่กันอย่างเบียดเสียด ยัดเยียด เป็นต้น
2. สภาพเศรษฐกิจที่ไม่น่าพอใจ เช่น รายได้น้อยกว่ารายจ่าย
3. สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น การสอบแข่งขันเข้าเรียน
4. เข้าทำงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น
5. นิสัยใจการกิน-ดื่ม ที่ส่งเสริมความเครียด เช่น ผู้ที่ดื่มกาแฟบ่อยๆ สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ตลอดจนกินของกินที่มีน้ำตาลมากๆ

6. มีสัมพันธภาพกับคนอื่น ๆ ที่ไม่ราบรื่น มักมีข้อขัดแย้ง ทะเลาะเบาะแว้งกับคนอื่น เป็นปกติวิสัย

7. ความรู้สึกตนเองต่ำต้อยกว่าคนอื่น ต้องพยายามต่อสู้เอาชนะ

8. ต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น

วิชาการ, คอม (<http://www.vcharkam.com/varticle/39755>) ได้กล่าวถึงว่า ความเครียด เกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวังกลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจ ในงาน หรือภาระต่าง ๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้า กับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนช่วงวัย การแต่งงาน การ ตั้งครรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไป จนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

มุกดา ศรียงค์ และคณะ (2540: 347) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดได้ดังนี้

1. สภาพสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอากาศ น้ำ ดิน รวมทั้งเสียง ต่างๆ จะเห็นได้ว่า เมื่อเราออกจากบ้าน ไปยังถนนสายต่างๆ สิ่งแรกที่เราจะต้องพบคือ สภาพการจราจรที่ติดขัด คว้นดำ คว้นขาวที่เป็นพิษจากขยวดยานพาหนะที่เป็นพิษต่างๆ และเสียงแตรที่มาจาก ผู้ขับขี่ยานพาหนะที่ต่างรีบเร่ง สิ่งเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดอารมณ์จุ่นมัวได้ทั้งสิ้น

2. สภาพเศรษฐกิจ การมีรายได้ไม่พอกับรายจ่าย โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่มี รายได้ต่ำอาการเครียดเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจจะมีให้เห็นเป็นประจำ

3. สิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น ระบบการแข่งขันในการทำงาน ในการเรียนหนังสือ รวมไปถึงการสอบเข้าเรียนซึ่งรับจำนวนจำกัดแต่จำนวนผู้สมัครสอบมากมาย ทำให้เกิดสภาวะ แข่งขัน มีการแพ้ - ชนะ ในชีวิตประจำวันเสมอ

4. การใช้ชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งเวลาทำสิ่งต่างๆ นิสัยการกินการดื่ม บางคนชอบรับประทานขนมหวานหรือชอบดื่มน้ำชา กาแฟ ที่มีสารกระตุ้นการเต้นของหัวใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการเพิ่มความเครียดทั้งสิ้น

5. อุปนิสัยส่วนตัว เช่น บางคนมีนิสัยก้าวร้าวรุนแรงชอบหาเรื่องทะเลาะกับผู้อื่น เป็นประจำหรือบางคนรู้สึกว่าตนเองสู้คนอื่นไม่ได้ มีความรู้สึกต่ำต้อย หดหู่ใจ บางครั้งดูถูกตนเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวอยู่เสมอสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลทำให้บุคคลเครียดได้ทั้งสิ้น



ขนิษฐา วิเศษสาทร และมานิกา วิเศษสาทร (2552: 168) ได้กล่าวถึง สาเหตุของ ความเครียดว่ามาจากหลากหลายเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดทั้งจากตัวเอง จากคนรอบข้าง และจากสังคม ความเครียดเกิดจากแหล่งที่มาต่างๆ ได้แก่

1. ความเครียดจากตัวเอง แบ่งออกได้เป็น 2 กรณี คือ

1.1 เกิดจากภาวะของความขัดแย้งในจิตใจ (conflict) ซึ่งแบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ

1.1.1 Approach-Approach Conflict เป็นความขัดแย้งในจิตใจของตัวเอง อันเนื่องมาจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงอย่างเดียว จากสิ่งที่ชอบทั้งสองอย่าง

1.1.2 Avoidance-Avoidance Conflict เป็น ความขัดแย้งในจิตใจของ ตัวเองอันเนื่องมาจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงอย่างเดียว จากสิ่งที่ไม่ชอบทั้งสองอย่าง

1.1.3 Approach-Avoidance Conflict เป็นความขัดแย้งในจิตใจของตัวเอง อันเนื่องมาจากการเลือกไม่ได้ระหว่างของสองสิ่งที่มีทั้งข้อดี และข้อเสียในตัวของมันเอง

1.2 เกิดจากการเจ็บป่วย หรือพิการทางร่างกาย

2. ความเครียดในครอบครัว เช่น ความเครียดที่เกิดจากการมีสมาชิกใหม่ใน ครอบครัว การหย่าร้างของสามี-ภรรยา ความเจ็บป่วย พิการ หรือการเสียชีวิตของสมาชิกใน ครอบครัว

3. ความเครียดจากชุมชนและสังคม เป็นความเครียดที่มาจากปัจจัยภายนอก เช่น ความเครียดจากการเรียน ความเครียดจากการทำงาน และการประกอบอาชีพความเครียดจากการอยู่ในที่ที่ไม่ปลอดภัย และความเครียดเนื่องจากได้รับภัยอันตรายจากธรรมชาติ

### 2.3 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Copper and Williams (1988, 1-3; อ้างถึงใน ทิพาพร ลิขิตกุล, 2555: 26) ได้กล่าว ว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงาน เครื่องบ่งชี้ความเครียดใน การทำงาน คือการลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการ เจ็บป่วย และอุบัติเหตุต่างๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่องานเท่านั้นแต่ยังเป็น ส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะ พบปรากฏการณ์ ต่อไปนี้ เช่น 1) การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผัดวัน 2) การทำงานสายมากขึ้น 3) การทำงานเลินเล่อ จนผิดพลาดบ่อยๆ 4) ตั้งใจไม่กล้าตัดสินใจ 5) มีปัญหาในการเข้ากับบุคคล อื่น

Randall and Altimeter (1994; อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภา, 2550: 14) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยมีปริมาณงานเกินกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ผลที่ได้รับคือ พนักงานงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากขึ้น

Muchinsky (2003; อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภา, 2550: 14) ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นที่เกี่ยวข้องจากการทำงาน อันส่งผลทางลบต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล บุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองกับสิ่งที่มากระตุ้นเหล่านี้ได้ย่อมทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ผลส่งกระทบต่อร่างกายและจิตใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

รัตนา จิตโสภา (2550: 15) ได้กล่าวว่าความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของร่างกายและจิตใจที่ขาดความสมดุลที่บุคคลได้รับจากการกระตุ้นจากปัจจัยที่เกิดจากการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อปัจจัยดังกล่าว ทำให้บุคคลเกิดภาวะกดดันอันส่งผลให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

จากความหมายของความเครียดในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ทำให้เกิดผลกระทบทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อันส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติงาน และทำให้ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

#### 2.4 สาเหตุและปัจจัยความเครียดจากการทำงาน

ปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีสาเหตุมาจากลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไป โดยจะต้องทำงานด้วยความถูกต้อง และรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงมีโอกาที่จะเกิดความเครียดในการทำงานได้ โดยปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดมี ดังนี้

Cranwell (1987: 47 – 61 อ้างถึงใน ชัชญา วงศ์สรรค, 2553: 34) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดว่าเกิดจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. องค์กร หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชามีความล่าช้ามากในการทำงาน ได้แก่ ระบบราชการ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนผู้บริหาร
2. งานที่ปฏิบัติมีปริมาณมากเกินไป การตัดสินใจในการทำงาน การทำงานแข่งกับเวลา หรือทำงานในเวลาที่ยากัด
3. อาชีพที่ปฏิบัติอยู่ เนื่องจากอาชีพไม่เหมาะกับตนเอง ขาดเป้าหมายในการทำงาน

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวและญาติมิตร การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล
5. งานภายนอก ความสำคัญของความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างชีวิตที่บ้านกับที่ทำงานไม่เท่ากัน
6. ความกดดันภายใน ความคาดหวังในตนเองมากเกินไป การมองชีวิตในแง่ลบ และการมองภาพพจน์ตนเองในทางลบ ความต้องการภายในตัวเองเรื่องการยอมรับ ตำแหน่งอำนาจ และความสามารถที่จะบริหารตนเองในการทำงานให้ได้ดี

Smith (1993: 189 อ้างถึงใน ชัชญา วงศ์สรรค, 2553: 34) แบ่งปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปริมาณงาน มีปริมาณงานที่มาก หรือปริมาณงานยากเกินไป รวมไปถึงงานที่น้อยเกินไป
2. ความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ บทบาทของงานที่คลุมเครือ เกิดจากการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบไม่ชัดเจน หรือเกิดจากความขัดแย้งในบทบาท เกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งในหน้าที่การงานกับคนอื่น
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพไม่ดี เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป มีกลิ่นหรือมลพิษ ควันทันต่าง ๆ

Cooper & Davidson, (1987: 99-108 อ้างถึงใน อาทิตย์ ชัยประคองชีพ, 2554: 16-17) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ บทบาทในหน่วยงาน ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนนโยบาย กฎระเบียบของหน่วยงาน
2. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน ได้แก่ สัมพันธภาพในครอบครัว การได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรส ความปลอดภัยของครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในชีวิตความสามารถในการปรับตัว บุคลิกภาพ ปัจจัยจากการทำงาน จากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน จากสังคมและวัฒนธรรมนั้นเป็นปัจจัยร่วมกัน เมื่อเกิดผลจากปัจจัยหนึ่ง ก็จะมีผลกระทบต่อปัจจัยทั้งสามส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดได้

Breakwell (1990: 31-32 อ้างถึงใน จิราภา ประชุม, 2553: 21) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ขาดการติดต่อกับสังคมเป็นเวลานาน
2. งานที่ไม่มีความมั่นคง มีการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารและลักษณะของงานอยู่เสมอ

3. ทำงานโดยไม่ทราบมาตรฐานของหน่วยงานนั้น
4. ค่าตอบแทนต่ำหรือขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าจากหน่วยงาน
5. ขาดอิสระในการทำงาน หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
6. งานหนักและมากเกินไปมีโอกาสเกิดความผิดพลาด
7. ความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงานไม่ดี
8. การเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์
9. การติดต่อสื่อสารไม่ดี ทั้งกับผู้ช่วยและกับผู้บริหาร
10. ทำงานน่าเบื่อหน่าย

รัศมี ลักษณะวรรณพร (2545) ได้กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. จำนวนพนักงานกับปริมาณงานไม่เหมาะสม ปริมาณงานในองค์กรเพิ่มขึ้น แต่ขาดการวางแผนทรัพยากรบุคคล หรือไม่สามารถสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะดีที่เหมาะสมได้ทันการณ์ ส่งผลให้ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด เพราะการทำงานที่เกินความสามารถของร่างกายจะรับได้ ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

2. การมอบหมายงานจากหัวหน้างานที่ไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม หัวหน้างานบางคนไม่เต็มใจจะมอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยคิดว่าตนเองมีความสามารถมากกว่าไม่ต้องการเสียเวลาอธิบายการทำงาน หรือมองว่าผู้ปฏิบัติงานไร้ความสามารถ หรือเพราะตนเองไม่มีความสามารถในการสื่อสาร

3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ระดับความสิ้นสะอาด เสียง และอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงานล้วนส่งผลต่อสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

4. ลักษณะงานที่มีความหลากหลายน้อยหรือมากเกินไป หรืองานที่มีความเสี่ยงสูงพนักงานต้องทำงานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไป เช่น ทำงานชนิดเดิมซ้ำซากเป็นประจำ จะทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย และในขณะเดียวกัน หากงานมีลักษณะความหลากหลายมากเกินไป จะทำให้เกิดความเครียดได้

5. บรรยากาศในที่ทำงานเป็นบรรยากาศของแข่งขันชิงดีชิงเด่น มีการทะเลาะวิวาทกันหรือความขัดแย้งกัน ย่อมส่งผลต่อความเครียดกับผูปฏิบัติงาน

6. ลักษณะของหัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่สอดคล้องกับหน่วยงานย่อมทำให้หน่วยงานนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้ แต่หากหน่วยงานใดประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานที่พร้อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่กลับมีหัวหน้างานที่ไร้ประสิทธิภาพย่อมสร้างความเครียดให้กับผู้ปฏิบัติงานได้

นอกจากนี้กรมสุขภาพจิตได้กล่าวว่าการเครียดเกิดจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ 1) สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาการงาน ปัญหาครอบครัว ปัญหาการเรียน ปัญหาสุขภาพ ปัญหามลพิษ ปัญหาารถติด ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาฝนแล้ง ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้คนเราเกิดความเครียดขึ้นมาได้ 2) การคิดและการประเมินสถานการณ์ของบุคคล เราจะสังเกตได้ว่าคนที่มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน ใจเย็น จะมีความเครียดน้อยกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย เอาจริงเอาจังกับชีวิต และใจร้อน นอกจากนี้คนที่รู้สึกว่าตัวเองมีคนอื่นคอยให้การช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เช่น มีคู่สมรส มีพ่อแม่ ญาติพี่น้อง มีเพื่อนสนิทที่รักใคร่ และไว้วางใจกันได้ ก็จะมีมีความเครียดน้อยกว่าคนที่อยู่โดดเดี่ยวตามลำพังด้วย (กรมสุขภาพจิต, 2546: 7)

รวมทั้ง สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 388-393) กล่าวว่าสาเหตุที่อาจทำให้เกิดความเครียดจะมีได้หลายอย่างและอาจเกิดพร้อมกันไปได้ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วคาดหมายได้ยากและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนี้

1.1 สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ตกต่ำฝืดเคืองมีผลกระทบต่อการทำงาน กำลังซื้อของผู้คนและต้นทุนของธุรกิจธุรกิจต่างๆก็มีการปิดโรงงานเลิกจ้างทำให้เกิดการว่างงานลดกำลังคนหรือลดค่าตอบแทนพนักงานและสวัสดิการต่างๆลงจนทำให้คนเกิดความเครียดมีการฆ่าตัวตายหรือกระโดดตึกอยู่เนืองๆ

1.2 เทคโนโลยีหรือวิทยาการความก้าวหน้าของวิทยาการ มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมในด้านต่างๆ เช่น ทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น การทำงานง่ายลง แต่ก็จะมีมาทดแทนแรงงานหรือใช้คนทำงานลดลงผู้ที่ปรับตัวตามวิทยาการใหม่ๆ ไม่ได้ หรือได้รับผลกระทบในทางลบก็จะเกิดความเครียด

1.3 กฎหมายและการเมือง ข้อกำหนดต่างๆของกฎหมาย เช่น กฎหมายเลือกตั้งกฎหมายภาษีอากร กฎหมายผังเมือง กฎหมายจัดระเบียบสังคม กฎหมายจัดระเบียบจราจรล้วนแต่กระทบต่อกิจกรรมและวิถีชีวิตของคนในสังคมในรูปแบบต่างๆ ทั้งเป็นโอกาสและข้อจำกัดในการดำเนินชีวิต

