

ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของ
ข้าราชการตำรวจตำรวจ สังกัดตำรวจภาค 2

อนุรัตน์ อนันทนาธร¹
นภดล วงษ์น้อม²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระดับภาวะความเครียด วิเคราะห์ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อการเกิดภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์การแสดงออกถึงพฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภาค 2 ใช้วิธีการวิจัยเชิงผสม การวิเคราะห์เชิงปริมาณวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภาค 2 จำนวน 1,019 คน และยืนยันผลโดยการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจในประเด็นคำถามที่ผู้ตอบ 3 อันดับแรก

ผลการศึกษาพบว่า พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.48$)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ด้านการแสดงออกด้านจิตใจ ($\bar{X}= 2.54$) และด้านการแสดงออกด้านร่างกาย ($\bar{X}= 2.40$) ตามอันดับ

ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน($\bar{X}= 2.70$) โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไปของการทำงาน ($\bar{X}= 2.69$)และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}= 2.63$) ตามอันดับ และ ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย 2 ประเด็น ได้แก่ บทบาทในองค์กร($\bar{X}= 2.56$)และสัมพันธภาพในหน่วยงาน($\bar{X}= 2.28$)ตามอันดับ

พฤติกรรมการจัดการความเครียดพบว่าข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับเป็นบ่อยครั้ง($\bar{X}= 2.51$) โดยแสดงออกในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมากเป็นอันดับแรก และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดปัญหาอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว ($\bar{X}= 2.36$) โดยแสดงออกในการตั้งสติ ไม่ตื่นตระหนกและพยายามเผชิญปัญหาเป็นอันดับแรก

ตำรวจภาค 2 มีข้อเสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนระยะเวลาทำงานที่เหมาะสมไม่เร็ว/ช้าจนเกินไป ควรแก้ไขความซ้ำซ้อนของหน้าที่และความรับผิดชอบอย่าให้ทำงานหลายอย่างเกินไป ควรช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ควรมีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานบ่อยๆ และควรเพิ่มอัตรากำลัง ให้เพียงพอต่อภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ

¹ อาจารย์ ดร.ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

² พทท. ดร. อาจารย์ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษ ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีหน้าที่สำคัญในการปกป้องคุ้มครองพร้อมทั้งให้บริการ และช่วยเหลือประชาชนผู้บริสุทธิ์ รวมถึงแสวงหาความร่วมมือเพื่อป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมภารกิจหน้าที่สำคัญดังกล่าว นอกจากงานในหน้าที่ด้านป้องกันและปราบปรามแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน คือให้บริการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจป้องกันระงับเหตุ รับแจ้งคดีความเรื่องร่ำร้องทุกข์ ติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้บริการด้านการจราจร รับเรื่องการขออนุญาต การรับรองเอกสารสูญหายต่าง เนื่องจากมีประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการถูกล่วงละเมิด สิทธิพึงได้รับ หรือขอรับการคุ้มครองในสิทธิของตนที่สถานีตำรวจ หรือที่หน่วยบริการประชาชนที่จัดขึ้นในแต่ละพื้นที่ (ชูวงศ์ ฉายาบุตร, 2546 อ้างถึงใน ยงยุทธ ฉายแสง, 2553) ด้วยบทบาทหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีโอกาสเผชิญความเครียดจากการทำงาน มีผลต่อการทำงาน และการดำเนินชีวิต และมีผลต่อสถิติการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ในระยะหลังมีสถิติที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จากรายงานของ โรงพยาบาลตำรวจ ได้รายงานสถิติการฆ่าตัวตายของตำรวจ ตั้งแต่ต้นปี 2551 ถึงสิ้นปี 2556 มีตำรวจฆ่าตัวตายมากถึง 155 คน ส่วนปี 2557 ตัวเลขตำรวจฆ่าตัวตายใกล้เคียงกับปี 2556 และในปี 2558 ยังไม่ได้มีการรวบรวมตัวเลข ซึ่งตำรวจที่ฆ่าตัวตายส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41-50 ปี นายดาบ เป็นชั้นยศ ที่ฆ่าตัวตายมากที่สุด สายงานที่ฆ่าตัวตายมากที่สุดคือ สายสืบสวนปราบปราม รองลงมาคือ ฝ่ายอำนวยการ และงานด้านจราจร ส่วนกองบัญชาการที่มีการฆ่าตัวตายมากที่สุด คือ ตำรวจภูธรภาค 5 ตำรวจภูธรภาค 3 และกองบัญชาการตำรวจนครบาล นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ตำรวจฆ่าตัวตายมีสูงมากขึ้นโดยเฉลี่ยปีละ 30 ราย โดยเฉพาะปี 2555 มีสูงถึง 45 ราย ส่วนสาเหตุมาจากเรื่อง การงานการเงินและเรื่องส่วนตัว.