1.4 กระแสโลกาภิวัตน์เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโลกนี้จะส่งผลกระทบต่อถึงกันหมด เช่น กรณีสงครามอิสราเอลกับปาเลสไตน์ สงครามอินเดียกับปากีสถานหรือกรณีอิรักกับสหรัฐอเมริกาทำให้โลกเกิดความไม่สงบ เกิดความไร้เสถียรภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น เกิดผลกระทบต่อการลงทุน อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย ราคาน้ำมัน เป็นต้น

1.5 ปัญหาสังคมในเรื่องต่างๆ ขณะนี้สังคมมีความเสื่อมโทรมลงมีปัญหาทางสังคมเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ เช่น ปัญหายาเสพติด ยาบ้า ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรมประเพณีที่เสื่อมทรามลง ปัญหาการจราจรติดขัด เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้จะทำให้คนเกิดความเครียดได้โดยทั่วหน้า

## 2. ปัจจัยในระดับองค์กร ได้แก่

2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน งานอาจก่อให้เกิดความเครียดได้หลายลักษณะ เช่น

2.1.1 เป้าหมายงานไม่ชัดเจนหรือข้อมูลต่างๆ ไม่เพียงพอไม่ชัดเจน

2.1.2 ภาระงาน เช่น งานมากหรืองานเร่งด่วน งานซับซ้อนและยุ่งยาก หรืองานน้อยงานไม่ค่อยมีคุณค่า ไม่มีความหมาย

2.1.3 สภาพหรือเงื่อนไขของทำงาน เช่น ลักษณะของงานบางอย่างที่ทำให้ต้องเกิดความกังวล เช่น งานรักษาพยาบาล หรือลักษณะงานที่ไม่ท้าทาย จำเจ น่าเบื่อ เช่น งานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางงานของพนักงานกดลิฟท์ หรืองานที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับคน เช่น พนักงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งการทำงานประเภทนี้นานๆ จะมีผลต่อสุขภาพจิต

2.1.4 การไม่สามารถควบคุมในงานนั้นๆ จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเครียดได้

2.1.5 การเปลี่ยนแปลงในงานหรือเทคโนโลยีของงานก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ถ้าผู้ปฏิบัติไม่สามารถปรับตัวได้

2.1.6 โอกาสก้าวหน้าในสายงานมีจำกัด

2.1.7 งานไม่มีความมั่นคง เช่น งานก่อสร้าง งานกรรมกร งานลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น

2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบหลายๆ องค์กรหรือหน่วยงานไม่มีคำบรรยายถึงลักษณะของงานที่ชัดเจนหรือเป็นทางการ จึงทำให้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจนคลุมเครือ หรือกรณีที่คนๆ นั้นมีหน้าที่งานหลายอย่างจึงมีหลายบทบาทที่ต้องแสดงออกมากและบางครั้งบทบาทเหล่านั้นมีความขัดแย้งกันด้วย จึงส่งผลทำให้คนผู้นั้นเกิดความเครียดได้

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานของคนส่วนใหญ่มักจะไม่ได้ทำงานคนเดียว มักจะต้องมีเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและนอกแผนกด้วย เพราะเป็นธรรมชาติของคนที่เป็นสัตว์สังคม ถ้ามีความสัมพันธ์อันดีต่อกันคน ๆ นั้นก็จะมีความสุขมีแรงจูงใจและความพอใจในงาน แต่ถ้ามีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกัน มีปัญหาที่มีความไม่เข้าใจกัน มีความขัดแย้งกัน คนเหล่านั้นก็มักจะมีความเครียด เพราะไม่อยากเจอกันและไม่อยากทำงานร่วมกัน

2.4 โครงสร้างองค์การถูกระเบียบและนโยบายต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม

2.4.1 โครงสร้าง เช่น มีการรวมอำนาจมากหรือมีหน่วยงานมาก ทำให้งานนั้นเกิดการซ้ำซ้อนกัน ทำให้การทำงานต้องล่าช้า หรือยุ่งยากโดยไม่จำเป็น

2.4.2 กฎระเบียบ เช่น ราชการมีกฎระเบียบมากที่ต้องปฏิบัติตาม และยังเป็นกฎระเบียบที่ล้าสมัย ทำให้เกิดขึ้นตอนมาก งานล่าช้าโดยไม่จำเป็น และเป็นกรอบจำกัดการทำงาน ทำให้ขาดอิสระและไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์

2.4.3 นโยบายต่างๆ ไม่ชัดเจนหรือไม่เป็นธรรม เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การขึ้นค่าตอบแทน

2.5 ปัญหาด้านผู้นำหลายๆ กรณี ความเครียดของพนักงานจะเกิดจากการที่มีการทำตัวไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้นำ คือ เป็นผู้นำที่ไม่เป็นกลาง เล่นพรรคเล่นพวก หรือเป็นผู้นำที่ไม่เก่ง ไม่มีวิสัยทัศน์ หรือไม่ทำตนเป็นแบบอย่างที่น่ายกย่อง ไม่น่าศรัทธา

2.6 สถานการณ์ปัญหาขององค์กร ถ้าหากองค์กรเกิดมีปัญหา เช่น ขาดสภาพคล่อง ยอดขายลดลงอย่างต่อเนื่อง สมาชิกทุกคนขององค์กรก็มักจะเครียดไปด้วย เพราะไม่รู้อนาคตขององค์กรและของตนเองว่าจะเป็นอย่างไร

2.7 ปัญหาอื่นๆ เช่น สภาพทางกายภาพในการทำงานที่ไม่ดี เช่น แออัด ไม่เป็นส่วนตัว อากาศร้อน เสียงดัง เป็นต้น

### 3. ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่

3.1 ปัญหาด้านบุคลิกภาพและลักษณะของบุคคลคน และบางคนมีบุคลิกภาพแบบ Type A ซึ่งกลุ่มคนพวกนี้ก็จะเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าพวก Type B เพราะ Type A มักจะคิดหรือจะทำอะไรหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ค่อนข้างกังวลเพราะจะห่วยงาน อาจจะเรียกว่า บ้างาน เพราะมีความรับผิดชอบสูงและชอบทำอะไรเร็วๆ เป็นพวก Hurry Sickness แต่พวก Type B ซึ่งมักจะใจเย็นทำอะไรช้าๆ ไม่เร่งรีบงาน เสร็จก็ดีไม่เสร็จก็ไม่เป็นไร รอได้

3.2 ปัญหาทางด้านจิตใจ คนบางคนมีความต้องการต่างๆ เกิดขึ้นในใจและกลัวว่าจะไม่ได้ดังที่ต้องการ จะทำให้คนคนนั้นเกิดความเครียด เช่น กลัวสอบไม่ผ่าน กลัวทำงานที่มอบหมายไม่สำเร็จหรือมีปมด้อยที่เกิดในใจ เช่น ไม่สวยอย่างคนอื่น ไม่รวยเท่าคนอื่น เป็นต้น ความเครียดนี้เป็นผลโดยตรงของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม

3.3 การเปลี่ยนแปลงในชีวิตการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อาจทำให้คนเราเกิดความเครียดได้ เช่น เมื่อต้องเข้าโรงเรียนใหม่ เข้าทำงานใหม่ ต้องเปลี่ยนงาน ย้ายงาน ย้ายบ้าน ต้องแต่งงาน ความตายของคนที่รัก เป็นต้น

3.4 ความแตกต่างด้านเพศ ผู้ชายจะมีฮอร์โมนที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าผู้หญิงผู้หญิงจึงมีอายุยืนกว่าผู้ชายโดยเฉลี่ยถึง 10 ปี

3.5 ปัญหาส่วนบุคคล เช่น มีปัญหาสุขภาพ มีโรคประจำตัว มีการเจ็บป่วยเรื้อรัง ปัญหาเกี่ยวกับแฟน เช่น ทะเลาะเบาะแว้งกัน หรือปัญหาทางการเรียน ปัญหาความผิดหวังบางอย่างในชีวิต เป็นต้น

3.6 ปัญหาครอบครัว มีปัญหาเรื่องลูก เรื่องสามีหรือภรรยา เช่น ความไม่เข้าใจกัน ทำให้เกิดการหย่าร้าง การตายจากกัน หรือปัญหาอันเนื่องมาจากคนอื่นๆ ในครอบครัวมีปัญหา เป็นต้น

3.7 ปัญหาทางการเงินเช่นมีรายได้น้อยมีรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่ายหรือมีภาระหนี้สินมาก เป็นต้น

3.8 ปัญหาอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วบุคคลก็อาจมีปัญหาคืออื่นๆ ได้

จากการศึกษาผู้ศึกษาสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน คือ ปริมาณงานที่ทำ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เวลาปฏิบัติงานที่ไม่แน่นอน ความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ความซ้ำซากจำเจ และน่าเบื่อหน่ายของงาน ความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน งานที่ต้องปฏิบัติต้องเสียสละเวลาส่วนตัวมากเกินไป งานที่ปฏิบัติมีความเร่งด่วน การปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน และการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การปฏิบัติงานบ่อย



2. ด้านการบริหารงาน คือ กระบวนการที่ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การกระตุ้น และการควบคุม ซึ่งจะนำไปสู่การพิจารณาจัดการกับบุคคล และทรัพยากรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

3. ด้านบรรยากาศในองค์การ คือ สภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ โครงสร้างของงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ภายในสำนักงาน ระบบพรรคพวก การถูกข่มขู่ หรือแสดงอำนาจจากบุคคลอื่น

4. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกันภายในองค์การ ได้แก่ การปรับตัว ความขัดแย้ง ความสามัคคี ความร่วมมือ การยอมรับนับถือ ความช่วยเหลือ การให้กำลังใจ เป็นต้น

5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน คือ การบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือความต้องการของบุคคลซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การได้รับค่าตอบแทน การได้รับพิจารณาความดีความชอบ การมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

6. ด้านการดำเนินชีวิต คือ ลักษณะต่างๆ ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ได้แก่ ความขัดแย้งภายในครอบครัว รายได้ไม่เพียงพอ ภาระหนี้สิน ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย ที่พักอาศัยและเพื่อนบ้าน เป็นต้น

## 2.5 ความเครียดในการทำงานของตำรวจ

วรวรรณ สันติกุล (2555: 59-62) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานของตำรวจว่า การทำความเข้าใจเรื่องความเครียดของตำรวจนั้น จะชัดเจนขึ้นถ้าเราสามารถเข้าใจได้ว่าตำรวจนั้นทำหน้าที่อยู่สภาวะอย่างไร หรือมีสภาวะอะไรเป็นกรอบกำหนดเขาอยู่บ้าง การเข้าใจบริบทของงานและการบริหารองค์การที่มีอิทธิพลต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจะช่วยให้เข้าใจเรื่องความเครียดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานเผชิญอยู่ได้ดีขึ้น โดยความหมายแล้ว “ตำรวจ” คือ “เจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทที่ใช้บังคับกฎหมายในประเทศไทยเป็นที่เข้าใจกัน โดยทั่วไปว่าเป็นผู้ใช้บังคับกฎหมายอาญา” ทั้งนี้ กฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ตำรวจที่สำคัญ ได้แก่ พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 โดยเฉพาะมาตรา 6 วรรคหนึ่ง ที่บัญญัติว่า “สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
2. ดูแลควบคุมกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติกรตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
3. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
4. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามหน้าที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6. ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
7. ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามกฎหมายดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความเครียดได้ การแก้ไขหรือบรรเทาความเครียดดังกล่าว ผู้บริหารหรือผู้วางนโยบายและผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติขององค์กร รวมทั้ง ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติของข้าราชการตำรวจ ผู้ได้บังคับบัญชา ต้องให้ความสนใจและพยายามสร้างมาตรการในการแก้ไขปัญหาความเครียดในตำรวจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติและในวิถีชีวิตจริงข้าราชการตำรวจแต่ละนาย ก็ย่อมแสวงหาวิธีการในการลดความเครียดของตนเองอยู่แล้ว แต่คำถามคือ บางครั้งบุคคลเหล่านั้นอาจจะไม่ตระหนักถึงปัญหาว่าตนกำลังมีความเครียดที่สะสมอยู่ หรือถ้ารู้ก็อาจเลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียดของตนเองที่ไม่เป็นผลดีต่อสุขภาพของตนเองก็เป็นได้

บทบาทหน้าที่ของตำรวจ คือ การจัดพฤติกรรมของคนในสังคมให้อยู่ในกฎระเบียบ (Regulate Social behavior) เพื่อการปกป้องชีวิตและทรัพย์สิน และรักษาความสงบเรียบร้อยเป็นบทบาทที่ต้องใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจที่จะใช้อำนาจระดับใดในการเข้าระงับเหตุ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบทบาทหน้าที่ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

การใช้อำนาจนี้ เป็นสิ่งที่แยกอำนาจออกจากคนกลุ่มอื่นของสังคมและการปฏิบัติหน้าที่ที่พร้อมจะจัดการกับกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ในสังคม ทำให้ความเป็นตำรวจไม่เพียงแต่สร้างความเป็นคนละพวก (at odds) กับกลุ่มต่างๆ แต่ตำรวจยังพยายามรักษาสมดุลระหว่างความเที่ยงธรรมในการบังคับใช้กฎหมายโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นที่ธรรมตัวบุคคล กับสถานะของความขัดแย้งกันอย่างไม่น่าเชื่อ (Paradox) ของการเป็นผู้ใช้อำนาจเองโดยตรง กับการถูกควบคุมการ

ปฏิบัติอย่างเคร่งครัดโดยลักษณะการบริหารงานแบบกึ่งทหารขององค์การตำรวจ เช่น เมื่อต้องการเข้าระงับเหตุ ภายใต้งैอนไขที่ข้อมูลไม่ได้มีความชัดเจนเสมอไป และมีคำถามให้ต้องครุ่นคิดมากมาย เช่น การกระทำผิดที่เกิดขึ้น เป็นความผิดตามข้อบัญญัติกฎหมายใด และจะแก้สถานการณ์ได้อย่างไรบ้าง

แต่อย่างหนึ่งที่แน่นอน คือ ตำรวจถูกคาดหวังให้จัดการกับปัญหาโดยปราศจากการร้องทุกข์ เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติหน้าที่ของเขา ภายใต้งัสถานการณ์เช่นนี้ตำรวจจึงมักต้องใช้ตัวบ่งชี้ต่างๆ เช่น ลักษณะรูปร่างหน้าตาและความเป็นไปได้อากการสรูปแบบประเภทของบุคคลไว้ล่วงหน้า การจับให้มันคั้นให้ตายบางครั้งถูกมองว่าเป็นไปด้อยทำที่รุนแรง และไม่ยุติธรรม ซึ่งบางครั้งก็เป็นเช่นนั้นจริง ดังนั้นแม้ว่าบางครั้งตำรวจจะได้รับคำชม ความเคารพในบางโอกาส แต่โดยทั่วไปตำรวจมักก่อให้เกิดความรู้สึกกลัว ความรู้สึกเกลียดชังและความโกรธได้

ภายใต้งัสถานการณ์ของการทำงานเช่นนี้ ตำรวจย่อมจะมีความกดดันหรือมีความเครียดได้จากความรู้สึกที่ว่าตนเองต้องรับศึกรอบด้าน ทั้งนี้เพราะขาดความรู้สึกด้านสนับสนุนจากทั้งระบบการบริหารภายในองค์การตำรวจเอง และการไม่ได้รับความร่วมมือ หรือทัศนคติที่เป็นมิตร ไมตรีจากสาธารณะเท่าที่ควร

จากการเปลี่ยนแปลงของสังคมพบว่า ในสหรัฐอเมริกาเริ่มมีการออกกฎหมายเพื่อปกป้องคุ้มครองสุขภาพและสขภาวะของลูกจ้างมากขึ้น เหตุผลส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะมีผลการวิจัยที่ยืนยันว่า ลูกจ้างที่มีสุขภาพดี และมีความรู้สึกที่ดี จะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่า มีการขาดงานที่น้อยกว่า การเรียกร้องสิทธิเงินประกันความเจ็บป่วยและค่าทดแทนต่างๆ น้อยลง ตลอดจนมีระดับของความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าด้วย ปัจจัยเหล่านี้เองที่น่าจะทำให้้องค์การตำรวจ ได้ริเริ่มพัฒนาแผนงานการสร้างสขภาวะให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน (Wellness in the work) เพื่อให้สมาชิกใน้องค์การมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งทั้งสองด้านมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน

การจัด โปรแกรมและกิจกรรมต่างๆ ให้กับบุคคลใน้องค์การตำรวจให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่แข็งแรงนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะความเครียดจากงาน ในอาชีพตำรวจไม่ได้มีแต่เฉพาะความเครียดเพียงเท่านั้นแต่ยังรวมถึงสุขภาพจิตที่เสื่อมลดลงจากสภาวะการทำงานเป็นกะ (Shift work) ผลกระทบการทำงานเป็นกะต่อชีวิตครอบครัว ผลกระทบต่อการรักษาสุขภาพ ความมั่นคงทางจิตใจให้คงสภาพอยู่ได้ ในขณะที่สถานการณ์ชีวิตจริงต้องประสบกับความเลวร้ายของเพื่อนมนุษย์แทบจะตลอดเวลา รวมทั้งสภาพการทำงานในอาชีพตำรวจในภาพรวม

อาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่ต้องทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัย ทั้งนี้เพื่อปกป้องรักษาความยุติธรรม เป็นอาชีพที่น่ายกย่อง และถึงแม้ว่า “อาชีพตำรวจ” จะไม่ติดหนึ่งในสิบอาชีพที่เครียดที่สุดในโลก แต่คงปฏิเสธไม่ได้ว่ามี “ตำรวจ” จำนวนไม่น้อยที่มีความเครียดสะสมทั้งแบบที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว

Burk (2000: 175-177; อ้างถึงใน วรวรรณ สันติกุล, 2555: 62) ได้อธิบายถึงตัวก่อความเครียดในงานตำรวจว่า ความเครียดของตำรวจเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในชีวิตครอบครัวกับงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย โดยองค์การมีความพยายามที่จะลดความเครียดในงานตำรวจและตอบสนองต่อบุคคลให้มากขึ้น อาชีพตำรวจถูกระบุว่าเป็นอาชีพที่เครียดเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ ความคาดหวังด้านลบของงาน เช่น งานเอกสารมากกว่าปกติ ความเบื่อ บางครั้งการติดต่อ พบปะกับบุคคลอื่นลดลง การทำงานเป็นกะ การถูกคุกคามจากความรุนแรง มีโครงสร้างเป็นระบบราชการ เป็นต้น ทั้งหมดเป็นตัวก่อความเครียดในงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเผชิญ ผลของความเครียดที่ตามมาอาจเป็นอาการและปฏิกิริยาตอบโต้ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นผลการปฏิบัติที่ลดลง การขาดงาน ขวัญและกำลังใจต่ำ สภาวะทางสังคม จิตวิทยาต่ำลง เช่น เหนื่อยหน่าย คับข้องใจ รู้สึกกดดัน และ โกรธเป็นต้น และร่างกายไม่สมบูรณ์ เช่น ปวดหัว ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเหตุผลหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจลาออกจากงานเพื่อประกอบอาชีพอื่น

นอกจากนั้นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างอาชีพตำรวจกับอาชีพอื่น คือ การถูกฝึกมาให้สกดกันการกระทำผิด แม้จะต้องใช้วิธีการทำให้บาดเจ็บหรือแม้แต่การจบชีวิตอีกฝ่ายหนึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้นั้นเลือกที่จะละเลย ไม่ปฏิบัติตามความคาดหวังนี้ตนเองก็อาจถูกลงโทษได้ ในขณะที่เดียวกันการปฏิบัติตามความคาดหวังนี้ก็อาจถูกกลุ่มเพื่อนตำรวจด้วยกันเองมองอย่างแปลกแยกได้เช่นกัน และตามระเบียบแล้วเจ้าหน้าที่ที่มีการยิงระหว่างปฏิบัติหน้าที่ก็จะต้องถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวนและถูกพนักงานระหว่างที่มีการสอบสวนซึ่งจะยิ่งเพิ่มความเครียดให้กับเจ้าหน้าที่ผู้นั้นยิ่งขึ้น นอกจากความขัดแย้งของบทบาทและปัญหาอื่นๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาความเครียดในวงการตำรวจ ซึ่งแต่เดิมถูกมองว่า ความเครียดเป็นแค่ปัญหาส่วนตัว แต่ในปัจจุบันกลับเป็นที่ยอมรับว่าความเครียดเป็นปัญหาขององค์การจากการที่องค์การเองก็เป็นปัจจัยสร้างความเครียดและผลกระทบของความเครียดต่อพนักงาน (วรวรรณ สันติกุล, 2555: 63)

## 2.6 ผลกระทบของความเครียดในการทำงานของตำรวจ

วรวรรณ สันติกุล (2555: 64-65) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดในการทำงานของตำรวจ ดังนี้

2.6.1 ด้านร่างกาย ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการเกิดโรค เกิดจากการตอบสนองอย่างอัตโนมัติของร่างกายต่อความเครียด ดังที่ Selye ระบุไว้ คือเมื่อร่างกายพยายามจะจัดการกับความเครียดจนเป็นผลสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง ร่างกายจะคงระดับฮอร์โมน เช่น อดรีนาลีน หรือฮอร์โมนกลุ่มกลูโคคอร์ติโซลคอร์ติโซลจะไประงับการผลิตแอนติบอดีในการต่อสู้กับโรคของร่างกาย และยังไปลดการผลิตเม็ดเลือดขาวที่จะไปกำจัดสารพิษที่ติดเชื้อมา ซึ่งทั้งหมดนี้หมายถึงแนวรบแรกในการต่อสู้โรคและเชื้อโรคของร่างกายไม่อยู่ในสภาพที่จะทำงานได้อย่างดี ดังนั้น แอนติบอดีของร่างกายจึงไม่สามารถทนกับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เช่น ความเย็น หรือถ้ารุนแรงกว่านั้นคือมะเร็งได้

2.6.2 ด้านจิตใจ ในหมู่ตำรวจแล้วการเปิดเผยความอ่อนแอต่อกลุ่มเพื่อนอาชีพตำรวจด้วยกันมักไม่ให้เกิดผลดีเสมอไป เนื่องจากมีความเสี่ยงต่อการถูกดูถูกและการปฏิเสธจากกลุ่มนี้เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้คนในอาชีพตำรวจต้องรักษา ช่างไว้ซึ่งตัวตน คือการใช้อาการแห่งความนิ่งสงบ ทนเพื่อไม่ให้ผู้อื่นผู้ใดล่วงรู้ความรู้สึกที่แท้จริงของตน เป็นการปกปิดความรู้สึกของตนเอง (Masking the feeling) อันเป็นรูปแบบของการทำร้ายตนเองอย่างหนึ่งที่น่าไปสู่พฤติกรรมฆ่าตัวตายหรือการพยายามฆ่าตัวตาย หรือที่รุนแรงรองๆ มา ได้แก่ อาการเลือดออกในกระเพาะอาหาร การติดสุรา การเกิดอุบัติเหตุฯ ดังนั้น ในกลุ่มเพื่อนร่วมอาชีพตำรวจจึงควรเปิดให้มีการสื่อสารที่มีอิสระมากขึ้น

นอกจากนั้นยังเป็นไปได้ว่าการระบายความรู้สึกในกลุ่มเพื่อนหรือในที่ทำงานไม่ให้เกิดความเครียดของตำรวจ จึงถูกนำไประบายออกในสถานที่ที่ไม่ได้เตรียมรับมือสำหรับสิ่งนี้นั้นคือ ที่บ้าน (Reintzell J, 1990; อ้างถึงใน วรวรรณ สันติกุล, 2555: 63) ดังที่เราเคยพบเห็นในข่าวที่มีเหตุการณ์ตำรวจยิงสมาชิกในครอบครัวเสียชีวิตก่อนที่จะยิงตัวตายตาม โดยส่วนมากการผ่อนคลายเพื่อแก้ปัญหาคือความเครียดในหมู่ตำรวจมักถูกนำไปควบคู่กับพฤติกรรมการดื่มสุรา เพื่อปลดปล่อยคลายความกดดัน แต่วิธีนี้ก็กลับทำลายตนเองในด้านอื่น เช่น ประสิทธิภาพการรับรู้ที่ลดลง การแยกตนเองออกจากครอบครัว และที่เลวร้ายที่สุด คือ การทำลายความสามารถของตนเองในการรับมือกับความเครียดที่จะเกิดขึ้นในวันต่อๆ ไปของชีวิตการทำงานในหน้าที่ ซึ่งนับว่าเป็นตัวการสำคัญที่สร้างอันตรายให้กับเพื่อนร่วมอาชีพที่ออกปฏิบัติงานด้วยกันอย่างยิ่ง

## 2.7 การประเมินความเครียด

Selye (1976; อ้างถึงใน วรวรรณ สันติกุล, 2555: 90-91) ระบุว่าความเครียดต้องไม่ใช่นามธรรม แต่ต้องวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม นักจิตวิทยาใช้วิธีการต่างๆ ในการวัดความเครียด ดังต่อไปนี้

1. การวัดการเร้าทางสรีระ (physiological arousal) แนวคิดในการประเมินวัดแบบนี้เป็นเพราะเชื่อว่าการหลั่งฮอร์โมนบางชนิด เช่น แคลทริคอกอลามีนส์ เป็นการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายในสภาวะความเครียด ดังนั้น การวัดระดับฮอร์โมน หรือความดันโลหิต จึงเป็นวิธีการที่สะท้อนให้เห็นความเครียดได้

2. การวัดเหตุการณ์ในชีวิต (life events) โดยเชื่อว่าเหตุการณ์บางอย่างที่เกิดขึ้นในชีวิตของบุคคลมีส่วนทำให้เกิดความเครียดแบบเรื้อรัง (chronic stress) เหตุการณ์ดังกล่าวอาจเป็นเหตุการณ์ในชีวิตที่ทำให้เกิดความเครียด (stressful life events) เช่น การตามของผู้ชีวิต การหย่าร้างหรือการแยกกับคู่ครอง การเกษียณอายุ การเปลี่ยนโรงเรียน ปัญหาด้านการเงิน การเปลี่ยนนิสัย การกิน การทำผิดกฎหมายเล็กๆ น้อยๆ เป็นต้น

3. การวัดอาการที่เกิดจากความเครียด (stress symptom) มีแบบวัดหลายชุดที่ถูกสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิดเรื่องอาการต่างๆ ที่มีผลจากความเครียดอาจเป็นอาการทางกายที่มีผลจากจิตใจ (psychosomatic symptom) การบกพร่องหน้าที่ทางสังคม (social dysfunction) การซึมเศร้า (depression) ความกังวลใจและการนอนไม่หลับ (anxiety and insomnia) ตัวอย่างแบบวัดเหล่านี้ได้แก่ the Health Opinion Survey, the Mental Health inventory และ the General Health Questionnaire เป็นต้น

นอกเหนือจากการวัดการเร้าทางสรีระ การวัดเหตุการณ์ในชีวิต และการวัดอาการที่เกิดจากความเครียดแล้ว นักจิตวิทยายังแบ่งการวัดและการประเมินความเครียดออกเป็นการวัดค่าความเครียดในบุคคล ในองค์กร และในสังคม อีกด้วย

### 1. การวัดค่าความเครียดในระดับบุคคล

แม้ว่าจะมีสิ่งบ่งชี้ที่สามารถนำมาใช้ในการวัดค่าความเครียดในบุคคลได้ในระดับหนึ่ง เช่น อาการเด่นของหัวใจ อัตราการผลิตสารอดรีนารีน ที่ร่างกายผลิตขึ้น จริงๆ แล้วการวัดค่าความเครียดมักจะให้การหาค่าความเครียดแตกต่างในปัจจัยเหล่านี้ของบุคคล เช่น อัตราการเด่นของหัวใจ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าอัตราการเด่นของหัวใจของบุคคลในเวลาปกติ

## 2. การวัดค่าความเครียดในระดับองค์กร

การวัดค่าความเครียดในองค์กรหรือในสถานที่ทำงาน โดยปกติจะใช้สถิติการขาดงานคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ในแต่ละวัน แต่นั่นก็ไม่ได้หมายความว่า องค์กรใดที่มีสถิติการขาดงานสูงจะต้องเป็นองค์กรที่มีความเครียดเสมอไป เพราะในบางองค์กรในภาคอุตสาหกรรมจะมีแนวโน้มของการขาดงานสูง เนื่องจากการบาดเจ็บจากการทำงาน และแท้ที่จริงแล้วหลายองค์กรกลับได้รับผลกระทบจากพนักงานที่เหนื่อยล้าหรือขาดความผูกพันที่ยังคงปรากฏตัวในที่ทำงาน แต่ไม่ได้สร้างผลงานใดๆ มากไปกว่าผู้ที่ขาดงานเลย ซึ่งในปัจจุบันจะพบแนวโน้มของผู้ที่มีความเครียดเล็กน้อยที่จะมาทำงานมากกว่าการหยุดอยู่กับบ้านมีให้เห็นมากขึ้น

## 3. การวัดความเครียดในระดับสังคม

การวัดความเครียดในสังคมโดยอาศัยจากข้อมูลทางด้านสถิติฯ เช่น สถิติคนเป็นโรคหัวใจ สถิติการฆ่าตัวตาย เป็นต้น ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละปีจะทำให้เห็นแนวโน้มของสถานะความเครียดที่เกิดขึ้นและสะท้อนสภาพสังคมช่วงนั้นๆ ได้ เช่น สภาพการตกงานหรือภัยพิบัติทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

ความเครียดเป็นภาวะความกดดันที่เราไม่สามารถเห็นได้ แต่เมื่อใดที่บุคคลเกิดความเครียดก็จะมีปฏิกิริยาตอบสนอง ทั้งภาวร่างกายและจิตใจ ซึ่งวิธีในการวัดความเครียดนั้นมีหลายแบบ ไม่ว่าจะเป็นแบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ และแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น (จุฑามาศ คล้ายทอง, 2545: 40)