สำหรับตำรวจภูธรภาค 2 ปัจจุบันมีจำนวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัด ภาค 2 จำนวน 12,306 นาย(รายงานกำลังพล 25 มกราคม 2559ม ตำรวจภูธรภาค 2) ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด ในภาคตะวันออก ได้แก่จังหวัดชลบุรี ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด นครนายก ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี และสระแก้ว มีขนาดพื้นที่รับผิดชอบ 37,000 ตารางกิโลเมตร และมีจำนวนประชากรที่ปรากฏในทะเบียนราษฎร์รวมทั้งสิ้น 4,283,493 คน ประชากรแฝงที่มาประกอบอาชีพในพื้นที่ 1,563,265 คน ในขณะที่จำนวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ภาค 2 จำนวน 12,306 นาย (ตำรวจภูธรภาค 2, 2559, ออนไลน์) ลักษณะของพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตำรวจภูธร ภาค 2 มีความหลากหลายในมิติต่างๆ เนื่องจากเป็นทั้งพื้นที่ที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ พัทยา พื้นที่อุตสาหกรรมและการจ้างงาน ได้แก่ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี เป็นพื้นที่ติดชายทะเล และชายแดนเพื่อนบ้านทางภาคตะวันออก สระแก้ว ตราด และพื้นที่เกษตรกรรมได้แก่จันทบุรี นครนายก ดังนั้นภาคตะวันออกเป้าหมายของคนจำนวนมากในการที่จะเดินทางมาทั้งท่องเที่ยว ทำงาน และอาศัย จึงเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของคนจำนวนมากและมีความแตกต่างทั้งเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ พฤติกรรม และวัฒนธรรม ในจำนวนผู้ที่มาอาศัยอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออก

มีทั้งผู้ที่เป็นสุจริตชนและผู้ที่ไม่ใช่สุจริตชน และเป็นแหล่งเสี่ยงในเกิดคดีอาชญากรรมสูงได้แก่ การแพร่ระบาดของยาเสพติด การก่ออาชญากรรมปล้น จี้ชิงฆ่า มาเฟียข้ามชาติ แหล่งการพนัน และการค้าแรงงานผิดกฎหมาย การค้าประเวณี และเป็นแหล่งที่มีผู้มีอิทธิพลทั้งชาวไทยและต่างชาติที่เข้ามาสร้างอิทธิพลและก่อคดีความมากมาย ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม ต้องทำงานด้วยความยากลำบาก สุ่มเสี่ยงอันตรายทั้งชีวิตและหน้าที่การงาน ส่งอาจจะส่งผลกระทบต่อภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงาน และอาจจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาคความเครียดที่ไม่ถูกวิธี เช่นการก่อคดีร้ายแรงหรือการฆ่าตัวตายตามที่ปรากฏเป็นข่าวอยู่บ่อยครั้ง

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้มีความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน จึงได้สนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะความเครียด ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด และพฤติกรรมในการจัดการความเครียด ของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ทั้งนี้มีความมุ่งหวังว่าผลการศึกษาจะสามารถนำไปให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้บังคับบัญชาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารจัดการและการดูแลภาวะความเครียดและการจัดการความเครียด จากการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 เพื่อลดความเสี่ยงในการสูญเสียบุคลากรอันเนื่องจากสาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

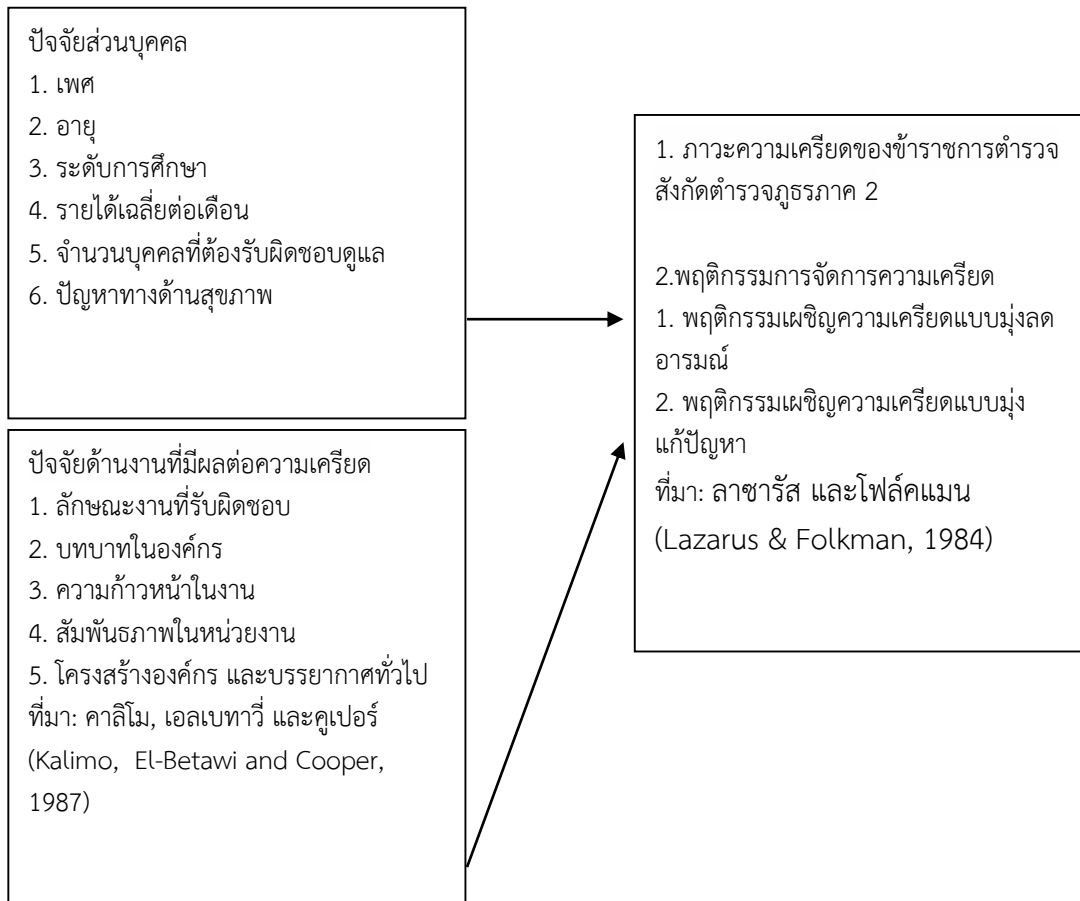
การศึกษาเรื่องภาวะความเครียด และพฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ 4 ประการ ได้แก่ ศึกษาและวิเคราะห์ภาวะความเครียด วิเคราะห์ปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อการเกิดภาวะความเครียด ศึกษาและวิเคราะห์การแสดงออกถึงพฤติกรรมในการจัดการความเครียด และ นำเสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการบริหารงานของหน่วยงานต้นสังกัดและผู้บังคับบัญชา เพื่อลดความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 จากการศึกษา