1. แบบสอบถาม Symptom Check List 90 (SCL-90) ประกอบด้วยข้อคำถาม 90 ข้อ ชนิด 50 สเกล ใช้วัดความผิดปกติด้านจิตใจ วัดความเครียดที่แสดงออกทางด้านร่างกาย อาการย้ำคิดย้ำทำ ความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิด หวาดระแวง ความหลงผิดและประสาทหลอน

2. แบบสอบถาม Cornell Medical Index (CMI) เป็นแบบสำรวจสุขภาพจิตทั่วไป ประกอบด้วยคำถาม ใช่หรือไม่ จำนวน 195 ข้อ ในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะจิตคือ ความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกไวต่อสิ่งเร้า ความรู้สึกโกรธ และความรู้สึกเครียด ซึ่งเป็นประเภทการวัดอาการที่แสดงถึงความเจ็บป่วยทางจิต

3. แบบสำรวจความเครียด Health Opinion Survey (HOS) เป็นแบบสำรวจความเครียดที่สร้างขึ้นโดย Allister M.Mcmillan และนำมาใช้ครั้งแรกที่ Stirling country เมื่อ ปี ค.ศ. 1950 - 1969 ในโครงการ Social Psychiatry ของมหาวิทยาลัย Cornell สหรัฐอเมริกา พร้อมทั้งประเมินความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้วิธี Criterion Related Technique พบว่ามีค่าสูงถึง 0.86 และ Leigton ได้หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธี Test Retest ได้ค่าเท่ากับ 0.87

4. แบบวัดระดับความเครียดที่ เรียกว่า SOS (Symptom of Stress Inventory) ซึ่ง ฐานา ธรรมคุณ (2532: 46) ได้ดัดแปลงมาจากแบบวัด SOS ของ Magorie A. Mueke โดย Mueke ได้ แปลเป็นภาษาไทยมาจากแบบวัด SOS ของภาควิชาการพยาบาลจิตสังคมของมหาวิทยาลัยวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา อีกทีหนึ่ง แบบวัดประกอบด้วยคำถาม 75 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า แต่ละข้อคำถามมีให้เลือก 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นระดับความเห็น ไม่มีเลย นานๆ ครั้ง บ่อย บ่อยมาก และ บ่อยมากที่สุด มีช่วยคะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนน

5. แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดทั่วไป โดยกรมสุขภาพจิต กระทรวง สาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความเครียดจำนวน 20 ข้อ

## 2.8 แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย

แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (Thai Stress Test) พัฒนาโดย สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์ และคณะ เป็นการศึกษาที่ขยายขอบเขตจากการพัฒนาแบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (TST) ซึ่ง แบบสอบถามฉบับดั้งเดิมนั้นอยู่ในรูปแบบกระดาษ โดยเป้าหมายหลักของการศึกษานี้ คือ พัฒนา แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทยให้อยู่ในรูปแบบคอมพิวเตอร์ และทำการสกัดองค์ความรู้ที่ซ่อน อยู่ในธนาคารข้อมูลของความเครียดสำหรับคนไทย โดยระบบธนาคารข้อมูล TST ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการเก็บข้อมูล ซึ่งบุคคลทั่วไปสามารถเข้ามาทำแบบทดสอบ TST ฉบับคอมพิวเตอร์ได้ ด้วยวิธีการออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ทำแบบทดสอบจะต้องกรอกข้อมูล ส่วนตัวและทำแบบทดสอบ จำนวน 24 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการตัดสินใจแบบต้นไม้ (Decision tree) เป็นหนึ่งใน เทคนิคของการทำเหมืองข้อมูล (Data mining) ซึ่งการตัดสินใจแบบต้นไม้นี้จะทำการเปลี่ยนข้อมูลให้กลายเป็น กฎ ซึ่งกฎทั้งหลายที่เกิดจากข้อมูลนี้สามารถตีความเป็นองค์ความรู้ได้ (สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์ และ คณะ: <http://www.li.mahidol.ac.th/thesis/2553/cd439/5036706.pdf>)

แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (Thai Stress Test) มีจำนวน 24 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 – 12 เป็นลักษณะแบบทดสอบภาวะทางด้านลบ และข้อ 13-24 เป็นลักษณะแบบทดสอบภาวะ ทางด้านบวก โดยมีมาตรประเมินแบบเรียงอันดับ 3 มาตรา ได้แก่

ระดับ 0	หมายถึง	ไม่เคยรู้สึกเลย
ระดับ 1	หมายถึง	รู้สึกเป็นครั้งคราว
ระดับ 3	หมายถึง	รู้สึกบ่อยๆ

เมื่อรวมคะแนนจากแบบทดสอบทางด้านลบ และทางด้านบวก ทั้ง 24 ข้อ แล้วจึง ได้นำคะแนนรวมแต่ละด้านมาเทียบกับตารางเมตริก ดังแสดงในตารางที่ 2.1



ตารางที่ 2.1 จำนวนคะแนนรวมจากแบบทดสอบตามแบบตารางเมตริก

คะแนนรวม ด้านลบ (1-12)	คะแนนรวมด้านบวก (13-24)				
	13-36	9-11	6-8	3-5	0-2
0-1	1	2	3	4	5
2-3	2	3	4	5	6
4-5	3	4	5	6	7
6-7	4	5	6	7	8
8-36	5	6	7	8	9

การแปลความเครียดแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์, 2545: 347)

กลุ่ม 1	หมายถึง	สุขภาพจิตดีมาก
กลุ่ม 2,3,4	หมายถึง	สุขภาพจิตดีปกติ
กลุ่ม 5,6	หมายถึง	มีระดับความเครียดเล็กน้อย
กลุ่ม 7,8,9	หมายถึง	มีระดับความเครียดมาก

แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทยมีค่าความตรงตามโครงสร้างและมีค่าความเที่ยงแบบแบ่งครึ่งข้อสอบเท่ากับ 0.88 และค่าความเที่ยงตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.84

### 3. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 เป็นหน่วยงานในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 44 ถนนบรมราชชนนี แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170 ส่วนราชการในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ประกอบด้วย

1. กองกำกับการอำนวยการ
2. กองกำกับการสืบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 7
3. สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด
4. สถานีตำรวจนครบาลบางยี่ขัน

5. สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์
6. สถานีตำรวจนครบาลบางกอกน้อย
7. สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่
8. สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง
9. สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ
10. สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน
11. สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา
12. สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง
13. สถานีตำรวจนครบาลบวรเมณฑล

#### วิสัยทัศน์

เป็นตำรวจมืออาชีพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และอำนวยความสะดวก  
โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อความผาสุกของประชาชน

#### พันธกิจ

1. ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ยาเสพติด และรักษาความมั่นคงของราชอาณาจักร ให้เป็นที่เชื่อมั่นและศรัทธา
3. บังคับใช้กฎหมาย อำนวยความสะดวก ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาล
4. เน้นการบริหารจัดการที่ดี ทั้งด้านบุคลากร ระบบ สถานที่ และสวัสดิการ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์กร
5. สร้างเครือข่ายทุกภาคส่วน และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม
6. เตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และปฏิบัติภารกิจช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามนโยบายรัฐบาลให้เกิดผลสัมฤทธิ์

### พื้นที่รับผิดชอบ

- ทิศเหนือติดต่อเขตพื้นที่ บข.ภ.1 จังหวัดนนทบุรี (สภ.ต.ปลายบาง, สภ.อ.บางกรวย)
- ทิศใต้ติดต่อเขตพื้นที่ บก.น.8 (สน.บุปผาราม, สน.ตลาดพลู) บก.น.9 (สน.ภาษีเจริญ, สน.หลักสอง, สน.หนองค้างพลู)
- ทิศตะวันออกติดต่อเขตพื้นที่ บก.น.1 (สน.บางโพ, สน.สามเสน, สน.ชนะสงคราม) บก.น.6 (สน.พระราชวัง) บก.น.8 (สน.ปากคลองสาน)
- ทิศตะวันตกติดต่อเขตพื้นที่ บข.ภ.7 จังหวัดนครปฐม (สภ.อ.พุทธมณฑล)

พื้นที่ตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่อยู่ในเขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตภาษีเจริญ เขตบางแค และเขตทวีวัฒนา

- มีพื้นที่รวมทั้งสิ้นประมาณ 138 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากร 1,716,044 คน โดยแยกเป็นประชากรตามทะเบียนราษฎร จำนวน 833,132 คน และประชากรแฝง จำนวน 882,912 คน
- สัดส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจรับผิดชอบประชากร 1 นาย ต่อ 1,049 คน

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนุสรณ์ ดังก้อง (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 1,081 คน โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้วยแบบสอบถามและแบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุตรดิตถ์ มีความเครียดในระดับเล็กน้อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมา ได้แก่ สุขภาพจิตปกติ คิดเป็นร้อยละ 22.88 มีสุขภาพจิตดีมาก กับมีความเครียดในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ สถานภาพ ตำแหน่งสายงานที่ปฏิบัติ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุตรดิตถ์ ทุกปัจจัยมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

4. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

รัตนา จิตโสภณ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่าง 132 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานตรวจค้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงาน โดยรวมและรายด้าน (ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน) อยู่ในระดับพอใช้ ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยรวมและรายด้าน (ด้านอำนาจ และด้านความสามารถ) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านคุณความดีและด้านความสำคัญอยู่ในระดับสูง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์ ด้านการเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับมาก ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์ ด้านการเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว โดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์ ด้านการเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับมากและมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน (ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรม) อยู่ในระดับน้อย ส่วนความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 11.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 7.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 11.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 2.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาลยา บุญเปลื้อง (2550) ทำการศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ เขต 6 ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ เขต 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุราชการ ระดับชั้น สายงานที่ปฏิบัติ และสถานที่ทำงาน และศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ เขต 6 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 327 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาและสถานที่ทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และแนวทางการแก้ไขปัญหาความเครียดของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ คือ การปรับปรุงระบบการทำงานและกฎระเบียบให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

ชัชญา วงศ์สรรค (2553) ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย จำนวน 265 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปร (ANOVA) และการวิเคราะห์จำแนกพหุ (Multiple Classification Analysis: MCA) ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีความเครียดทางด้านจิตใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านร่างกาย ส่วนด้านสังคม กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดน้อยที่สุด สำหรับการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ชั้นยศ และประเภทงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการ

ปฏิบัติงาน สำหรับปัจจัยด้านงาน พบว่า ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สุภาพร อมรรีวานุกูล (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 324 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน 2) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน 3) ด้านลักษณะงาน 4) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และ 5) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมอยู่ระดับต่ำ

3. ปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสัมพันธภาพในการทำงานและด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อระดับความเครียด ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อระดับความเครียด

4. พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ ที่แตกต่างกันมีปัจจัยสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประสบการณ์ทำงาน และแผนงานที่สังกัด แตกต่างกันมีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ และเป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาหนึ่งพร้อมกันทั้งหมดเพียงครั้งเดียวเท่านั้น โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 มีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในระดับสัญญาบัตรและชั้นประทวนทุกคน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 1,738 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรข้าราชการตำรวจในระดับสัญญาบัตรและชั้นประทวนทุกคน สังกัด  
กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ประจำปี 2558

หน่วยงานสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7	ข้าราชการตำรวจ	
	ชั้นสัญญาบัตร	ชั้นประทวน
ฝ่ายอำนวยการ งานคดี กลุ่มงานสอบสวน	43	34
กองกำกับการสืบสวน	17	32
สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด	52	125
สถานีตำรวจนครบาลบางยี่ขัน	56	130
สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์	36	79
สถานีตำรวจนครบาลบางกอกน้อย	54	96
สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่	41	93
สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง	37	93
สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ	43	86
สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน	57	149
สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา	43	157
สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง	26	80
สถานีตำรวจนครบาลบวรเมฆ	24	55
รวม	529	1209

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% และขนาดความคาดเคลื่อน 5%

$$\begin{aligned}
 \text{โดยสูตร } n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{1,738}{1 + 1,738(0.05)^2} \\
 &= 325.16
 \end{aligned}$$



แทนค่า

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 326 คน

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม/ชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากนั้นใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 7	ข้าราชการตำรวจชั้น สัญญาบัตร		ข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวน	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายอำนวยการ งานคดี กลุ่มงานสอบสวน	43	8	34	6
กองกำกับการสืบสวน	17	4	32	7
สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด	52	11	125	22
สถานีตำรวจนครบาลบางยี่ขัน	56	12	130	23
สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์	36	7	79	14
สถานีตำรวจนครบาลบางกอกน้อย	54	11	96	17
สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่	41	8	93	17
สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง	37	8	93	17
สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ	43	9	86	15
สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน	57	12	149	27
สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา	43	9	157	28
สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง	26	5	80	14
สถานีตำรวจนครบาลบวรเมณฑล	24	5	55	10
<b>รวม</b>	<b>529</b>	<b>109</b>	<b>1209</b>	<b>217</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ใช้แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ**

### **2.1.1 ส่วนที่ 1** แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการเพื่อสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 โดยมีปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการดำเนินชีวิต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's scale คือ

ระดับ 5 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยมีลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิดในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

2.2.2 ส่วนที่ 2 แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (Thai Stress Test) พัฒนาโดย สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์ และคณะ มีจำนวน 24 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 – 12 เป็นลักษณะแบบทดสอบภาวะทางด้านลบ และข้อ 13-24 เป็นลักษณะแบบทดสอบภาวะทางด้านบวก โดยมีมาตราประเมินแบบ เรียงอันดับ 3 มาตรา ได้แก่ (ที่มา: <http://www.li.mahidol.ac.th/thesis/2553/cd439/5036706.pdf>)

ระดับ	0	หมายถึง	ไม่เคยรู้สึกเลย
ระดับ	1	หมายถึง	รู้สึกเป็นครั้งคราว
ระดับ	3	หมายถึง	รู้สึกบ่อยๆ

เมื่อรวมคะแนนจากแบบทดสอบทางด้านลบ และทางด้านบวก ทั้ง 24 ข้อ แล้วจึงได้นำคะแนนรวมแต่ละด้านมาเทียบกับตารางเมตริก ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 จำนวนคะแนนรวมจากแบบทดสอบตามแบบตารางเมตริก

คะแนนรวม ด้านลบ (1-12)	คะแนนรวมด้านบวก (13-24)				
	13-36	9-11	6-8	3-5	0-2
0-1	1	2	3	4	5
2-3	2	3	4	5	6
4-5	3	4	5	6	7
6-7	4	5	6	7	8
8-36	5	6	7	8	9

การแปลความเครียดแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์, 2545: 347)

กลุ่ม 1	หมายถึง	สุขภาพจิตดีมาก
กลุ่ม 2,3,4	หมายถึง	สุขภาพจิตดีปกติ
กลุ่ม 5,6	หมายถึง	มีระดับความเครียดเล็กน้อย
กลุ่ม 7,8,9	หมายถึง	มีระดับความเครียดมาก

แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทยมีค่าความตรงตามโครงสร้างและมีค่าความเที่ยงแบบแบ่งครึ่งข้อสอบเท่ากับ 0.88 และค่าความเที่ยงตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.84

## 2.2 การหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความชัดเจนและถูกต้องของเนื้อหา นำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จำนวน 3 ท่าน และผู้ศึกษาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด คำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งค่าที่ได้มีค่า 0.963

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ขอนหนังสือจากสำนักบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการขออนุญาตใช้แบบทดสอบวัดความเครียดสำหรับคนไทย จาก สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์

3.2 ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 นำหนังสือขออนุญาตไปติดต่อขอพบผู้บังคับการตำรวจนครบาล 7 และผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลแต่ละสถานี จำนวน 12 สถานี เพื่อทำการชี้แจงและขออนุญาตในการเก็บข้อมูลของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

3.4 เมื่อได้รับอนุญาตให้ใช้แบบสอบถามจากผู้บังคับการตำรวจนครบาล 7 และผู้กำกับการแต่ละสถานี ผู้ศึกษาจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามและแบบวัดความเครียดไปยังกลุ่มตัวอย่าง

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิธีการทางสถิติที่ใช้มีดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดไว้ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547: 173)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง

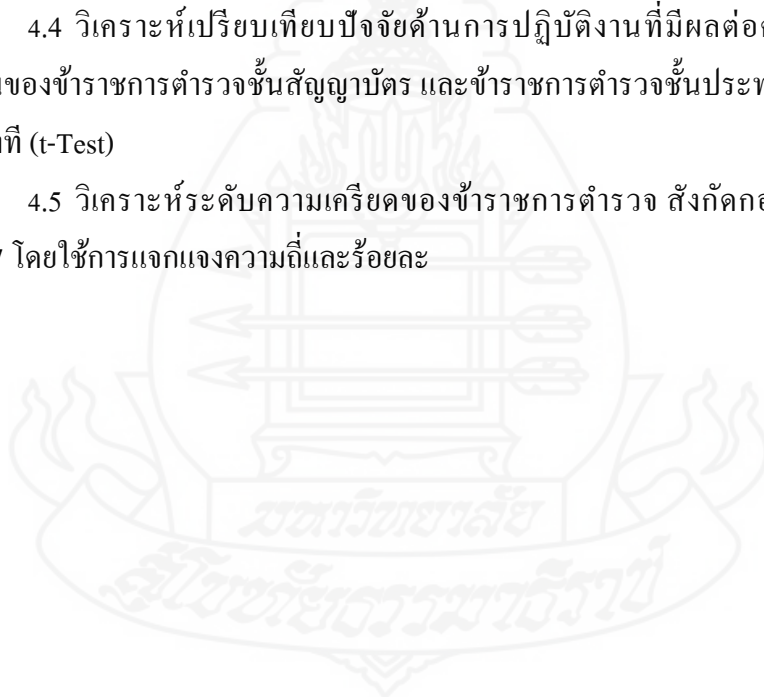
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัย ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาค่าพยากรณ์ โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ที่ระดับค่า  $p > 0.05$  หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95

4.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-Test)

4.5 วิเคราะห์ระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 โดยใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7” ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านการบริหารงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยด้านการดำเนินชีวิต

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรที่เป็นข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 โดยเก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 มีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 326 คน โดยแบ่งออกเป็นตำแหน่งชั้นสัญญาบัตร จำนวน 101 คน ตำแหน่งชั้นประทวน จำนวน 225 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล มีผลการวิเคราะห์ที่จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	284	87.12
หญิง	42	12.88
รวม	326	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 87.12 ส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	67	20.55
31 – 40 ปี	82	25.15
41 – 50 ปี	100	30.67
51 ปีขึ้นไป	77	23.63
รวม	326	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 100 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.67 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.15 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 23.63 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.55

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	88	26.99
สมรส	198	60.74
หย่าร้าง/แยกกัน	24	7.36
หม้าย	16	4.91
รวม	326	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพสมรส จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 60.74 รองลงมา คือ มีสถานภาพโสด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.99 สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.36 และสถานภาพหม้าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.91

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	112	34.37
ปริญญาตรี	177	54.29
ปริญญาโท	35	10.72
ปริญญาเอก	2	0.62
รวม	326	100.00



จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 34.37 ปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.72 และปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.62

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นประทวน	225	69.02
ชั้นสัญญาบัตร	101	30.98
รวม	326	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นชั้นประทวน จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 69.02 ส่วนที่เหลือเป็นชั้นสัญญาบัตร จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.98

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
5,000 – 10,000 บาท	25	7.50
10,001 – 15,000 บาท	81	24.42
15,001 – 20,000 บาท	49	15.03
20,001 บาทขึ้นไป	173	53.05
รวม	326	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 53.05 รองลงมา ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.42 ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.03 และตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	68	21.00
5 – 10 ปี	68	21.00
11 – 15 ปี	26	8.00
มากกว่า 15 ปี	163	50.00
รวม	326	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ น้อยกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และ 11 – 15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 โดยใช้แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (Thai Stress Test) พัฒนาโดยรองศาสตราจารย์ ดร.สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ และคณะ สามารถแยกพิจารณาเป็นประเด็นๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในภาพรวม

ระดับความเครียด	จำนวน	ร้อยละ
1. สุขภาพจิตดีมาก	21	6.44
2. สุขภาพจิตดีปกติ	67	20.55
3. มีระดับความเครียดเล็กน้อย	224	68.71
4. มีระดับความเครียดมาก	14	4.29
รวม	326	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดเล็กน้อย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 68.71 รองลงมา มีสุขภาพจิตดีปกติ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.55 มีสุขภาพจิตดีมาก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.44 และมีระดับความเครียดมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 ซึ่งเป็นจำนวนต่ำสุด

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ปริมาณงานในแต่ละวันมีมากเกินไป	3.60	1.02	มาก
2. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป	3.64	1.05	มาก
3. เวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน	3.56	1.16	มาก
4. งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ	3.38	1.07	ปานกลาง
5. งานที่ปฏิบัติมีความซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย	3.48	1.11	ปานกลาง
6. งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน	3.10	1.15	ปานกลาง
7. งานที่ปฏิบัติต้องเสียสละเวลาส่วนตัวมากเกินไป	3.46	1.18	ปานกลาง
8. งานที่ปฏิบัติมีความเร่งด่วน	3.62	1.10	มาก
9. มีการปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน	3.64	1.16	มาก
10. มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การปฏิบัติงานบ่อย	3.12	1.16	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.45	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านลักษณะงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป และมีการปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า SD. มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งแสดงว่าความเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทางการบริหารงาน

ด้านการบริหารงาน	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. การวางแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	3.53	1.11	มาก
2. ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	3.44	1.15	ปานกลาง
3. คำชี้แจงหรือคำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	3.38	1.11	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานขาดความรู้ความสามารถ	2.87	1.19	ปานกลาง
5. การไม่ได้รับความร่วมมือและสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากบุคลากรและผู้บังคับบัญชา	3.13	1.22	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจแบบใช้อำนาจเผด็จการ	2.93	1.35	ปานกลาง
7. หน่วยงานไม่ได้ดำเนินการในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่	3.35	1.17	ปานกลาง
8. หน่วยงานไม่สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ลาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม	3.13	1.26	ปานกลาง
9. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร	3.07	1.14	ปานกลาง
10. ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีปัญหาที่มีความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่	2.83	1.15	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.16	1.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านการบริหารงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวางแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีปัญหาที่มีความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า SD. มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งแสดงว่าความเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านบรรยากาศในองค์กร

ด้านบรรยากาศในองค์กร	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานไม่เหมาะสม	2.98	1.08	ปานกลาง
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม	2.96	1.06	ปานกลาง
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	3.62	1.18	มาก
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย			
ขาดประสิทธิภาพ	3.69	1.15	มาก
5. การมีระบบอุปถัมภ์หรือระบบพรรคพวกในหน่วยงาน	3.31	1.32	ปานกลาง
6. การถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากบุคคลอื่น	2.75	1.25	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.21	1.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในองค์กร โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากบุคคลอื่นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า SD. มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งแสดงว่าความเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ปัญหาความขัดแย้งกับบุคลากรในหน่วยงาน	2.65	1.17	ปานกลาง
2. บุคลากรในหน่วยงานไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน	2.63	1.12	ปานกลาง
3. การขาดความสามัคคีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน	2.72	1.17	ปานกลาง
4. ความรู้สึกที่ท่านถูกทอดทิ้งจากบุคลากรในหน่วยงาน	2.56	1.14	ปานกลาง
5. บุคลากรในหน่วยงานมีการแบ่งพรรค แบ่งพวก	2.75	1.21	ปานกลาง
6. การไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงาน	2.63	1.24	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.66	1.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรในหน่วยงานมีการแบ่งพรรค แบ่งพวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรู้สึกที่ท่านถูกทอดทิ้งจากบุคลากรในหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า SD. มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งแสดงว่าความเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. การไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.06	1.31	ปานกลาง
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นที่น่าพอใจ	2.68	1.06	ปานกลาง
3. การขาดโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ชั้นยศ	3.39	1.12	ปานกลาง
4. มีความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน เช่น การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่โดยขาดความชอบธรรม	2.92	1.23	ปานกลาง
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	3.68	1.12	มาก
6. ความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.19	1.22	ปานกลาง
7. มีการแข่งขันการปฏิบัติงานในหน่วยงานมากเกินไป	2.90	1.15	ปานกลาง
8. ขาดการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.17	1.20	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.12	1.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นที่น่าพอใจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า SD. มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งแสดงว่าความเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทางการดำเนินชีวิต

ด้านการดำเนินชีวิต	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ปัญหาเรื่องสุขภาพของตัวเอง	2.73	1.20	ปานกลาง
2. ปัญหาเรื่องสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว	2.86	1.06	ปานกลาง
3. ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัว	3.20	1.20	ปานกลาง
4. ชีวิตคู่มีปัญหา/ขัดแย้งกับคนในครอบครัว	2.83	1.21	ปานกลาง
5. ปัญหาเรื่องที่พักอาศัยและสังคมเพื่อนบ้าน	2.83	1.28	ปานกลาง
6. ปัญหาภาระหนี้สินที่ต้องชดใช้	3.21	1.36	ปานกลาง
7. ญาติมิตรเข้ามาแทรกแซงเรื่องภายในครอบครัว	2.61	1.24	ปานกลาง
8. ไม่มีเวลาว่างให้แก่สมาชิกภายในครอบครัว	2.93	1.32	ปานกลาง
9. ขาดการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม	2.94	1.09	ปานกลาง
10. การดำเนินชีวิตไม่เป็นไปตามคาดหวัง	3.11	1.11	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.92	1.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านการดำเนินชีวิต โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาภาระหนี้สินที่ต้องชดใช้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ญาติมิตรเข้ามาแทรกแซงเรื่องภายในครอบครัว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า SD. มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งแสดงว่าความเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย



ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ด้านลักษณะงาน	3.45	1.11	ปานกลาง
2. ด้านการบริหารงาน	3.16	1.18	ปานกลาง
3. ด้านบรรยากาศในองค์กร	3.21	1.17	ปานกลาง
4. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	2.66	1.17	ปานกลาง
5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.12	1.17	ปานกลาง
6. ด้านการดำเนินชีวิต	2.92	1.20	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.08	1.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า SD. มีค่ามากกว่า 1 ซึ่งแสดงว่าความเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

#### ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยจำแนกเป็น 6 ปัจจัย ดังตารางที่ 4.16-4.21

ตารางที่ 4.16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ด้านลักษณะงาน	ข้าราชการตำรวจ				t	Sig.
	ชั้นสัญญาบัตร		ชั้นประทวน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ปริมาณงานในแต่ละวันมีมากเกินไป	3.732	.835	3.537	1.093	-1.763	.079
2. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป	3.752	.876	3.586	1.111	-1.449	.149
3. เวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน	3.594	.918	3.546	1.253	-.383	.702
4. งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ	3.435	.853	3.360	1.153	-.660	.510
5. งานที่ปฏิบัติมีความซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย	3.643	.831	3.400	1.213	-2.104	.036*
6. งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน	3.386	1.009	2.968	1.181	-3.268	.001*
7. งานที่ปฏิบัติต้องเสียสละเวลาส่วนตัวมากเกินไป	3.584	1.012	3.404	1.246	-1.376	.170
8. งานที่ปฏิบัติมีความเร่งด่วน	3.762	.763	3.560	1.212	-1.824	.069
9. มีการปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน	3.693	.924	3.617	1.252	-.606	.545
10. มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การปฏิบัติงานบ่อย	3.188	1.083	3.084	1.197	-.773	.441
รวม	3.577	.621	3.406	.995	-1.88	.061

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานด้านงานที่ปฏิบัติมีความซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย และด้านงานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ด้านการบริหารงาน	ข้าราชการตำรวจ				t	Sig.
	ชั้นสัญญาบัตร		ชั้นประทวน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. การวางแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	3.574	.941	3.506	1.184	-0.552	.582
2. ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	3.534	.975	3.400	1.221	-1.063	.289
3. คำชี้แจงหรือคำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	3.405	.896	3.373	1.188	-0.273	.785
4. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานขาดความรู้ความสามารถ	3.158	.997	2.733	1.250	-3.280	.001*
5. การไม่ได้รับความร่วมมือและสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากบุคลากรและผู้บังคับบัญชา	3.405	1.031	3.000	1.274	-2.813	.005*
6. ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจแบบใช้อำนาจเผด็จการ	3.425	1.169	2.706	1.370	-4.861	.000*
7. หน่วยงานไม่ได้ดำเนินการในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่	3.623	.892	3.222	1.251	-3.295	.001*
8. หน่วยงานไม่สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ลาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม	3.237	1.123	3.075	1.315	-1.074	.283
9. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร	3.306	.924	2.964	1.216	-2.792	.006*
10. ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีปัญหาความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่	3.148	1.052	2.693	1.168	-3.351	.001*
รวม	3.382	.776	3.067	1.016	-3.062	.002*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารงานในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การวางแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน, ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน, คำชี้แจงหรือคำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และหน่วยงานไม่สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ลาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ไม่มีความแตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.382) มีความเครียดมากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.067)

ตารางที่ 4.18 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ด้านบรรยากาศในองค์กร	ข้าราชการตำรวจ				t	Sig.
	ชั้นสัญญาบัตร		ชั้นประทวน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานไม่เหมาะสม	3.198	.948	2.884	1.116	-2.453	.015*
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม	3.168	.938	2.866	1.101	-2.389	.017*
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	3.742	.986	3.564	1.259	-1.379	.169
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพ	3.752	.910	3.662	1.243	-.735	.463
5. การมีระบบอุปถัมภ์หรือระบบพรรคพวกในหน่วยงาน	3.534	.995	3.204	1.430	-2.401	.017*
6. การถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากบุคคลอื่น	2.960	.999	2.653	1.337	-2.299	.022*
รวม	3.392	.650	3.139	.957	-2.786	.006*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพไม่มีความแตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.392) มีความเครียดมากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.139)

ตารางที่ 4.19 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	ข้าราชการตำรวจ				t	Sig.
	ชั้นสัญญาบัตร		ชั้นประทวน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ปัญหาความขัดแย้งกับบุคลากรในหน่วยงาน	2.881	1.012	2.546	1.216	-2.586	.010*
2. บุคลากรในหน่วยงานไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน	2.821	.931	2.546	1.191	-2.254	.025*
3. การขาดความสามัคคีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน	2.940	1.066	2.626	1.203	-2.360	.019*
4. ความรู้สึกที่ท่านถูกทอดทิ้งจากบุคลากรในหน่วยงาน	2.673	1.000	2.515	1.195	-1.236	.218
5. บุคลากรในหน่วยงานมีการแบ่งพรรค แบ่งพวก	2.950	1.061	2.666	1.257	-2.105	.036*
6. การไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงาน	2.891	1.047	2.520	1.309	-2.729	.007*
รวม	2.859	.885	2.570	1.137	-2.493	.013*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความรู้สึกที่ว่าท่านถูกทอดทิ้งจากบุคลากรในหน่วยงานไม่มีความแตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.859) มีความเครียดมากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.570)

ตารางที่ 4.20 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ข้าราชการตำรวจ				t	Sig.
	ชั้นสัญญาบัตร		ชั้นประทวน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. การไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.079	.996	3.053	1.435	-.188	.851
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นที่น่าพอใจ	2.891	.823	2.586	1.138	-2.725	.007*
3. การขาดโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ชั้นยศ	3.455	.889	3.360	1.213	-.796	.427
4. มีความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน เช่น การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่โดยขาดความชอบธรรม	3.227	1.028	2.782	1.282	-3.341	.001*
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	3.960	.904	3.551	1.183	-3.419	.001*
6. ความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.712	.930	2.951	1.261	-6.088	.000*
7. มีการแข่งขันการปฏิบัติงานในหน่วยงานมากเกินไป	3.237	.928	2.755	1.209	-3.930	.000*
8. ขาดการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.405	.939	3.057	1.285	-2.744	.006*
รวม	3.373	.618	3.014	.975	-4.005	.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ การไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และการขาดโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ชั้นยศไม่มีความแตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.373) มีความเครียดมากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.014)

ตารางที่ 4.21 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการดำเนินชีวิตมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ด้านการดำเนินชีวิต	ข้าราชการตำรวจ				t	Sig.
	ชั้นสัญญาบัตร		ชั้นประทวน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ปัญหาเรื่องสุขภาพของตัวเอง	3.188	1.055	2.528	1.213	-4.972	.000*
2. ปัญหาเรื่องสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว	2.920	.986	2.835	1.087	-.673	.501
3. ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัว	3.524	.995	3.057	1.254	-3.602	.000*
4. ชีวิตคู่มีปัญหา/ขัดแย้งกับคนในครอบครัว	2.861	1.140	2.813	1.239	-.332	.740
5. ปัญหาเรื่องที่พ่อกาภัยและสังคมเพื่อนบ้าน	2.920	1.083	2.795	1.363	-.888	.375
6. ปัญหาภาระหนี้สินที่ต้องชดใช้	3.346	1.117	3.142	1.447	-1.388	.166
7. ญาติมิตรเข้ามาแทรกแซงเรื่องภายในครอบครัว	2.475	1.154	2.675	1.277	1.348	.179
8. ไม่มีเวลาว่างให้แก่สมาชิกภายในครอบครัว	3.158	1.189	2.831	1.362	-2.194	.029*
9. ขาดการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม	2.831	1.010	2.991	1.125	1.219	.224
10. การดำเนินชีวิตไม่เป็นไปตามคาดหวัง	3.069	.930	3.133	1.187	.526	.600
รวม	3.029	.709	2.880	.978	-1.557	.121

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัญหาเรื่องสุขภาพของตัวเอง ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัว และไม่มีเวลาว่างให้แก่สมาชิกภายในครอบครัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

การวิเคราะห์ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เสนอผลในรูปแบบของตาราง

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ Multiple Regression ของปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียด

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	b	Std. Error	Beta	t	Sig.
1. ด้านลักษณะงาน	.068	.069	.094	.985	.325
2. ด้านการบริหารงาน	.112	.085	.165	1.312	.190
3. ด้านบรรยากาศในองค์กร	-.044	.069	-.060	-.637	.524
4. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	.045	.055	.074	.820	.413
5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	-.025	.080	-.035	-.314	.754
6. ด้านการดำเนินชีวิต	.195	.052	.271*	3.744	.000
(Constant)	1.649	.140			
R2	.453				
N	326				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อระดับความเครียดพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการดำเนินชีวิตมีผลต่อระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ไม่มีผลต่อความเครียด

## ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล

จากการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จากคำถามปลายเปิด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

ข้อเสนอแนะแนวทางลดความเครียด	จำนวน
1. ควรเพิ่มเบียร์เลี้ยงในการทำงาน	8
2. ควรมีการร่วมกันประชุม ปรึกษาหารือบ่อยๆ เพื่อสอบถามถึงปัญหาและความเครียด	5
3. จัดหาความวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เหมาะสม	3
4. ควรแบ่งภาระงานที่ได้รับผิดชอบอย่างยุติธรรม	2
รวม	18

จากตารางที่ 4.23 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่า ควรเพิ่มเบียร์เลี้ยงในการทำงาน จำนวน 8 ความคิดเห็น ควรมีการร่วมกันประชุม ปรึกษาหารือบ่อยๆ เพื่อสอบถามถึงปัญหาและความเครียด จำนวน 5 ความคิดเห็น จัดหาความวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เหมาะสม จำนวน 3 ความคิดเห็น และควรแบ่งภาระงานที่ได้รับผิดชอบอย่างยุติธรรม จำนวน 2 ความคิดเห็น

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ สรุปการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

1.1.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

1.1.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

1.1.5 เพื่อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 1,738 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จำนวน 326 คน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน และสุ่มอย่างง่ายโดยใช้วิธีจับสลาก

### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามที่ใช้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการเพื่อสอบถามสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัย 6 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's scale ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยมีลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดง ส่วนที่ 2 แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (Thai Stress Test) พัฒนาโดย สุชีรา กัทธาบุตรรัตน์ และคณะ มีจำนวน 24 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 – 12 เป็นลักษณะแบบทดสอบภาวะทางด้านลบ และข้อ 13-24 เป็นลักษณะแบบทดสอบภาวะทางด้านบวก โดยมีมาตรประเมินแบบเรียงอันดับ 3 มาตร แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทยมีค่าความตรงตามโครงสร้างและมีค่าความเที่ยงแบบแบ่งครึ่งข้อสอบเท่ากับ 0.88 และค่าความเที่ยงตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.84

### 1.2.3 การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

การทดสอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาหลังจากนั้นทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 ชุด แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม คำนวณค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.963

### 1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึง 31 พฤษภาคม 2558 โดยทำหนังสือขอความร่วมมือเก็บแบบสอบถามและแบบวัดความเครียดไปยังผู้บังคับการตำรวจนครบาล 7 และผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลแต่ละสถานี จำนวน 13 กองกำกับการ เพื่อทำการชี้แจงและขออนุญาตในการเก็บข้อมูลของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 เพื่อขอความร่วมมือในการนำแบบสอบถามและแบบวัดความเครียดไปให้ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ตอบแบบสอบถามและได้ติดตามขอรับแบบสอบถามคืนรวบรวมแบบสอบถามได้รับคืนทั้งสิ้น 326 ฉบับ หรือร้อยละ 100

### 1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิธีการทางสถิติที่ใช้มีดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 โดยใช้สถิติหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson (Pearson's product moment correlation)
- 4) วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยใช้สถิติค่าที (t-test)

## 1.3 ผลการศึกษา

### 1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 87.12 มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.67 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 60.74 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.29 เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีรายได้ต่อเดือน 20001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.05 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00

### 1.3.2 สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

- 1) วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 มีระดับความเครียดเล็กน้อย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 68.71 รองลงมา มีสุขภาพจิตดีปกติ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.55 มีสุขภาพจิตดีมาก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.44 และมีระดับความเครียดมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 ซึ่งเป็นจำนวนต่ำสุด

2) วัตถุประสงค์ข้อ 2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่าความคิดเห็นต่อปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมาด้านบรรยากาศในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.21) ด้านการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย 3.16) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.12) ด้านการดำเนินชีวิต (ค่าเฉลี่ย 2.92) และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.66) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะงาน โดยรวมในระดับปานกลาง (เฉลี่ย 3.45) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป และมีการปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน (เฉลี่ย 3.64) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน (เฉลี่ย 3.10)

ด้านการบริหารงาน โดยรวมในระดับปานกลาง (เฉลี่ย 3.16) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การวางแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน (เฉลี่ย 3.53) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีปัญหาความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่ (เฉลี่ย 2.83)

ด้านบรรยากาศในองค์กร โดยรวมในระดับปานกลาง (เฉลี่ย 3.21) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพ (เฉลี่ย 3.69) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากบุคคลอื่น (เฉลี่ย 2.75)

ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง (เฉลี่ย 2.66) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรในหน่วยงานมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก (เฉลี่ย 2.75) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรู้สึกว่าท่านถูกทอดทิ้งจากบุคลากรในหน่วยงาน (เฉลี่ย 2.56)

ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง (เฉลี่ย 3.12) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ (เฉลี่ย 3.68) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นที่น่าพอใจ (เฉลี่ย 2.68)

ด้านการดำเนินชีวิต โดยรวมในระดับปานกลาง (เฉลี่ย 2.92) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาภาระหนี้สินที่ต้องชดใช้ (เฉลี่ย 3.21) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ญาติมิตรเข้ามาแทรกแซงเรื่องภายในครอบครัว (เฉลี่ย 2.61)

3) วัตถุประสงค์ข้อ 3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านงานที่ปฏิบัติมีความซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย และด้านงานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการบริหารงาน ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การวางแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน คำชี้แจงหรือคำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และหน่วยงานไม่สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ลาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ไม่มีความแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความรู้สึกว่าท่านถูกทอดทิ้งจากบุคลากรในหน่วยงาน ไม่มีความแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ การไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และการขาดโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ชั้นยศ ไม่มีความแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิต ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัญหาเรื่องสุขภาพของตัวเอง ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัว และไม่มีเวลาว่างให้แก่สมาชิกภายในครอบครัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) วัตถุประสงค์ข้อ 4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียด พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการดำเนินชีวิตมีผลต่อระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ไม่มีผลต่อความเครียด

5) วัตถุประสงค์ข้อ 5. เพื่อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่า ควรเพิ่มเบี้ยเลี้ยงในการทำงาน จำนวน 8 ความคิดเห็น ควรมีการร่วมกันประชุม ปรึกษาหารือบ่อยๆ เพื่อสอบถามถึงปัญหาและความเครียด จำนวน 5 ความคิดเห็น จัดหาความวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เหมาะสม จำนวน 3 ความคิดเห็น และควรแบ่งภาระงานที่ได้รับผิดชอบอย่างยุติธรรม จำนวน 2 ความคิดเห็น

## 2. อภิปรายผล

2.1 **ระดับความเครียดข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7** จากผลการศึกษา พบว่า มีระดับความเครียดเล็กน้อยจำนวนมากสอดคล้องกับ อนุสรณ์ ดังก้อง (2549: 87) ที่ได้วิจัยศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุดรดิตถ์มีระดับความเครียดเล็กน้อย และเจตน์ รอดอ่อน (2555: ง) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการสายยุติธรรมสังกัดภาค 4 พบว่า ข้าราชการสายยุติธรรมสังกัดภาค 4 มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับน้อย การที่พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 มีระดับความเครียดเล็กน้อย เนื่องจากในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่า ปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงทำให้ข้าราชการตำรวจมีระดับความเครียดเล็กน้อย

2.2 **ความคิดเห็นต่อปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน** พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขออภิปรายรายด้านดังนี้

2.2.1 **ปัญหาด้านลักษณะงาน** ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อศึกษารายข้อจะเห็นว่า ด้านปริมาณงานในแต่ละวันมีมากเกินไป ขึ้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป เวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน งานที่ปฏิบัติมีความเร่งด่วน และมีการปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกันอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ต้องทำงานแข่งกับเวลาและต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก จึงทำให้เกิดความเครียดสอดคล้องกับแนวคิดของ Vecchio (1991 อ้างใน ณัฐพงศ์ ฐิริปริษา, 2548: 19) กล่าวว่า ความกดดันในเรื่องของเวลาเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

2.2.2 **ปัญหาด้านการบริหารงาน** ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะเนื่องลักษณะการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นการบริหารงานตามระบบราชการ จึงมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละสายงานไว้ชัดเจน มีการยึดระบบสายบังคับบัญชาและปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ระเบียบวินัยและการปฏิบัติหน้าที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ลักษณะงานที่ทำทลายตรงความสามารถ (อาทิตย์ ชัยประคองชีพ, 2554) จึงทำให้ไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านการวางแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจนความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อาจจะมีเจ้าหน้าที่บางท่านไม่เข้าใจแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนจึงทำให้เกิดความกังวลในขณะที่ทำงาน



**2.2.3 ปัญหาด้านบรรยากาศในองค์กร** ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสถานที่ทำงานใกล้ที่พักรั้วทำให้เดินทางสะดวก เพราะทางหน่วยงานที่สถานที่พักรองรับไม่มีระบบอุปถัมภ์หรือระบบพรรคพวกจึงให้การปฏิบัติงานไม่อยู่ในภาวะกดดัน ดังที่ Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภณา, 2550) ซึ่งอธิบายว่าผู้บริหารที่ให้การยอมรับผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงเล็กน้อย ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน รวมไปถึงการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจก็ทำให้เครียดได้เช่นกัน ส่วนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากเครื่องมือไม่พร้อมหรือไม่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้เกิดความกังวลในการทำงาน

**2.2.4 ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน** ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปฏิบัติงานร่วมกัน การอยู่ปฏิบัติหน้าที่เวรประจำร่วมกัน มีสัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชาที่ดี ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในสายงานและในการปฏิบัติงานต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทุกสายงาน จึงไม่ทำให้เกิดภาวะความเครียด ดังที่ Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภณา, 2550) กล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุประการหนึ่งของความเครียด สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหา น้อยลง หรือการคุกคามต่ออริสระภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

**2.2.5 ปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน** ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีนโยบายในการจัดหาสวัสดิการเพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีชีวิตอยู่ในสังคมได้เท่าเทียมกับข้าราชการอื่นๆ ให้มีการกระจายอำนาจการบริหารงานบุคคลไปยังหน่วยงานในระดับล่าง ตามลำดับชั้นอย่างชัดเจน ส่งเสริมบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เลื่อนระดับที่สูงขึ้น มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติมการได้รับเบี้ยเลี้ยงพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนประจำ การโยกย้ายตำแหน่งหรือหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม (อาทิตย์ ชัยประคองชีพ, 2554: 55)

**2.2.6 ปัญหาด้านการดำเนินชีวิต** ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัญหาภาระหนี้สินที่ต้องชดใช้ และปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจจะมีบางท่านที่คิดว่าได้เงินเดือนน้อย เนื่องจากในปัจจุบันค่าครองชีพสูง รายรับไม่พอกับรายได้จึงส่งผลให้เกิดความเครียดซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกรมสุขภาพจิต (2546) ซึ่งพบว่า ปัญหาด้านเศรษฐกิจ การเงิน เป็นปัญหาหนึ่งใน 8 ปัญหาสำคัญที่ทำให้เครียด

### 2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่า ลักษณะงานของข้าราชการตำรวจมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละสายงานไว้ชัดเจน และมีการยึดระบบบังคับบัญชาและปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ระเบียบวินัยและปฏิบัติหน้าที่ที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกันดังนโยบายเน้นหนักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือ 3 พ. คือ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อความมั่นคงของประเทศชาติและราชบัลลังก์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและสังคมโดยรวม และเพื่อดำรงไว้ซึ่งความนับถือและศรัทธาในสถาบันตำรวจ ดังนั้นข้าราชการตำรวจทั้งสองชั้น จึงรับทราบวัตถุประสงค์ขององค์การและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติชัดเจนอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจ ทุกสายงานมีข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตน จึงทำให้ความเครียดไม่แตกต่างกัน (อนุสรณ์ ดังก้อง, 2549: 93)

ด้านการบริหารงาน พบว่า ด้านการบริหารงานในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายบริหารที่ต้องดูแลรับผิดชอบผู้ใต้บังคับบัญชาและการประสานงานต่างๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ส่วนในด้านการวางแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน คำชี้แจงหรือคำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และหน่วยงานไม่สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ลาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอยู่ในโครงสร้างการบริหารงานของกองบังคับการตำรวจเดียวกันจึงทำให้การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ด้านบรรยากาศในองค์กร พบว่า ด้านบรรยากาศในองค์กรในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากสิ่งเหล่านี้มีสิทธิใช้เท่าเทียมกันทุกตำแหน่งในหน่วยงาน

ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน พบว่า ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องปฏิบัติงานร่วมกัน การอยู่ปฏิบัติหน้าที่เวรประจำร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกและทำให้บริการแก่ประชาชน การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในสายงาน และในการปฏิบัติงานต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทุกสายงาน ในบางครั้งตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบในขณะที่ปฏิบัติงานจึงเกิดความเครียดต่างกัน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นที่น่าพอใจ, มีความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน เช่น การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่โดยขาดความชอบธรรม ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ, ความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ มีการแข่งขันการปฏิบัติงานในหน่วยงานมากเกินไป และขาดการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีนโยบายในการจัดหาสวัสดิการเพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีชีวิตอยู่ในสังคมได้เท่าเทียมกับข้าราชการอื่นๆ ให้มีการกระจายอำนาจการบริหารงานบุคคลไปยังหน่วยงานในระดับล่างตามลำดับชั้นอย่างชัดเจน ส่งเสริมบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เลื่อนระดับที่สูงขึ้น มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้หาความรู้เพิ่มเติมการได้รับเบี้ยเลี้ยงพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนประจำ การโยกย้ายตำแหน่งหรือหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม (อาทิตย์ ชัยประคองชีพ, 2554: 55) แต่ในบางครั้งภาระหน้าที่รับผิดชอบ ความสามารถทางด้านร่างกาย สภาพจิตใจ ผลกระทบอื่นๆ ได้รับของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน จึงส่งผลความเครียดแตกต่างกัน

ด้านการดำเนินชีวิต พบว่า ด้านการดำเนินชีวิตในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวนพบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัญหาเรื่องสุขภาพของตัวเอง ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัว และไม่มีเวลาว่างให้แก่สมาชิกภายในครอบครัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีปัญหาในการดำเนินชีวิตในเรื่องดังกล่าวมากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

#### 2.4 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่า

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการดำเนินชีวิตมีผลต่อระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ไม่มีผลต่อความเครียด ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการดำเนินชีวิต ได้แก่ ปัญหาเรื่องสุขภาพของตัวเอง ปัญหาเรื่องสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัว ชีวิตคู่มีปัญหา/ขัดแย้งกับคนในครอบครัว ปัญหาเรื่องที่พักอาศัยและสังคมเพื่อนบ้าน ปัญหาภาระหนี้สินที่ต้องชดใช้ญาติมิตรเข้ามาแทรกแซงเรื่องภายในครอบครัว ไม่มีเวลาว่างให้แก่สมาชิกภายในครอบครัว ขาดการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การดำเนินชีวิตไม่เป็นไปตามคาดหวัง จะเห็นว่าด้านการดำเนินชีวิตเป็นความสัมพันธ์เกี่ยวกับครอบครัว คนใกล้ชิด ที่รักและผูกพันสิ่งเหล่านี้จึงมีผลต่อระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ถึงแม้มีระดับความเครียดอยู่ในระดับน้อย และปัจจัยทุกด้านคือ ด้านลักษณะงาน ด้านการดำเนินชีวิต ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง แต่ยังคงพบว่าปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา มาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 ควรมีการร่วมกันประชุม ปรึกษาหารือ วางแผนเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการทำงานที่ลดความเสี่ยงต่อความเครียด

3.1.2 จัดให้มีกิจกรรมสันทนาการ หรือกลุ่มสัมพันธภาพการกีฬาต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจได้มีการผ่อนคลายจากการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา จัดกิจกรรมปฏิบัติธรรมตามโอกาสที่เหมาะสมเพื่อฝึกสติ

3.1.3 ควรจัดให้ข้าราชการตำรวจมีการแลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้มีวิสัยทัศน์อื่นที่ช่วยเป็นแรงผลักดันให้เกิดภาวะผูกพันกับงานที่ข้าราชการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติด้วย

3.1.4 ควรจัดให้มีการติดตามประเมินความเครียดของข้าราชการตำรวจเป็นระยะๆ เพื่อทราบข้อมูล และหาวิธีการบริหารจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการอื่นๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม ได้แก่ การสัมภาษณ์เจาะลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยเรื่องระดับความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบระหว่าง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

3.2.3 ควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ ในหน่วยงานเพิ่มเติม เช่น บุคลากรที่ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3.2.4 ควรมีการศึกษาวิธีการบริหารจัดการกับความเครียดเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. *บทความด้านสุขภาพจิตและจิตเวช*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558 จาก <http://dmh.go.th/news/view.asp?id=672>.
- โกศล จันทร์ศิริ. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของนักบิน สังกัดกองร้อยบิน กองพลที่ 1 รักษาพระองค์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ขนิษฐา วิเศษสาคร และมานิกา วิเศษสาคร. (2552). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม งานตำราและเอกสารการพิมพ์.
- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. *ความเครียด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2558 จาก <http://www.si.mahidol.ac.th/sidoctor/e-pl/article/detail.asp?id=50>.
- คณะเภสัชศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล. *บทความเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน ความเครียด และวิธีแก้ความเครียด*. สืบค้นวันที่ 25 กันยายน 2558 จาก <http://www.pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/47>.
- จิตติมา อัครธิตติพงศ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอน รหัส 3563404 วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development*. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิราภา ประชุม. (2553). *การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จุฑามาศ คล้ายทอง. (2545). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เจตน์ รอดอ่อน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

- ัชชญา วงศ์สรรคร์. (2553). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐพงศ์ ภูริปริษา. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์*. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เดชวิทย์ นิลวรรณ. (2548). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. เชียงใหม่: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ทิพาพร ลิขิตกุล. (2555). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ภาควิชาเภสัชวิทยา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *ความเครียด และวิธีแก้ความเครียด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2558 จาก <http://www.pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/47>.
- มุกดา ศรียงค์ และคณะ. (2540). “การประเมินหลักสูตร และคุณภาพการทำงานของบัณฑิต” *วารสารวิจัยรามคำแหง*. 10(1), 343-347.
- รัตนา จิตโสภณ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รัศมี ลักษณะวรรณพร. (2545). “สาเหตุและวิธีชนะความเครียดจากการทำงาน.” *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 8 (3): 4-12.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊ค.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- วรวรรณ สันติกุล. (2555). *ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับความเครียด*. นครปฐม: ภูมิ.
- วิชาการ, คอม. *ความเครียดคืออะไร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2558 จาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/39755>.
- วิลาวรรณ รพีพิศล. (2554). “ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์” ใน *หนังสือการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (หน้า 1-9). กรุงเทพมหานคร: วิจิตรทัศน์.



สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์ และคณะ, ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.

แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (Thai Stress Test). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2558 จาก <http://www.li.mahidol.ac.th/thesis/2553>.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. ปทุมธานี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาพร อมธวิวานุกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพมหานคร.

อนุสรณ์ ดังก้อง. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัด

กองบังคับการตำรวจจราจรจังหวัดอุดรดิตถ์. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, อุดรดิตถ์.

อาทิตย์ ชัยประคองชีพ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

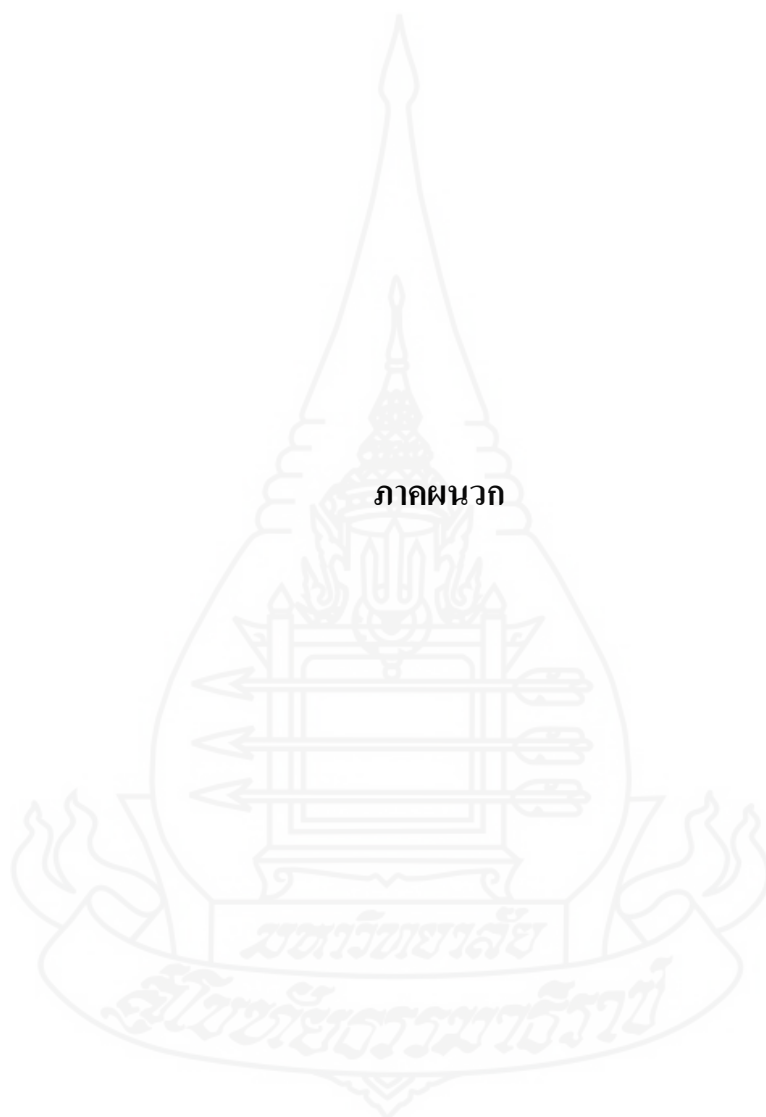
ในสถานีตำรวจอรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

อาลยา บุญเปลื้อง. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่

ราชทัณฑ์ในเรือนจำ เขต 6. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.



ภาคผนวก



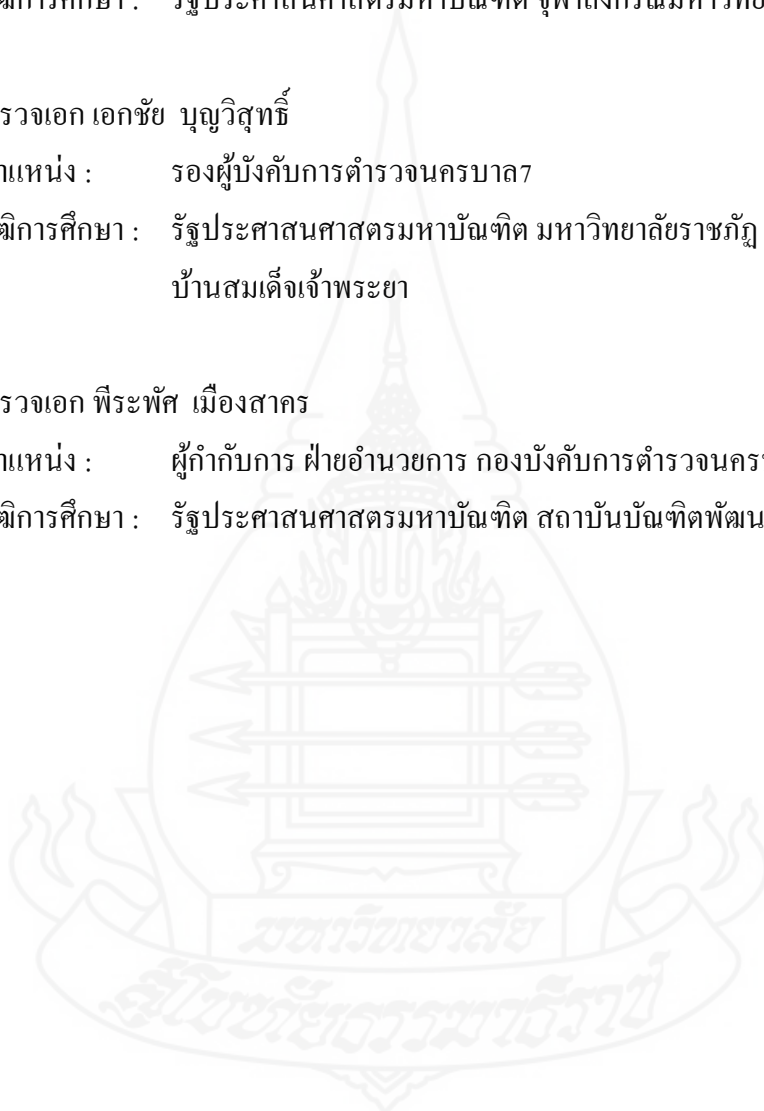
**ภาคผนวก ก**

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. พันตำรวจเอก บรรหาญ สมเกียรติ  
ตำแหน่ง : รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล 7  
วุฒิการศึกษา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. พันตำรวจเอก เอกชัย บุญวิสุทธิ  
ตำแหน่ง : รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล 7  
วุฒิการศึกษา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. พันตำรวจเอก พิระพัศ เมืองสาคร  
ตำแหน่ง : ผู้กำกับการ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7  
วุฒิการศึกษา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



**ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**  
**เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ**  
**สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7**

**Reliability****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	50

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
q1	3.9667	.71840	30
q2	4.1667	.64772	30
q3	3.4000	.81368	30
q4	3.5000	.62972	30
q5	3.6667	.75810	30
q6	3.3667	.61495	30
q7	3.5000	.77682	30
q8	3.5000	.73108	30
q9	3.4000	.81368	30
q10	3.4667	.73030	30
q11	3.6667	.60648	30
q12	3.5667	.67891	30
q13	3.4667	.68145	30
q14	3.5333	.73030	30
q15	3.6667	.54667	30
q16	3.6333	.61495	30
q17	3.3667	.61495	30
q18	3.3667	.76489	30
q19	3.5000	.62972	30
q20	3.3667	.55605	30
q21	3.4333	.62606	30
q22	3.6000	.67466	30
q23	3.7667	.72793	30
q24	3.7333	.58329	30
q25	3.9333	.69149	30
q26	3.8000	.66436	30
q27	3.5000	.82001	30
q28	3.5667	.67891	30

q29	3.5333	.62881	30
q30	3.5333	.73030	30
q31	3.7000	.65126	30
q32	3.6667	.60648	30
q33	3.6000	.67466	30
q34	3.4667	.57135	30
q35	3.5333	.62881	30
q36	3.6333	.66868	30
q37	3.8333	.69893	30
q38	3.7333	.63968	30
q39	3.5667	.72793	30
q40	3.4667	.68145	30
q41	3.5333	.73030	30
q42	3.7000	.59596	30
q43	3.6000	.62146	30
q44	2.5333	1.16658	30
q45	3.2667	1.14269	30
q46	3.4667	.68145	30
q47	3.6000	.72397	30
q48	3.6667	.54667	30
q49	3.5333	.62881	30
q50	3.5667	.62606	30



## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	174.1667	421.937	.414	.963
q2	173.9667	425.482	.328	.963
q3	174.7333	407.375	.811	.961
q4	174.6333	419.482	.573	.962
q5	174.4667	412.189	.712	.962
q6	174.7667	415.564	.747	.962
q7	174.6333	413.482	.652	.962
q8	174.6333	413.275	.702	.962
q9	174.7333	409.582	.742	.961
q10	174.6667	412.161	.741	.962
q11	174.4667	420.120	.571	.962
q12	174.5667	415.013	.694	.962
q13	174.6667	415.402	.677	.962
q14	174.6000	413.145	.707	.962
q15	174.4667	423.982	.462	.963
q16	174.5000	417.707	.660	.962
q17	174.7667	414.254	.801	.961
q18	174.7667	411.289	.735	.962
q19	174.6333	419.482	.573	.962
q20	174.7667	421.633	.557	.962
q21	174.7000	417.045	.674	.962
q22	174.5333	420.740	.487	.963
q23	174.3667	415.551	.626	.962
q24	174.4000	423.490	.452	.963
q25	174.2000	425.890	.291	.963
q26	174.3333	424.851	.342	.963

q27	174.6333	408.309	.775	.961
q28	174.5667	417.082	.618	.962
q29	174.6000	419.145	.588	.962
q30	174.6000	418.041	.539	.962
q31	174.4333	422.599	.435	.963
q32	174.4667	422.602	.469	.963
q33	174.5333	419.016	.550	.962
q34	174.6667	423.057	.480	.963
q35	174.6000	417.352	.659	.962
q36	174.5000	420.603	.497	.963
q37	174.3000	424.976	.319	.963
q38	174.4000	422.317	.454	.963
q39	174.5667	411.840	.755	.961
q40	174.6667	415.402	.677	.962
q41	174.6000	413.145	.707	.962
q42	174.4333	421.357	.530	.962
q43	174.5333	417.292	.669	.962
q44	175.6000	410.938	.473	.963
q45	174.8667	416.051	.371	.964
q46	174.6667	415.402	.677	.962
q47	174.5333	415.361	.637	.962
q48	174.4667	427.292	.313	.963
q49	174.6000	420.041	.552	.962
q50	174.5667	419.357	.582	.962

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
------	----------	----------------	------------

ภาคผนวก ค  
สำเนาหนังสือราชการ





ที่ ศธ 0522.17/ 237

สาขาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๘ เมษายน 2557

เรื่อง ขออนุญาตใช้แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (TST)

เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ด้วย สิบตำรวจเอกหญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นคั่นคว่าอิสระ เรื่อง  
“ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7”  
ในการวิจัยครั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์จะใช้แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (TST) พร้อมรายละเอียด  
ของแบบวัดเพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเพื่อให้การวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขออนุญาตใช้แบบ  
วัดความเครียดสำหรับคนไทย (TST) ซึ่งเป็นลิขสิทธิ์ของรองศาสตราจารย์ ดร.สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ ภาควิชา  
จิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเพื่อความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จรัสศรี จิระประวัติตระกูล)

รักษาราชการแทนกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 0 2504 8181

โทรสาร. 0 2503 3612



คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล  
งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี  
เลขที่ 2 ถนนวังหลัง เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700  
โทรศัพท์ 02 419-6887/โทรสาร 02 411-3062

ที่ ศธ 0517.07/ 5791

วันที่ ๔ เมษายน 2557

เรื่อง อนุญาตให้ใช้แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย

เรียน อธิการบดี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อ้างถึง หนังสือสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ ศธ 0522.17/237 ลงวันที่ 8  
เมษายน 2557

ตามที่ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ขออนุญาตให้สืบทำรวจเอกหญิง  
จรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ใช้แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (TST) ซึ่งพัฒนา  
โดยรองศาสตราจารย์ ดร.สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ อาจารย์ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราช  
พยาบาล ทำวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการ  
ตำรวจนครบาล 7” พร้อมรายละเอียดของแบบวัด ความละเอียดดั้งแจ้งแล้ว นั้น

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาควิชาจิตเวชศาสตร์ พิจารณาแล้ว  
ยินดีให้สืบทำรวจเอกหญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล ใช้แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย ของรองศาสตราจารย์  
ดร. สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ ได้ตามที่ขอมา สำหรับในส่วนของเครื่องมือให้ติดต่อคุณประมุข ตู้สมบัติ โทร  
02-419-9895 หรือ คุณสุกฤตา ทองห่อ โทร 02 419-8261 (ร้านฉลาดคิด By Siriraj) พร้อมนี้ได้แจ้งให้ รอง  
ศาสตราจารย์ ดร.สุชีรา รับทราบด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์อุดม คชินทร)

คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

สำเนาเรียน ภาควิชาจิตเวชศาสตร์



ที่ ศธ 0522.17/ บ 218

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

23 มีนาคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน พันตำรวจเอกบรรเทา สมเกียรติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย สิบตำรวจเอกหญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 218

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

23 มีนาคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน พันตำรวจเอกเอกชัย บุญวิสุทธิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย สิบตำรวจเอกหญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 218

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๓ มีนาคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน พันตำรวจเอกพีระพัศ เมืองสาคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย สิบตำรวจเอกหญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612





ที่ ศธ 0522.17/ บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๙ เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บังคับการตำรวจนครบาล 7

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๙ เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสืบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 7

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702,0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6  
โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับสถานีดำรวจนครบาลบางเขิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702,0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางกอกน้อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา  
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศร 0522.17/บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๓ เมษายน 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา  
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๓ เมษายน 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา  
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612





ที่ ศธ 0522.17/บ 253

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา  
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๓ เมษายน 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702,0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๓ เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล7” ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ ๒๕๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๓ เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702,0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา  
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 257

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๗ เมษายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบวรมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย ส.ต.อ.หญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ และแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 089-8107702, 0896346745

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7
2. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสอบถามความรู้สึกหรือความเห็นท่านเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกประการ ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่าน ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม และจะใช้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน
  - ส่วนที่ 1 แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่
    - ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล
    - ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
    - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
  - ส่วนที่ 2 แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (Thai Stress Test) พัฒนาโดย  
รองศาสตราจารย์ ดร.สุชีรา ภัทรายุตวรรัตน์ และคณะ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ  
อย่างยิ่งที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ศ.ต.อ.หญิง จรัสศรี จิระประวัติตระกูล

นักศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

## แบบสอบถาม ส่วนที่ 1

## ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความตามความเป็นจริง

## 1. เพศ

 ชาย หญิง

## 2. อายุ

 ต่ำกว่า 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพสมรส

 โสด สมรส หย่าร้าง/แยกกัน หม้าย

## 4. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

## 5. ระดับตำแหน่งงาน

 ชั้นประทวน ชั้นสัญญาบัตร

## 6. รายได้ต่อเดือน

 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 บาทขึ้นไป

## 7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

 น้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี 11 – 15 ปี มากกว่า 15 ปี



**ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หรือสอดคล้องกับความรูสึกของท่านในแต่ละข้อมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลทำให้ท่านเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลทำให้ท่านเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลทำให้ท่านเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลทำให้ท่านเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ปัจจัยนั้นมีผลทำให้ท่านเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความเครียด				
	5	4	3	2	1
<b>1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน</b>					
1.1 ปริมาณงานในแต่ละวันมีมากเกินไป					
1.2 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป					
1.3 เวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน					
1.4 งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรูสึกความสามารถ					
1.5 งานที่ปฏิบัติมีความซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย					
1.6 งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน					
1.7 งานที่ปฏิบัติต้องเสียสละเวลาส่วนตัวมากเกินไป					
1.8 งานที่ปฏิบัติมีความเร่งด่วน					
1.9 มีการปฏิบัติงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน					
1.10 มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การปฏิบัติงานบ่อย					
<b>2. ปัจจัยด้านการบริหารงาน</b>					
2.1 การวางแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน					
2.2 ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน					
2.3 คำชี้แจงหรือคำสั่งในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน					
2.4 ผู้บังคับบัญชาบริหารงานขาดความรูสึกความสามารถ					
2.5 การไม่ได้รับความร่วมมือและสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากบุคลากรและผู้บังคับบัญชา					
2.6 ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจแบบใช้อำนาจเผด็จการ					

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความเครียด				
	5	4	3	2	1
2.7 หน่วยงานไม่ได้ดำเนินการในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่					
2.8 หน่วยงานไม่สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ลาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม					
2.9 ประสานงานกับหน่วยงานอื่นหรือบุคคลอื่นไม่ได้ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร					
2.10 ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีปัญหาความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่นในพื้นที่					
<b>3. ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร</b>					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานไม่เหมาะสม					
3.2 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม					
3.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ					
3.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพ					
3.5 การมีระบบอุปถัมภ์หรือระบบพรรคพวกในหน่วยงาน					
3.6 การถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากบุคคลอื่น					
<b>4. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน</b>					
4.1 ปัญหาความขัดแย้งกับบุคลากรในหน่วยงาน					
4.2 บุคลากรในหน่วยงานไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน					
4.3 การขาดความสามัคคีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน					
4.4 ความรู้สึกว่าคุณถูกทอดทิ้งจากบุคลากรในหน่วยงาน					
4.5 บุคลากรในหน่วยงานมีการแบ่งพรรค แบ่งพวก					
4.6 การไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงาน					
<b>5. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน</b>					
5.1 การไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
5.2 ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นที่น่าพอใจ					

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความเครียด				
	5	4	3	2	1
5.3 การขาดโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ชั้นยศ					
5.4 มีความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน เช่น การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่โดยขาดความชอบธรรม					
5.5 ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					
5.6 ความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ					
5.7 มีการแข่งขันการปฏิบัติงานในหน่วยงานมากเกินไป					
5.8 ขาดการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
<b>6. ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิต</b>					
6.1 ปัญหาเรื่องสุขภาพของตัวเอง					
6.2 ปัญหาเรื่องสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว					
6.3 ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัว					
6.4 ชีวิตคู่มีปัญหา/ขัดแย้งกับคนในครอบครัว					
6.5 ปัญหาเรื่องที่พักอาศัยและสังคมเพื่อนบ้าน					
6.6 ปัญหาภาระหนี้สินที่ต้องชดใช้					
6.7 ญาติมิตรเข้ามาแทรกแซงเรื่องภายในครอบครัว					
6.8 ไม่มีเวลาว่างให้แก่สมาชิกภายในครอบครัว					
6.9 ขาดการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม					
6.10 การดำเนินชีวิตไม่เป็นไปตามคาดหวัง					



## แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบวัดความเครียดสำหรับคนไทย (Thai Stress Test)

พัฒนาโดย รองศาสตราจารย์ ดร.สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ และคณะ

คำถามต่อไปนี้เป็นความรู้สึกที่ท่านอาจมีในชีวิตประจำวัน ซึ่งแต่ละท่านจะมีความรู้สึกที่แตกต่างกัน ขอให้ท่านเลือกข้อที่ตรงกับความรู้สึกของท่านที่เป็นอยู่ในขณะนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละช่องที่ต้องการ

ข้อความ	ไม่เคย รู้สึกเลย	รู้สึกเป็น ครั้งคราว	รู้สึก บ่อยๆ
1. ท่านรู้สึกหงาและว้าเหว่			
2. ท่านรู้สึกไม่มีความสุขเลย			
3. ท่านมีความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำอะไรเลย			
4. ท่านรู้สึกกระวนกระวายเกือบตลอดเวลา			
5. ท่านรู้สึกกังวลเกือบตลอดเวลา			
6. ท่านรู้สึกไม่สบายใจโดยหาสาเหตุไม่ได้			
7. ท่านรู้สึกไม่ค่อยมีสมาธิในการกระทำสิ่งต่างๆ			
8. ท่านรู้สึกไม่อยากทำในสิ่งที่เคยสนใจทำเป็นประจำ			
9. ท่านอยากจะถอยหนี ไม่อยากพบปะพูดคุยกับคนอื่น			
10. ท่านรู้สึกหมดกำลังใจ			
11. ท่านรู้สึกสิ้นหวัง			
12. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า			
13. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจว่าท่านเป็นคนเก่ง			
14. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจว่าท่านมีความสามารถ			
15. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจว่าท่านไม่ด้อยไปกว่าใคร			
16. ท่านรู้สึกพอใจกับความเป็นอยู่ในขณะนี้			
17. ท่านรู้สึกว่าสิ่งต่างๆ รอบตัวท่านยังมีอะไรบางอย่าง ที่ทำให้ท่านมีความสนใจเป็นพิเศษอยู่			
18. ท่านรู้สึกยินดีและพึงพอใจกับสิ่งที่ตนเองได้รับ ความสำเร็จในบางสิ่งบางอย่าง			

ข้อความ	ไม่เคย รู้สึกเลย	รู้สึกเป็น ครั้งคราว	รู้สึก บ่อยๆ
19. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในการกระทำสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน			
20. ท่านยังรู้สึกสนุกสนานกับการพบปะพูดคุยกับคนอื่น ที่อยู่รอบตัวท่าน			
21. การคิดและการตัดสินใจของท่านยังเป็นปกติเหมือนเดิม			
22. ท่านรู้สึกว่าชีวิตนี้ยังมีความหวัง			
23. ท่านรู้สึกมีกำลังใจที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเอง ในทางที่ดีหรือก้าวหน้าขึ้น			
24. ท่านรู้สึกว่าจิตใจของท่านยังเป็นปกติ			



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	สืบตำรวจเอกหญิงจรัสศรี จิระประวัติตระกูล
วัน เดือน ปีเกิด	30 มกราคม 2524
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	กองบังคับการตำรวจนครบาล 7
ตำแหน่ง	ผู้บังคับหมู่ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7