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องภาวะความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสม (mixed research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือในระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2559 ประชากรที่จะใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 12,302 นาย (รายงานอัตรากำลังพล, ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธร ภาค 2 พ.ศ. 2558) เนื้อหาในการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ เนื้อหาส่วนแรกภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจ ที่แสดงออกใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกายและด้านจิตใจ เนื้อหาส่วนที่สอง ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อภาวะความเครียด ประกอบไปด้วย ลักษณะงาน, บทบาทในองค์กร, ความก้าวหน้าในงาน, สัมพันธภาพในหน่วยงาน และโครงสร้างและ

บรรยายภาคทั่วไปในองค์กร และเนื้อหาส่วนสุดท้ายพฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ ประกอบไปด้วย พฤติกรรม 2 ลักษณะ ได้แก่พฤติกรรมแบบมุ่งแก้ปัญหาและพฤติกรรมแบบมุ่งลดปัญหา ปรากฏตามกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและตัวแปรเชิงอนุมาน ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม กับตัวแปรตาม ใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Oneway - ANOVA) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่พบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ.05 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ95 โดยใช้สูตร LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย (\bar{X} = 2.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ด้านการแสดงออกด้านจิตใจ (\bar{X} = 2.54) และด้านการแสดงออกด้านร่างกาย (\bar{X} = 2.40) ตามอันดับ การแสดงออกด้านร่างกายจะรู้สึกปวดกล้ามเนื้อ เกร็งบริเวณท่ายทอยหรือไหล่ ในขณะที่ทำงานมากที่สุด ขณะที่การแสดงออกด้านจิตใจ จะรู้สึกไม่พอใจเมื่อทำงานดีแต่ได้รับการประเมินผลต่ำ ผลการศึกษา เมื่อพิจารณาระดับภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 สูงสุดเป็นอันดับแรกของแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการแสดงออกทางร่างกาย รู้สึกปวดกล้ามเนื้อ เกร็งบริเวณท่ายทอยหลังหรือไหล่ในขณะที่ทำงาน และ ด้านการแสดงออกทางจิตใจ รู้สึกไม่พอใจเมื่อทำงานดี แต่ได้รับการประเมินผลต่ำ เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของระดับภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจ 5 อันดับแรก แสดงผลดังตารางที่

ตารางที่ 2 แสดงระดับภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 5 อันดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	อันดับที่
รู้สึกไม่พอใจเมื่อทำงานดี แต่ได้รับการประเมินผลต่ำ	ด้านการแสดงออกด้านจิตใจ	2.76	1
รู้สึกปวดกล้ามเนื้อ เกร็งบริเวณท่ายทอยหลังหรือไหล่ในขณะที่ทำงาน	ด้านการแสดงออกด้านร่างกาย	2.75	2
วิตกกังวลหากต้องปฏิบัติหน้าที่แทนคนอื่นในงานที่ท่านไม่ถนัด	ด้านการแสดงออกด้านจิตใจ	2.72	3
ท้อใจที่ผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรม	ด้านการแสดงออกด้านจิตใจ	2.69	4
รู้สึกท้อแท้ที่ต้องแบกรับภาระงานมากจนไม่สามารถทำงานในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ด้านการแสดงออกด้านจิตใจ	2.66	5

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรกส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้านการแสดงออกด้านจิตใจ(4 ข้อย่อย) และด้านการแสดงออกด้านร่างกาย(1 ข้อย่อย)ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ากลุ่มปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักที่จำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไข

ผลการศึกษาปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัด ตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อ ความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย (\bar{X} = 2.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็นโดย สามารถเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ความก้าวหน้าในงาน(\bar{X} = 2.70) รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กร และ บรรยากาศทั่วไป(\bar{X} = 2.69)และปัจจัยภายในลักษณะงาน(\bar{X} = 2.63) ตามอันดับและมีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อ ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย 2 ประเด็น ได้แก่ บทบาทในองค์กร(\bar{X} = 2.56)และสัมพันธภาพใน หน่วยงาน(\bar{X} = 2.28)ตามอันดับ เมื่อพิจารณาระดับปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 สูงสุดเป็นอันดับแรกของแต่ละด้าน แสดงผลดังตารางที่ 5-3

ตารางที่ 5-3 แสดงอันดับระดับปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 อันดับแรกของแต่ละด้าน

อันดับ	ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อ	ปัจจัยย่อยอันดับแรก
ที่	ความเครียดในการทำงานของ ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2	
1	ปัจจัยภายในลักษณะงาน	งานที่ทำมีความเร่งด่วนและใช้ความรอบคอบสูง
2	บทบาทในองค์กร	ต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันในเวลา เดียวกัน
3	ความก้าวหน้าในงาน	เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน
4	สัมพันธภาพในหน่วยงาน	ปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อน ร่วมงาน
5	โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศ ทั่วไป	จำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่าน ที่ไม่เพียงพอต่อ ปริมาณงานของแต่ละตำแหน่ง

แต่เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ 5 อันดับ แรก แสดงผลดังตารางที่ 5-4

ตารางที่ 5-4 แสดงปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ 5 อันดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	อันดับที่
------------	------------	-------------------	-----------

จำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอ ต่อปริมาณงานของแต่ละตำแหน่ง	ด้านโครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไป	3.08	1
เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับ ปริมาณงาน	ด้านความก้าวหน้าใน งาน	3.00	2
งานที่ทำมีความเร่งด่วนและใช้ความ รอบคอบสูง	ด้าน ปัจจัย ภายใน ลักษณะงาน	2.89	3
ต้องเสียสละเวลาส่วนตน และเวลาของ ครอบครัวเพื่องาน	ด้าน ปัจจัย ภายใน ลักษณะงาน	2.86	4
ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละวันมาก เกินไป	ปัจจัยภายในลักษณะ งาน	2.85	5

จากตารางที่ 5-4พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรกส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้านปัจจัยภายใน
ลักษณะงาน(3 ข้อย่อย) ด้านโครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไป(1 ข้อย่อย) และด้านความก้าวหน้าในงาน
(1 ข้อย่อย)ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ากลุ่มปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักที่จำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไข

ผลการศึกษาพฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2
พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา
โดยภาพรวม อยู่ในระดับเป็นครั้งคราว(\bar{X} = 2.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ มี
พฤติกรรมจัดการความเครียดด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับเป็นบ่อยครั้ง
(\bar{X} = 2.51)และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดปัญหาอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว (\bar{X} = 2.36)

เมื่อพิจารณาระดับพฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2
สูงสุดเป็นอันดับแรกของแต่ละด้าน แสดงผลดังตารางที่ 5-5
ตารางที่ 5-5แสดงอันดับระดับพฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค
2 อันดับแรกของแต่ละด้าน

อันดับ	พฤติกรรมจัดการความเครียด	ปัจจัยย่อยอันดับแรก
ที่	ของข้าราชการตำรวจสังกัด	ตำรวจภูธร ภาค 2
1	ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียด	พยายามตั้งสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา แบบมุ่งลดปัญหา
2	ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียด	เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา แบบมุ่งแก้ปัญหา

แต่เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร ภาค 25 อันดับแรก แสดงผลดังตารางที่ 5-6

ตารางที่ 5-6 แสดงพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร ภาค 25 อันดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	อันดับที่
เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา	ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา	2.73	1
ยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง	ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา	2.66	2
พยายามตั้งสติ ไม่ตื่นตระหนกพร้อมเผชิญปัญหา	ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์	2.63	3
อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม	ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์	2.62	4
เมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง	ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา	2.61	5

จากตารางที่ 5-6 พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรกส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา(3 ข้อย่อย) และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์(2 ข้อย่อย) ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ากลุ่มปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักที่จำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไข

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่องภาวะความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจภูธรภาค 2 สามารถอภิปรายผล และอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

ภาวะความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม และรายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้าน การแสดงออกด้านจิตใจและด้านการแสดงออกด้านร่างกายอยู่ในระดับน้อยซึ่งเป็นผลการศึกษาที่ได้ ค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจ โดยส่วนหนึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นเพราะการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีลักษณะแบบราชการ มีกฎระเบียบที่ตายตัว ลักษณะการทำงานที่เป็นลักษณะประจำไม่ยืดหยุ่นจึงทำให้ง่ายต่อการทำงาน การตัดสินใจต่าง ๆ โดยเป็นที่ทราบดีว่าการรับราชการนั้นเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงในชีวิตสูง นอกจากนั้นยังพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 40 เป็นข้าราชการตำรวจฯ ในสายงานธุรการงานที่ทำเป็นงานที่ไม่ยากนัก โดยอัญชลี อีรวงศ์ไพศาล (2559) ซึ่งเป็นแพทย์ประจำแผนกสุขภาพจิตโรงพยาบาลตำรวจระบุว่า ตำรวจทำงานหนักและกฎระเบียบที่ค่อนข้างเคร่งครัด จึงเกิดความเครียดได้ง่าย แต่ด้วยความรักและสามัคคีภายในองค์กร ซึ่งการแก้ปัญหาความเครียดภายในองค์กรทำโดยผู้บังคับบัญชาต้องเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะด้านสุขภาพจิต การดูแลสวัสดิการให้ดีขึ้น และให้แต่ละหน่วยงานดูแลกันและกัน คอยช่วยเหลือให้กำลังใจกัน เพื่อลดความเครียด เพราะตำรวจที่เครียดส่วนใหญ่ไม่กล้าไปพบจิตแพทย์ เพราะกลัวเสียประวัติถึงผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าอาจเป็นเพราะความใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ลดปัญหาเกี่ยวกับภาวะความเครียดได้ค่อนข้างมาก โดยที่สถาบันกัลยาธรรมากรินทร์ กระทรวงสาธารณสุข (2547) ได้อธิบายว่าความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งอาจเป็นรูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดเข้ามากระทบกับตา ลิ้น หู กาย และจิตใจของคนเราในสถานการณ์ที่บีบคั้น กดดัน หรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ จนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพจิตใจและร่างกาย นอกจากนั้นบริฟ และคณะ (Brief and other, 1981, P.2) อธิบายว่าความเครียดคือสภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้น และสิ่งนั้นทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากปกติ ดังนั้นอย่างที่กล่าวไปในข้างต้นแล้วว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีลักษณะแบบราชการ มีความรักสามัคคีภายในองค์กร รวมถึงความใจใส่ของผู้บังคับบัญชาในการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ลดปัญหาเกี่ยวกับภาวะความเครียดได้ค่อนข้างมาก

แต่อย่างไรก็ดีเมื่อลงไปศึกษาในรายละเอียดจะพบว่า มีหลาย ๆ ประเด็นที่ข้าราชการตำรวจฯ นั้นมีค่าเฉลี่ยของระดับภาวะความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การรู้สึกว่าคุณเองนั้นทำงานดี แต่ได้รับการประเมินผลต่ำ รู้สึกปวดกล้ามเนื้อ เกร็งบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่ ในขณะที่งานวิตกกังวลหากต้องปฏิบัติหน้าที่แทนคนอื่นในงานที่ท่านไม่ถนัด ท้อใจที่ผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรมและท้อแท้ที่ต้องแบกรับภาระงานมากจนไม่สามารถทำงานในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะเห็นว่าในประเด็นที่ทำให้เกิดความเครียดทั้ง 5 อันดับแรก ส่วนใหญ่เกิดจากด้านลักษณะงาน ที่มีภาระการทำงานที่มากเกินไป รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพ ในประเด็นดังกล่าวนี้ผู้วิจัยเห็นว่าตำรวจภูธร ภาค 2 ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากโดยเฉพาะระบบการประเมินผลที่จะต้องมีความยุติธรรม มาตรฐานเดียวกัน เพราะในส่วนของการทำงานหนักนั้นเป็นธรรมดาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมเสียสละเพื่อประชาชนอยู่แล้วซึ่งหากได้รับการประเมินผลที่ตรงไปตรงมาย่อมทำให้เกิดกำลังใจในการทำงาน โดยที่คูเปอร์ (Cooper, 1979, P, 57) ได้กล่าวว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน (Tasks) เช่น ปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน (Work Progresses) เช่น การเลื่อนขั้น ตำแหน่งตามความสามารถ การมีโอกาสได้ไปอบรม หรือศึกษาต่อ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการพัฒนาเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การได้รับการประสานงานและคำปรึกษาที่ดี เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ในส่วนนี้นั้นกรมสุขภาพจิต (2541:35-39) ได้พยายามอธิบายว่าการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นทำงานดี แต่ได้รับการประเมินผลต่ำ หรือวิตกกังวลหากต้องปฏิบัติหน้าที่แทนคนอื่นในงานที่ท่านไม่ถนัด และท้อใจที่ผู้บังคับบัญชาขาดความยุติธรรมและท้อแท้ที่ต้องแบกรับภาระงานมากจนไม่สามารถทำงานในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นั้นมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านจิตใจ โดยอธิบายว่าภาวะความเครียดเป็นผลมาจากการเผชิญเหตุการณ์ต่างๆในชีวิต (Live Event) เป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคลโดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ทำให้บุคคลต้องปรับตัว รวมถึงความคับข้องใจ (Frustration) อันเกิดจากการที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

โดยผลการศึกษาที่พบนั้นมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของณรงค์กร ศาสนา(2556) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีผลการวิจัยพบว่าระดับความเครียดของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีมีความเครียดในการทำงานระดับต่ำ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานในองค์กรของรัฐเช่นเดียวกัน

แต่อย่างไรก็ดีผลการศึกษาที่พบนั้นมีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาอีก 4 ฉบับได้แก่

1. สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาสาเหตุการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจผลการศึกษาพบว่านับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2556 มีตำรวจฆ่าตัวตายรวมทั้งสิ้น 174 รายซึ่งพุ่งสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลาซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นว่าเป็นเพียงเพราะบุคลิกภาพส่วนตัวเท่านั้นรวมถึงเกี่ยวกับปัญหาทางด้านครอบครัว และสุขภาพซึ่งไม่ได้สอดคล้องกับลักษณะงานจึงทำให้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกันเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ 2. ดวงรัตน์ วัฒนกิจ ไกรเลิศ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า หนึ่งในสี่ของกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 25.6) มีระดับความเครียดสูงกว่าปกติ ซึ่งในจำนวนนี้มีความเครียดสูงกว่าปกติมากร้อยละ 3.7 3. มนทิรา ปรีชา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนกองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาสมีความเครียดอยู่ในระดับสูงร้อยละ 13.0 ความเครียดระดับปานกลางร้อยละ 54.3 และมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 32.7 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและเป็นปัจจัยทำนายการเกิดความเครียดได้แก่ บุคลิกภาพที่ไม่มีความมั่นคงทางด้านอารมณ์ (ลักษณะบุคลิกภาพ Scale N) การสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ เนื่องจากงานวิจัยชิ้นดังกล่าวทำการศึกษากับกลุ่มตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นพื้นที่ที่เสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตจึงมีส่วนทำให้เกิดภาวะความเครียดได้มากกว่า และ 4. สมศักดิ์ วัชเี่ยมเสริมสุข (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท กสท สำนักงานหลักสี่ และพนักงานบริษัท กสท สำนักงานบางรัก โดยรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะพนักงานที่ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการแข่งขันทางด้านผลงานมากกว่าองค์กรของรัฐ เนื่องจากเป็นองค์กรที่มุ่งหวังผลกำไรมากกว่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อยอย่างที่ว่าวิจัยได้กล่าวไปแล้วว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีลักษณะแบบ

ราชการ มีภาวะเครียดที่ตายตัว ลักษณะการทำงานที่เป็นลักษณะประจำไม่ยืดหยุ่นจึงทำให้ง่ายต่อการทำงาน การตัดสินใจต่าง ๆ โดยจากการสอบถามข้อมูลทางด้านภาวะความเครียดจะเห็นได้ว่าความเครียดของข้าราชการตำรวจฯ จะเกิดก็ต่อเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำงาน หรือเรียกกันว่า “ทำงานดี แต่นายไม่เห็น” ใช้ระบบอุปถัมภ์ในการประเมินผลงาน คนทำดีไม่ได้ดี แต่คนทำไม่ดีกลับได้แทน ดังนั้นจึงเป็นให้ในภาพรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานจึงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดของคูเปอร์และคณะ (1988) ได้อธิบายว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานจาก Occupational Stress Indicator ระบุว่าด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานหากบุคคลสามารถทำงานให้สำเร็จจุล่งด้วยดี ย่อมคาดหวังถึงโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน หรือมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ซึ่งถ้าหากบุคคลได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง การขาดการฝึกอบรมหรือพัฒนา การขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง ขาดความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ ย่อมนำไปสู่ภาวะความเครียดได้ ดังนั้นหากบุคคลากรเกิดความเครียดย่อมส่งผลต่องาน และองค์กรโดยพลู เดชรินทร์ (2536) ได้บอกว่า เมื่อบุคคลากรประสบภาวะความเครียดนั้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง และนำไปสู่ก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็นโดยสามารถเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ความก้าวหน้าในงาน รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไปและปัจจัยภายในลักษณะงานตามอันดับโดยประเด็นที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจะเกิดภาวะความเครียดนั้นจะจากเกิดปัจจัยที่สำคัญอันได้แก่ 1. จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน ที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานของแต่ละตำแหน่ง ในข้อนี้จะนำไปสู่ปริมาณงานที่มากขึ้นในแต่ละวัน พองานมากขึ้นจะเริ่มมีความกดดัน มีเวลาพักผ่อนน้อยได้เจอครอบครัวน้อยลงตามไปด้วย จึงเป็นเหตุเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุด 2. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน เกิดจากการสูงขึ้นของค่าครองชีพในประเทศ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามสูงถึงร้อยละ 84 มีบุคคลในครอบครัวที่ต้องดูแล ซึ่งต้องใช้รายได้ส่วนตัวใช้ในส่วนดังกล่าวด้วย 3. งานที่ทำมีความเร่งด่วนและใช้ความรอบคอบสูง 4. ต้องเสียสละเวลาส่วนตัว และเวลาของครอบครัวเพื่องาน และ 5. ภาระงานที่ท่านต้องรับผิดชอบในแต่ละวันมากเกินไป โดยในสามข้อหลังนั้นเกี่ยวข้องกับลักษณะงานทั้งหมดดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจึงควรวางแผนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีปริมาณที่เพียงพอ และเหมาะสม โดยที่คูเปอร์ แครี่ สโลน สตีเฟน และวิลเลียม (Cooper, Cary L., Sloan, Stephen J. and William, Stephen 1988, P.1-3) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือการลาออก และการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ เช่นเดียวกับวาร์ซาว (Warshaw, 1979) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานประการหนึ่งคือลักษณะงานและสภาพแวดล้อม (Tasks and Environment) ได้แก่ปริมาณงานสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น รวมถึงโครงสร้างงาน (Work Structures) ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน กะหรือผลัดในการทำงาน ภาวะเครียด ความซ้ำซากจำเจของงาน ฯลฯ

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาลคือ ปัจจัยด้านองค์กร และด้านรายได้ โดยปัจจัยด้านรายได้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถร่วมอธิบายความเครียดของตำรวจนครบาลได้ร้อยละ 28 นอกจากนี้ผลการศึกษายังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของณรงค์กร ศาสนา (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี ที่พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่อย่างไรก็ดีผลการศึกษาที่พบนั้นมีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาสาเหตุการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจผลการศึกษาพบว่านับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2556 มีตำรวจฆ่าตัวตายรวมทั้งสิ้น 174 ราย ซึ่งสาเหตุเกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย ส่วนมากมาจากปัญหาครอบครัว รองลงมา มาจากสาเหตุของปัญหาสุขภาพ สาเหตุการฆ่าตัวตายที่สำคัญของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ สาเหตุด้านจิตใจ โดยพบว่าผู้ที่ฆ่าตัวตายส่วนใหญ่จะมีภาวะซึมเศร้าซึ่งมักจะเคยมีความคิดฆ่าตัวตาย และหรือเคยพยายามฆ่าตัวตายมาก่อน บุคลิกภาพส่วนใหญ่มักจะเก็บตัว วิตกกังวลง่าย หุนหันพลันแล่น มีความรับผิดชอบสูง และไม่ยืดหยุ่น ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นว่าเป็นเพียงเพราะบุคลิกภาพส่วนตนเท่านั้นรวมถึงเกี่ยวกับปัญหาทางด้านครอบครัว และสุขภาพซึ่งไม่ได้สอดคล้องกับลักษณะงานจึงทำให้ผลการศึกษาที่มีความไม่สอดคล้องกัน ในส่วนนี้ กรมสุขภาพจิต (2541) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดที่มาจากปัญหาสุขภาพไว้ว่า ความเครียดสามารถเกิดจากความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ที่เกิดจากได้การทำงานอย่างหนักและติดต่อกันเป็นเวลานานซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายจนนำไปสู่การเจ็บป่วยทางร่างกาย และการพักผ่อนไม่เพียงพอ และในส่วนของบุคลิกภาพส่วนบุคคล ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย อาทิบุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิตเป็นคนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่างขยันเจ้าระเบียบยึดมั่นกฎเกณฑ์บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้ต้องทำงานหนักและทำทุกอย่างด้วยตนเองรวมถึงบุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่นเป็นคนใจร้อนควบคุมอารมณ์ไม่ได้อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่ายซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกายดังที่กล่าวมานั้นผู้วิจัยเห็นควรว่าควรมีการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพดังกล่าวให้มีความพอดีให้เกิดไม่มากจนเกินไป อาจจะมีนักพูดทางด้านจิตวิทยา ด้านแรงจูงใจให้มาบรรยายให้เจ้าหน้าที่ได้ฟังเพื่อเป็นแง่คิดทางการดำรงชีวิต นอกจากนี้ยังพบว่ามีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ที่พบว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัท กสท สำนักงานหลักสี่ และปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดพนักงานบริษัท กสท สำนักงานบางรักมีความไม่แตกต่างกันโดยความไม่สอดคล้องเป็นเพราะ

พนักงานที่ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการแข่งขันทางด้านผลงานมากกว่าองค์กรของรัฐ เนื่องจากเป็นองค์กรที่มุ่งหวังผลกำไรมากกว่าทำให้มีความเครียดเช่นเดียวกันหมด

พฤติกรรมในการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่าข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมจัดการความเครียดด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาโดยภาพรวม อยู่ในระดับเป็นครั้งคราวเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจฯ มีพฤติกรรมจัดการความเครียดด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับเป็นบ่อยครั้ง และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดปัญหาอยู่ในระดับเป็นครั้งคราวโดยส่วนใหญ่ข้าราชการตำรวจฯ จะมุ่งพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด โดยในส่วนนี้ผู้วิจัยมองว่าเป็นการกระทำเพื่อให้ตนเองนั้นได้รับการยอมรับจากสังคม ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยอาจจะไม่ได้มุ่งเน้นไปทางที่จะทำให้ผลงานของตนเองโดดเด่นกว่าคนอื่นแต่เพื่อเป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรเสียมากกว่า เห็นได้จากประเด็นทางด้านการอุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม และเมื่อพบปัญหาจะแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นโดยตรง นั้นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นอันดับ 4 และ 5 ตามลำดับ แต่หากการทำงานไม่ได้เป็นอย่างที่คาดเอาไว้ข้าราชการตำรวจจะมีวิธีการจัดการกับความเครียดโดยยอมรับปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงพยายามตั้งสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหาตามทฤษฎีของลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984) อธิบายว่าพฤติกรรมเผชิญความเครียดว่าเป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียด ทั้งที่เกิดขึ้นภายใน หรือภายนอกตัวบุคคล และความเครียดที่เกิดขึ้นนี้จะถูกประเมินโดยผู้ประสพว่าจะต้องใช้กำลังความสามารถ และแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่เกินธรรมดา หรือแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอที่จะจัดการกับความเครียด ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะไม่มี การตัดสินใจก่อนว่าวิธีการเผชิญกับความเครียดวิธีใดมีประสิทธิภาพมากที่สุด อย่างไรก็ตามข้าราชการตำรวจภูธรภาค 2 ควรสร้างการทำงาน พัฒนาวิธีการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ มีความสุข ความพึงพอใจต่อการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ตามแนวคิดของฟลู เดชชินทร์ (2536) ที่กล่าวว่าความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรงเนื่องจากความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานและความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง จนถึงขั้นทำให้มีการลางานบ่อยขึ้น หรืออาจลาออกจากงาน โดยวีระไชยศรีสุข (2533:22)ได้อธิบายเสริมว่าเมื่อมีตัวเร่งความเครียดเกิดขึ้นคนจะมีปฏิกิริยาทางร่างกายเพื่อปรับตัวให้เข้ากับ ความเครียด โดยขั้นสูงสุดคือ ขั้นหยุดการทำงาน (Exhaustion Stage) โดยอธิบายว่าถ้ามนุษย์อยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่มีความเครียดนาน ๆ ความต้านทานไม่สามารถจะทำให้ร่างกายยังคงรักษาสุขภาพคงที่ไว้ได้ และความเครียดยังคงมีอยู่ต่อไปอาจจะเกิดตายได้เพราะอวัยวะหยุดการทำงาน

โดยผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีการพูดคุยระบายกับคนที่สนิทหรือคนใน

ครอบครัว (ร้อยละ 25.6) รองลงมาคือออกกำลังกาย (ร้อยละ 20.7) เช่นเดียวกับผลการศึกษาของสมศักดิ์ วัง เอี่ยมเสริมสุข (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อ ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก ที่พบว่าพฤติกรรมเผชิญความเครียดของ พนักงานบริษัท กสท สำนักงานหลักสี่ และพนักงานบริษัท กสท สำนักงานบางรัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญอยู่ระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรม แบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด

ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญดังนี้

1. ปัจจัยภายในลักษณะงานจากผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นควรให้ตำรวจภูธรภาค 2 ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจฯ ให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมไม่เร็ว/ช้า จนเกินไป เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ให้เพียงพอต่อภาระ งานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ได้มีเวลาสำหรับการจัดการธุระส่วนตัว รวมถึงให้เวลากับครอบครัว ในส่วนนี้อาจ มีการจัดกิจกรรมนันทนาการสำหรับการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวในอีกทางหนึ่ง

2. บทบาทในองค์กรจากผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับน้อยอย่างไรก็ดีผู้วิจัยเห็นควรให้ตำรวจภูธรภาค 2 ควรมีการแก้ไขเกี่ยวกับความซับซ้อนของ บทบาทความรับผิดชอบเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ให้มีความเป็นเอกเทศไม่ต้องรับผิดชอบที่ ละเอียด ง่าย งาน อีกทั้งการต้องรับฟังคำสั่งในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ก็อีกปัจจัยที่มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ เกิดภาวะความเครียดเช่นเดียวกัน ดังนั้นในการสั่งการแต่ละครั้งควรมีความชัดเจน ถูกต้องในทีเดียว

3. ความก้าวหน้าในงานจากผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางโดยประเด็นหลักเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ผู้วิจัยเห็นควรให้ตำรวจภูธรภาค 2 ได้มีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการให้ความช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการ ต่าง ๆ ให้ดีขึ้นเพียงพอต่อการดำรงชีพที่ค่าครองชีพมีแนวโน้มสูงขึ้นอยู่ตลอด รวมถึงการเปิดโอกาสให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง อาทิการส่งเสริมในการศึกษาต่อการส่งเสริมให้การฝึกอบรมต่าง ๆ

4. สัมพันธภาพในหน่วยงานจากผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับน้อยอย่างไรก็ดีผู้วิจัยเห็นควรให้ตำรวจภูธรภาค 2 มีการดำเนินกิจกรรมกระชับ ความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ทั้งภายในหน่วยงาน รวมถึงระหว่างหน่วยงานให้มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้น กลมเกลียวกันภายในองค์กรเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น และเพิ่มความสุขในการทำงาน

5. โครงสร้างองค์กร และบรรยากาศทั่วไปจากผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อ ความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางผู้วิจัยเห็นควรให้ตำรวจภูธรภาค 2 มีการพิจารณาเกี่ยวกับการ เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ให้เพียงพอต่อภาระงานรวมถึงการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ทุกคนให้มีความเหมาะสมกันรวมถึงการการจัดสายบังคับบัญชาให้มีลักษณะชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องภาวะความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจภูธรภาค 2 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดที่สำคัญคือความก้าวหน้าในอาชีพ อันได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้รับ และการเลื่อนตำแหน่งที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ผู้วิจัยจึงเห็นควรมีศึกษาเจาะลึกในประเด็นดังกล่าวเกี่ยวกับ “ระบบการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ” หรือ “การศึกษาเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับกับบุคลากรในองค์กรอื่น ๆ”

2. จากผลการศึกษาพบว่าสายงานสอบสวนนั้นมีภาวะความเครียดในการทำงานมากกว่าสายงานอื่น ๆ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเฉพาะเจาะลึกถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดในสายงานสอบสวนในครั้งต่อไป

3. ควรมีการศึกษาความเครียด พฤติกรรมในการจัดการความเครียด และปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ในด้านอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยยังไม่ได้ศึกษาเพื่อความหลากหลายมากยิ่งขึ้น อาทิ ความพึงพอใจในการทำงาน การปรับตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงาน