

Stress, Factors Influencing Stress, and Stress Management among Police Officers*

Doungrut Wattanakitkrileart, RN, DNS¹, Klinchaba Suvarnarong, RN, MEd¹

Abstract

Purpose: The purpose of this research was to examine stress, factors influencing stress and stress management in police officers.

Design: A correlational predictive study design.

Methods: Participants consisted of 82 policemen in two metropolitan police stations, Bangkoknoi District, Bangkok. The research instruments included a set of questionnaires of demographics, self-stress test, factors influencing stress, and stress management. Data were analyzed using descriptive statistics, correlation, and multiple regressions.

Main findings: Approximately one-fourth (25.6%) of the study sample reported higher stress than normal. Within this group, 3.7 % of the police officers reported highest stress. Organization and income factors were significantly predicted stress ($\beta = .37, p < .01$ and $\beta = .28, p < .05$, respectively). Income, characteristics of an occupation, organization, support from commander, and support from colleague/controllee factors could explain 28 % of the variance ($R^2 = .28, F = 5.94, p < .01$) in stress of police officers. Additionally, 25.6 % and 20.7% of the police officers reported that talking about their problems with close friends or family members was the effective ways for reducing stress, followed by exercise, respectively.

Conclusion and recommendations: Factors significantly influencing stress were organization, and income. Superiors or executives should consider the human resources policy and management in organization. Moreover, promoting exercise and following principle of sufficiency economy to reduce expenses can reduce stress and improve personal health in police officers.

Keywords: factors influencing stress, police officers, stress, stress management

ความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดของตำรวจ*

กวนรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ, พย.น.¹ กลิ่นขบา สุวรรณรงค์, กศ.ม.¹

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และการจัดการความเครียดในตำรวจ

รูปแบบการวิจัย: การวิจัยศึกษาความสัมพันธ์เชิงทำนาย

วิธีดำเนินการวิจัย: กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากสถานีตำรวจนครบาล 2 แห่ง ในเขตบางกอกน้อยจำนวน 82 นาย เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วยชุดของแบบสอบถามในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล การประเมินความเครียดด้วยตนเอง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในสถานที่ทำงาน และการจัดการกับความเครียด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ความสัมพันธ์ และถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย: หนึ่งในสี่ของกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 25.6) มีระดับความเครียดสูงกว่าปกติ ซึ่งในจำนวนนี้มีความเครียดสูงกว่าปกติมากร้อยละ 3.7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตำรวจนครบาลคือ ปัจจัยด้านองค์กร ($\beta = .37, p < .01$) และด้านรายได้ ($\beta = .28, p < .05$) ปัจจัยด้านรายได้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถรวมอธิบายความเครียดของตำรวจนครบาลได้ร้อยละ 28 ($R^2 = .28, F = 5.94, p < .01$) การจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีการพูดคุยระบายกับคนที่สนิทหรือคนในครอบครัว (ร้อยละ 25.6) รองลงมาคือ ออกกำลังกาย (ร้อยละ 20.7)

สรุปและขอเสนอแนะ: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร รองลงมาคือ ด้านรายได้ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร และการบริหารจัดการในองค์กร รวมทั้งสนับสนุนการออกกำลังกาย และสนับสนุนให้นำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่าย จะช่วยให้ตำรวจมีความเครียดในการทำงานลดลง และมีสุขภาพดีขึ้นได้

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ตำรวจ ความเครียด การจัดการความเครียด

J Nurs Sci. 2014;32(3):20-30

Corresponding Author: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ, คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล บางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700, e-mail: doungrut.wat@mahidol.ac.th

* ได้รับทุนสนับสนุนจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

¹ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ความสำคัญของปัญหา

ความเครียดในการทำงานเกิดจากความตึงเครียดที่เกิดจากงาน (demands of the job) มีมากกว่าทรัพยากรและความสามารถที่มีอยู่ ระดับความเครียดขึ้นกับการประเมินว่าเหตุการณ์ที่ทำให้เครียดนั้นเป็นสิ่งที่คุกคาม หรือท้าทาย และสามารถที่จะเผชิญ (cope) ได้หรือไม่ เป็นที่ยอมรับกันในประเทศว่าวิชาชีพตำรวจมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าอาชีพอื่น เนื่องจากลักษณะงานมีความเฉพาะ ต้องพบปะผู้คนทุกระดับชั้น เผชิญกับเหตุการณ์รุนแรงต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ยังถูกคาดหวังจากประชาชนว่าจะต้องสามารถจัดการปัญหาที่ทำให้สังคมเดือดร้อนให้หมดสิ้น และอาจจะไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมถ้าปฏิบัติงานผิดพลาด การสำรวจความเครียดจากการทำงานในตำรวจอังกฤษจำนวน 1,206 ราย พบว่าร้อยละ 41 มีปัญหาทางสุขภาพจิต² และการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา ในตำรวจจำนวน 100 นายพบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับคนทั่วไปในวัยเดียวกัน มีอัตราการเกิดภาวะซึมเศร้า และความเครียดหลังวิกฤตชีวิต (Post-Traumatic Stress Disorder หรือ PTSD) มากกว่า โดยพบว่าร้อยละ 75 มีระดับคอร์ติซอลสูงในขณะตื่น³ ในประเทศไทย สุภรัตน์ จิรภัทรสกุล⁴ ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานในตำรวจจราจรชั้นประทวนจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 164 นาย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดจากการทำงานในระดับสูงร้อยละ 20.1 และอัจฉรา จรัสสิงห์⁵ ได้ทำการศึกษาสุขภาพจิตของตำรวจจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 425 นาย พบว่าตำรวจจราจรมีปัญหาสุขภาพจิตถึงร้อยละ 41.9 ในขณะที่พยาบาลในโรงพยาบาลตติยภูมิมีความเครียดในระดับสูงกว่าปกติร้อยละ 36.7

เมื่อมีความเครียดร่างกายจะมีการตอบสนองต่อความเครียดใน 4 ด้าน ประกอบด้วย การตอบสนองทางด้านอารมณ์ (emotion) เช่น หงุดหงิด โกรธ วิตกกังวล ไม่มีความสุข ซึมเศร้า การตอบสนองทางด้านการรู้คิด (cognitive) เช่น มีปัญหาความจำ ขาดสมาธิ การตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ มีความคิดในด้านลบ หรือมองโลกในแง่ร้าย การตอบสนองโดยกระบวนการทางสรีระของร่างกาย (physiological reaction) เช่น ความดันโลหิตสูง หัวใจเต้นเร็ว หายใจเร็วขึ้น ปวดเมื่อยที่คอและหลัง ภูมิคุ้มกันต่ำ เป็นหวัดบ่อย ปัสสาวะบ่อย อาหารไม่ย่อย มีการเปลี่ยนแปลงระดับน้ำตาลในเลือด เจ็บหน้าอก ความรู้สึกทางเพศลดลง และการตอบสนองทางด้านพฤติกรรม (behavior) เช่น รับประทานอาหารมากขึ้นหรือน้อยลง นอนไม่หลับ หรือนอนมากกว่าปกติ แยกตัว ขาดความรับผิดชอบ ผัดวัน ประกันพ่วง บ่อยครั้งบุคคลจะมีพฤติกรรมปรับตัวต่อความเครียดในทางที่ผิด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มสุรา เล่นการพนัน การเปลี่ยนแปลงของสารเคมีบางอย่างใน

สมองทำให้บุคคลมีพฤติกรรมก้าวร้าวมากขึ้น พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่นได้ง่ายทั้งในและนอกเวลาการทำงาน ทำร้ายผู้อื่น ทำร้ายร่างกายตนเอง นำไปสู่การฆ่าตัวตายในที่สุด⁷⁻⁸

ความเครียดของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อองค์กรโดยผู้ปฏิบัติงานอาจมีความเจ็บป่วย ขาดงาน ขาดความมุ่งมั่น พุ่มเทในการทำงานในห้องกร ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ไม่สามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ความขัดแย้งระหว่างปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อัตราการลาออกเพิ่มขึ้น ศีลธรรมจรรยาพลดลง⁹ ความเครียดยังนำไปสู่การเกิดโรคในระยะยาวได้ Violanti และคณะ⁹ ได้ทำการศึกษาย้อนหลัง 40 ปี ในตำรวจที่ประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 623,000 นาย พบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพตำรวจกับการเกิดโรคในระยะยาว ตำรวจอายุน้อยที่อยู่ภายใต้ภาวะเครียดสูงร่วมกับมีปัจจัยเสี่ยงอื่น ๆ จะมีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูงกว่า และความเครียดเรื้อรังยังมีความสัมพันธ์กับการเกิดมะเร็งเนื่องจากภูมิคุ้มกันต่ำลง โดยพบว่าตำรวจที่ปฏิบัติงาน 10-19 ปี ที่มีคะแนนความเครียดสูงมีความเสี่ยงสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญต่อการเกิดมะเร็งกระเพาะอาหารและมะเร็งเม็ดเลือด การศึกษาของ Matthews และคณะ¹⁰ พบว่าผู้ที่ตอบสนองต่อความเครียดโดยมีความดันโลหิตสูงตั้งแต่เป็นวัยรุ่นและผู้ใหญ่ตอนต้น มีแนวโน้มที่จะเกิดความดันโลหิตสูงเมื่ออยู่ในวัยผู้ใหญ่

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions ได้พัฒนา Model of causes and consequences of work-related stress⁵ ซึ่งเป็นโมเดลที่ยืดหยุ่นในการกำหนดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสิ่งที่ตามมาจากความเครียด สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่งานหนักเกินกว่าปกติมาก ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ในการทำงานต่ำ ได้รับการสนับสนุนน้อย ชั่วโมงในการทำงานที่ยาวนาน ความไม่มั่นคงหรือปลอดภัยในการทำงาน รายได้น้อย และอื่น ๆ สิ่งที่มาคือการตอบสนองต่อความเครียด โดยการตอบสนองในระยะสั้น ประกอบด้วยการตอบสนองทางด้านอารมณ์ ร่างกาย พฤติกรรม และการรู้คิด และการตอบสนองระยะยาว โดยความเครียดจะส่งผลต่อภาวะสุขภาพและต่อองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ระดับการศึกษา ความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเชื่อมโยงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด การตอบสนองต่อความเครียด และผลในระยะยาว ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในตำรวจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ Gershon และคณะ⁷ ได้ทำการศึกษาในตำรวจ 1,072 นายในสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานตามลำดับ ได้แก่ ไม่พึงพอใจในงาน ความไม่ยุติธรรมในการทำงาน การแบ่งแยก

ชนชั้นในที่ทำงาน ขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน และการเผชิญกับภาวะวิกฤต การศึกษาของ Rothmann และ Pienaar¹¹ ในตำรวจแอฟริกาใต้ 2,145 นาย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเรียงตามลำดับได้แก่ ขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน อุปสรรคไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพ เงินเดือนไม่พอใช้ เห็นผู้ต้องหาแต่ไม่สามารถจับผู้ต้องหาได้ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอ และการศึกษาของ Serokar และคณะ¹² ในตำรวจอินเดีย 102 นาย พบปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดเรียงตามลำดับได้แก่ ถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชา งานหนัก ไม่มีรางวัลสำหรับการทำดี รู้สึกไม่มีคุณค่า ไม่พึงพอใจในงาน จากงานวิจัยจะพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันตามบริบทและวัฒนธรรม ส่วนความเครียดที่เกิดจากรายได้พบในรายงานวิจัยในบางประเทศเท่านั้น และการแบ่งแยกชนชั้นตามเชื้อชาติจะพบในหน่วยงานที่มีคนผิวขาวจำนวนมากกว่าเชื้อชาติอื่น

การตอบสนองต่อความเครียดจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล Gershon และคณะ⁷ พบว่าตำรวจมีการตอบสนองต่อความเครียดด้านอารมณ์โดยมีอารมณ์ซึมเศร้า ด้านการรู้คิดพบคิดวนเวียนอยู่กับเหตุการณ์ที่ทำให้เครียด หลีกเลี่ยงการเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ทำให้เครียด และความสนใจในงานลดลง ด้านร่างกายมีอาการปวดหลัง ไม่เกรน นอนไม่หลับเรื้อรัง ด้านพฤติกรรมพบพฤติกรรมก้าวร้าว สูบบุหรี่ดื่มสุรามากกว่าปกติ Zukauskas และคณะ¹³ ศึกษาในตำรวจประเทศลิทัวเนีย 15,000 นาย พบผลที่ตามมาจากความเครียด ได้แก่ มีอารมณ์ซึมเศร้า มีความคิดอยากฆ่าตัวตาย มีอาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะ เจ็บแน่นหน้าอก ทิดสุรา

การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน Gershon และคณะ⁷ พบว่าการจัดการความเครียดของตำรวจสามารถแบ่งเป็น 4 ด้าน 1) ด้านการรู้คิด (cognitive) โดยร้อยละ 45.0 มีการวางแผนในการเผชิญความเครียดและปฏิบัติตามแผนนั้น ร้อยละ 40.0 จัดการความเครียดโดยใช้ประสบการณ์เดิม และร้อยละ 39.0 พูดคุยกับคนในครอบครัวหรือผู้เชี่ยวชาญ 2) ยึดมั่นในสิ่งที่ศรัทธา (faith based) โดยร้อยละ 39.0 เชื่อมั่นในสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ร้อยละ 32.0 สวดมนต์ 3) หลีกเลี่ยงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด (avoidance) พบร้อยละ 27.0 และ 4) มีพฤติกรรมในทางลบ (negative behavior) เช่น สูบบุหรี่มากกว่าปกติ (ร้อยละ 12.0) ตะโกนเสียงดังกับคนในครอบครัว (ร้อยละ 6.0) เข้าสถานบันเทิงกับเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 5.0) เป็นต้น

การศึกษาความเครียดในตำรวจที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในต่างประเทศซึ่งมีปัญหา บริบทและวัฒนธรรมในการทำงานแตกต่างจากประเทศไทย สำหรับการศึกษาน

ประเทศไทยส่วนหนึ่งไม่ได้ตีพิมพ์ในวารสาร เป็นการนำเสนอทางหน้าหนังสือพิมพ์ บางส่วนเป็นงานวิทยานิพนธ์ที่ไม่ได้ตีพิมพ์ มีงานตีพิมพ์ในวารสารน้อยมาก ซึ่งเป็นการตีพิมพ์ในช่วงระยะเวลาเกือบ 10 ปีที่ผ่านมา และมักจะทำในตำรวจจราจรในปัจจุบัน สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมืองเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเฉพาะในทางการเมืองที่ประชาชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมาก มีการชุมนุมทางการเมืองในกรุงเทพมหานครเกิดขึ้นบ่อย และยืดเยื้อซึ่งตำรวจนครบาลต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง ทำให้ตำรวจมีความเครียดเพิ่มขึ้นอย่างมาก ความเครียดจัดเป็นภัยเงียบเป็นโรคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ (invisible disease) หากไม่ใส่ใจค้นหาและบริหารจัดการ ก็อาจทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และการจัดการความเครียดในตำรวจนครบาล เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานสำหรับนำไปส่งเสริมการจัดการความเครียด อันจะช่วยให้ตำรวจมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี ป้องกันการเกิดโรคเรื้อรัง เพื่อความเข้มแข็งของกำลังพลและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และการจัดการความเครียดในตำรวจ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงทำนาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นตำรวจจากสถานีตำรวจนครบาล 2 แห่งในเขตบางกอกน้อย ไม่จำกัดเพศ อายุ และชั้นยศ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากงานวิจัยครั้งนี้ คำนวณด้วยวิธีวิเคราะห์อำนาจการทดสอบ (power analysis)¹⁴ สำหรับสถิติสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ กำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 อำนาจการทดสอบ .80 และค่าอิทธิพลของความสัมพันธ์ขนาดปานกลาง ($r^2 = .13$) โดยอ้างอิงจากการศึกษาของ วิถี ภูษิต¹⁵ ที่ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของตำรวจชั้นประทวนสังกัดนครบาล และตัวแปรทำนายจำนวน 5 ตัว ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 79 คน ผู้วิจัยเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มร้อยละ 10 เพื่อชดเชยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 87 คน เก็บข้อมูลระหว่างตุลาคม พ.ศ. 2553 - กันยายน พ.ศ. 2554 เก็บข้อมูลจริงได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดจำนวน 82 คน เนื่องจากตำรวจส่วนหนึ่งปฏิบัติภารกิจนอกสถานที่

เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนปีที่รับราชการ ตำแหน่ง รายได้ ความเพียงพอของรายได้ ความเครียดจากการทำงานโดยรวม ความเครียดจากปัญหาในครอบครัวโดยรวม การหยุดงานในรอบปีที่ผ่านมา และสาเหตุในการหยุดงาน การบริโภคสุรา นุหรี การออกกำลังกาย BMI เส้นรอบเอว ค่าความดันโลหิต ค่าคอเลสเตอรอล ไตรกลีเซอไรด์ ระดับน้ำตาลในเลือด (จากการตรวจร่างกายประจำปี) ปัญหาการเจ็บป่วย การหยุดงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ ทั้งคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด

2. แบบประเมินความเครียดด้วยตนเอง พัฒนาโดย กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข¹⁶ ประเมินการตอบสนองต่อความเครียดทั้งด้านอารมณ์ ด้านการรู้คิด ด้านกระบวนการทางสรีระของร่างกาย และด้านพฤติกรรม ลักษณะคำตอบเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 4 ระดับ (0-3) มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ คะแนนเต็มอยู่ระหว่าง 0-60 คะแนน ระดับคะแนน 0-5 หมายถึง มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำกว่าปกติอย่างมาก ระดับคะแนน 6-17 มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ ระดับคะแนน 18-25 มีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย ระดับคะแนน 26-29 มีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติปานกลาง และระดับคะแนน 30-60 มีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติมาก

3. แบบสอบถามปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในสถานที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและระดับความเครียดในแต่ละปัจจัย ผู้วิจัยพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในตำรวจ ขณะให้คำปรึกษาทางสุขภาพในโครงการ "ตำรวจไทยใส่ใจสุขภาพ" ซึ่งเป็นโครงการของหน่วยงานผู้วิจัยซึ่งจัดปีละ 4 ครั้ง มาเป็นเวลา 5 ปี เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านรายได้ 2) ด้านการปฏิบัติงาน 3) ด้านองค์กร 4) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และ 5) ด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะคำตอบเป็นมาตรประมาณค่า 4 ระดับ แบ่งระดับคะแนนจากการหาอันตรภาคชั้น 3 ระดับ การแปลผลค่าเฉลี่ย 3.00-4.00 หมายถึง มีความเครียดมาก ค่าเฉลี่ย 2.00-2.99 หมายถึง มีความเครียดปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.00-1.99 หมายถึง มีความเครียดน้อย

4. แบบสอบถามการจัดการกับความเครียด พัฒนาโดยผู้วิจัย เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบระบุวิธีการจัดการกับความเครียด ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เมื่อได้คำตอบผู้วิจัยจัดหมวดหมู่การจัดการความเครียดเป็น 4 ด้าน 1) ด้านการรู้คิด 2) ด้านยึดมั่นในสิ่งที่ศรัทธา 3) ด้านการหลีกเลี่ยงปัจจัยที่ทำให้เกิด

ความเครียด และ 4) ด้านการมีพฤติกรรมในทางลบ

เครื่องมือการวิจัยได้รับการตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้ แบบประเมินความเครียดด้วยตนเอง หาค่าความสอดคล้องภายใน โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ในกลุ่มตำรวจที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่า .81 แบบสอบถามปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในสถานที่ทำงาน นำไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน เป็นอาจารย์พยาบาลด้านจิตเวช 1 คน ตำรวจชั้นประทวน 2 นาย ชั้นสัญญาบัตร 2 นาย และหาค่าความสอดคล้องภายใน โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ในกลุ่มตัวอย่างตำรวจที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ .88 แบบสอบถามการจัดการกับความเครียดไม่ได้หาค่าความสอดคล้องภายใน เนื่องจากเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบและมีคำถามปลายเปิด

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนสาย C คณะพยาบาลศาสตร์ได้รับหนังสืออนุมัติเลขที่ COA.No.MU-IRB/C2010/58.2209

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการอนุมัติตามสายการบังคับบัญชา ทีมผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ณ สถานีตำรวจนครบาลทั้ง 2 แห่ง และประชาสัมพันธ์โดยการบอกกล่าวในที่ประชุมประจำเดือนให้ทราบถึงโครงการวิจัย คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่จะเข้าโครงการวิจัย การพิทักษ์สิทธิและแจ้งวันเวลาในการเก็บข้อมูล โดยจะใช้เวลาในการวัดและบันทึกข้อมูลสุขภาพ และให้ผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามประมาณ 45 นาที - 1 ชั่วโมง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ พิสัย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและตัวแปรที่ศึกษา และใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ปัจจัยทำนาย

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 92.7 เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 23 ปี ถึง 58 ปี ($\bar{X}$ = 43.93 $\pm$ 9.68) สถานภาพสมรส ร้อยละ 59.7 ไม่ระบุสถานภาพสมรส ร้อยละ 14.6 ทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ รับราชการ 6 เดือน ถึง 38 ปี ($\bar{X}$ = 20.68 $\pm$ 11.20) เป็นตำรวจชั้นประทวนร้อยละ

71.9 รายได้ส่วนตัวอยู่ในช่วง 7,000 ถึง 55,000 บาท ($\bar{X} = 21,250.20 \pm 8,184.82$) มีรายได้เพียงพอแต่ไม่เหลือเก็บ ร้อยละ 50.0 มีหนี้สินร้อยละ 24.0 โดยหนี้สินร้อยละ 45.8 มาจากการซื้อบ้าน ร้อยละ 29.1 มาจากการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน รวมถึงค่าเล่าเรียนบุตร กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75.6 ไม่เคยลาในรอบปีที่ผ่านมา ผู้ที่ลาหยุดส่วนใหญ่มีกิจธุระ โดยร้อยละ 4.8 ลาหยุดเนื่องจากเบื่องาน

กลุ่มตัวอย่างที่ดื่มสุราร้อยละ 60.9 โดยร้อยละ 4.4 ดื่มทุกวัน สิบบุหรี่ย่อยละ 18.3 ออกกำลังกาย 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 25.6 กลุ่มตัวอย่างครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 51.9) รับรู้ว่ามีสุขภาพร่างกายแข็งแรงดี และร้อยละ 72.8 รับรู้ว่ามีสุขภาพจิตดี กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความเครียดจากปัญหาครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับน้อยร้อยละ 38.2 ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 44.4 โดยร้อยละ 37.8 รับรู้ว่ามีโรคประจำตัวและกำลังรักษา ในจำนวนนี้เป็นความดันโลหิตสูงร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ เบาหวานร้อยละ 19.3 ด้านภาวะสุขภาพกลุ่ม

ตัวอย่างมีความดันโลหิตสูงมากกว่า 140/90 มม.ปรอท ขณะเก็บข้อมูลร้อยละ 28.0 ดัชนีมวลกายมากกว่า 25 ร้อยละ 54.8 รอบเอวมากกว่าปกติร้อยละ 48.7 สำหรับผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการพบคอเลสเตอรอล และไตรกลีเซอไรด์สูงกว่าค่าปกติร้อยละ 53.5 และระดับน้ำตาลในเลือดขณะอดอาหารสูงกว่าค่าปกติร้อยละ 32.1

2. ความเครียด ประเมินโดยใช้แบบประเมินความเครียดด้วยตนเอง พบกลุ่มตัวอย่างมีความเครียด สูงกว่าปกติร้อยละ 25.6 โดยอยู่ในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อยร้อยละ 19.5 สูงกว่าปกติปานกลางร้อยละ 2.4 และสูงกว่าปกติมากร้อยละ 3.7

3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือ ขาดแคลนงบประมาณและอุปกรณ์ในการทำงาน รองลงมาคือ ลักษณะงานทำให้ต้องตัดสินใจเฉพาะหน้าบ่อย ๆ และผู้รับบริการหรือประชาชนมีความคาดหวังสูง ปัจจัยที่ทำให้เครียดน้อยที่สุดคือ ขัดแย้งในแนวทางการปฏิบัติงานระหว่างผู้ร่วมงาน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียด จำแนกตามปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด (n = 82)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	$\bar{X}$	SD	ระดับความเครียด
ด้านรายได้			
1. เงินเดือน/ค่าตอบแทนน้อยไม่คุ้มกับงานที่ได้รับผิดชอบ	2.84	.99	ปานกลาง
2. รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย	2.79	.94	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยสัมพัทธ์ 2.80 SD .97			
ด้านการปฏิบัติงาน			
3. ขาดแคลนงบประมาณ และอุปกรณ์ในการทำงาน	3.21	.83	มาก
4. ลักษณะงานทำให้ต้องตัดสินใจเฉพาะหน้าบ่อย ๆ	3.16	.87	มาก
5. ผู้รับบริการ/ประชาชนมีความคาดหวังสูง	3.13	.81	มาก
6. ทำงานเกินเวลาโดยไม่มีค่าตอบแทน	3.04	.97	มาก
7. ทำผลงานให้ได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงาน/สำนักงานตำรวจแห่งชาติตั้งไว้	3.03	.78	มาก
8. ลักษณะงานทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวน้อย	3.00	.89	มาก
9. รีบเร่งทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา	2.83	.84	ปานกลาง
10. อยู่เวรต่อเนื่องในขณะที่มีปัญหาสุขภาพ	2.74	.90	ปานกลาง
11. ถูกสับเปลี่ยนหน้าที่ทำงานแทน/เรียกทำงานกะทันหันบ่อย ๆ	2.38	.94	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยสัมพัทธ์ 2.95 SD .87			
ด้านองค์กร			
12. กฎหมาย/กฎระเบียบ/นโยบายเปลี่ยนแปลงบ่อยต้องปรับตัว	2.98	.83	ปานกลาง
13. ระเบียบข้อบังคับในการทำงานมีมากและไม่ยืดหยุ่น	2.90	.83	ปานกลาง
14. มีอุปสรรคในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกสถานที่	2.57	.89	ปานกลาง
15. การปรับปรุงในองค์กรทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงาน/สายงาน/ระบบงาน	2.48	.92	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยสัมพัทธ์ 2.73 SD .87			

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	$\bar{X}$	SD	ระดับความเครียด
ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา			
16. ไม่มีความยุติธรรมในการมอบหมายงาน	2.51	.93	ปานกลาง
17. ขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน	2.48	.87	ปานกลาง
18. ไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้า	2.47	.98	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยสัมพัทธ์ 2.51 SD .93			
ด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา			
19. ผู้ร่วมงานไม่มีความรับผิดชอบ	2.31	.98	น้อย
20. ขัดแย้งในแนวทางการปฏิบัติงานระหว่างผู้ร่วมงาน	2.39	.89	น้อย
ค่าเฉลี่ยสัมพัทธ์ 2.39 SD .93			

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ ($r = .45, p < .01$) ด้านองค์กร ($r = .47, p < .01$) และด้านการปฏิบัติงาน ($r = .32, p < .05$) ส่วนปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างความเครียดของตำรวจนครบาลกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดด้านต่าง ๆ ($n = 82$)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6
1. ความเครียด	1.00					
2. ด้านรายได้	.45**	1.00				
3. ด้านการปฏิบัติงาน	.32*	.60**	1.00			
4. ด้านองค์กร	.47**	.53**	.52**	1.00		
5. ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	.20	.18	.44**	.54**	1.00	
6. ด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา	.11	.21	.25*	.37**	.48**	1.00

* $p < .05$, ** $p < .01$

5. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดด้านต่าง ๆ สามารถร่วมทำนายความเครียดของตำรวจนครบาลได้ร้อยละ 28.0 โดยมีปัจจัยด้านรายได้และปัจจัยด้านองค์กรเท่านั้นที่สามารถทำนายความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .28, p < .05$; $\beta = .37, p < .01$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ในการทำนายความเครียดของตำรวจนครบาล ($n = 82$)

ปัจจัย	B	SE	β	t	p-value
1. ด้านรายได้	1.130	3.52	.28	2.12	.038*
2. ด้านการปฏิบัติงาน	-.03	.16	-.03	-.18	.855
3. ด้านองค์กร	.89	.33	.37	2.67	.009**
4. ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	-.02	.34	-.01	-.06	.954
5. ด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา	-.31	.48	-.65	-.65	.519

Constant = -.49, $R^2 = .28$, Adjust $R^2 = .2340$, $F = 5.94$, * $p < .05$, ** $p < .01$

การจัดการกับความเครียด ประกอบด้วยการจัดการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรู้คิด กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการพูดระบายกับคนที่สนิทหรือคนในครอบครัวร้อยละ 70.7 ทำใจให้สงบร้อยละ 10.5 ตั้งสติทบทวนเหตุการณ์ และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญร้อยละ 1.2 2) ด้านยึดมั่นในสิ่งที่ศรัทธา กลุ่มตัวอย่างฟังเพลงธรรมะ/สวดมนต์/สันทนาธรรมกับพระร้อยละ 4.0 นั่งสมาธิร้อยละ 4.0 ทำบุญร้อยละ 1.2 3) การหลีกเลี่ยงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด โดยการท่องเที่ยว/เปลี่ยนสิ่งแวดล้อมใหม่/ไปให้ไกลผู้คนร้อยละ 46.3 ออกกำลังกายร้อยละ 19.5 ทำกิจกรรมที่ผ่อนคลาย เช่น ฟังเพลง/อ่านหนังสือ/ดูภาพยนตร์/ปลูกต้นไม้ ร้อยละ 14.5 อยู่ตามลำพัง/หาที่สงบนั่งร้อยละ 9.2 และ 4) มีพฤติกรรมในทางลบ ใช้วิธีดื่มสุราร้อยละ 10.9 และสูบบุหรี่ร้อยละ 7.3 สำหรับวิธีที่ได้ผลดีที่สุดในการจัดการความเครียด ร้อยละ 25.6 ใช้วิธีการพูดระบายกับคนที่สนิทหรือคนในครอบครัว รองลงมาคือการออกกำลังกายร้อยละ 20.7

การอภิปรายผล

ระดับความเครียด

กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดสูงกว่าปกติถึงหนึ่งในสี่ หรือร้อยละ 25.6 โดยอยู่ในระดับสูงกว่าปกติมากร้อยละ 3.7 ซึ่งหมายถึง อยู่ในภาวะตึงเครียดอย่างรุนแรง หากปล่อยไว้โดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่การเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง และส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้¹⁶ ความเครียดในระดับสูงนำไปสู่การฆ่าตัวตายได้ การศึกษาของ Mayer, Rothmann และ Pienaar¹⁷ ในตำรวจที่ Eastern Cape แอฟริกาใต้ จำนวน 307 นาย พบสถิติตำรวจในเมืองนี้ฆ่าตัวตายมากกว่าพลเรือนถึง 11 เท่า สอดคล้องกับ The National Surveillance of Police Suicide Study (NSOPS)¹⁸ ได้ทำการสำรวจตำรวจ 50 มลรัฐในสหรัฐอเมริกาพบว่า ในปี ค.ศ. 2008 มีตำรวจฆ่าตัวตาย 141 นาย ใน ค.ศ. 2009 จำนวน 143 นาย ในจำนวนนี้ร้อยละ 64.0 ไม่คาดคิดว่าจะฆ่าตัวตาย จึงทำการเฝ้าระวังและจัดทำโปรแกรมสนับสนุนทางด้านจิตใจและการทำงาน ทำให้ในปี ค.ศ. 2012 อัตราการฆ่าตัวตายลดลงเหลือ 126 นายในการศึกษาครั้งนี้มีตำรวจ 1 นายฆ่าตัวตายโดยใช้อาวุธปืนหลังจากสิ้นสุดการวิจัย 9 เดือน ในประเทศไทยสถิติตั้งแต่ปี 2551-2555 พบว่ามีข้าราชการตำรวจฆ่าตัวตายปีละ 29.1 นาย โดยในปี พ.ศ. 2556 มี 31 นาย ซึ่งมีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับชั้นยศดาบตำรวจ ส่วนใหญ่จะทำงานในสายปราบปราม โดยเกิดขึ้นมากที่สุดในพื้นที่นครบาล (บข.น.) ส่วนสาเหตุเกิดมาจากโรคซึมเศร้าและความเครียด โดยอาการไม่ได้เป็นตอนสมัครเข้าเป็นตำรวจ แต่จะเริ่มมีอาการหลังจากรับราชการแล้วเกิด

ความเครียดจากการทำงาน และเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการฆ่าตัวตายของประชากรไทย ตำรวจมีอัตราการฆ่าตัวตายสูงกว่าประชากรทั่วไป 2.3 เท่า¹⁹⁻²⁰ ในการศึกษาครั้งนี้แม้จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างประมาณ 1 ใน 4 มีความเครียดมากกว่าปกติ ซึ่งไม่ได้หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่เหลือจะไม่มี ความเครียดเนื่องจากการตอบสนองต่อความเครียดอาจแสดงออกมาในรูปแบบอื่นๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และการเจ็บป่วย

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

ปัจจัยด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของตำรวจ ($r = .45, p < .01$) และสามารถทำนายความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = .28, p < .05$) ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ย 21,250.20 $\pm$ 8,184.82 บาท โดยร้อยละ 24.0 มีหนี้สิน ซึ่งรายได้เฉลี่ยถือว่าไม่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และไม่ได้รับเงินค่าเวรเมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่น นอกจากนี้อาชีพตำรวจส่วนมากต้องออกพื้นที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าอาหาร และวัฒนธรรมการเลี้ยงผู้บังคับบัญชาที่ช่วยงาน¹⁹ ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จากรายได้ที่น้อยทำให้ตำรวจส่วนหนึ่งต้องกู้ยืมเงินมาเป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และทำงานพิเศษเพื่อเพิ่มรายได้ การศึกษาในประเทศอินเดีย²¹ ในตำรวจ 220 นาย พบว่าปัจจัยด้านรายได้ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเป็นลำดับที่ 4 และในตำรวจแอฟริกาใต้¹⁷ จำนวน 307 นาย พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดรุนแรงที่สุดคือการขาดแคลนตำรวจ รองลงมาคือรายได้ที่น้อย ต่างจากการศึกษาในประเทศตะวันตกซึ่งไม่มีรายงานกล่าวถึงความเครียดในด้านรายได้

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเรื่องที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขาดแคลนงบประมาณ และอุปกรณ์ในการทำงาน รองลงมาคือลักษณะงานทำให้ต้องตัดสินใจเฉพาะหน้าบ่อยๆ และผู้รับบริการหรือประชาชนมีความคาดหวังสูง ตามลำดับ ซึ่งต่างจากการศึกษาของ Collin และ Gibbs² ที่ทำการศึกษารายตำรวจ 873 นายในประเทศอังกฤษ พบว่าตำรวจกลุ่มที่มีความเครียดในระดับสูง ปัจจัยที่ทำนายความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาระงานที่มารบกวนต่อการใช้ชีวิตในครอบครัว ได้รับการสนับสนุนน้อยจากตำรวจที่มีอาวุโสมากกว่า และการเผชิญกับผู้มาสุรา ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในประเทศไทยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการทำงานมีจำกัด นอกจากนี้ยังขาดแคลนอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานประจำวันด้วย และการสั่งการโดยไม่มีงบประมาณ เช่น สั่งให้ไปหาข้อมูลกลุ่มมวลชน แต่ไม่มีงบประมาณให้ ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องจ่ายเอง รดจักรยานยนต์ที่ต้องซ่อมบำรุงเอง ทำให้บางคนใช้รถส่วนตัวในการทำงาน¹⁹ สอดคล้องกับการศึกษาในประเทศ

กำลังพัฒนา ได้แก่ อินเดีย พบว่าการขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานทำให้เกิดความเครียดเป็นลำดับที่ 4 เช่นเดียวกับปัจจัยด้านรายได้ และการใช้อุปกรณ์ที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานทำให้เกิดความเครียดเป็นลำดับที่ 9²¹ การศึกษาในประเทศตะวันตก เช่น อังกฤษ² ไม่มีการกล่าวถึงขาดแคลนงบประมาณและอุปกรณ์ในการทำงาน

ลักษณะงานทำให้ต้องตัดสินใจเฉพาะหน้าบ่อยๆ เป็นปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเครียดรองลงมา สอดคล้องกับการศึกษาของ Violanti และคณะ³ ที่พบว่า การเผชิญกับสิ่งที่ไม่คาดคิดมากมายทำให้ตำรวจเกิดความเครียดซ้ำๆ เป็นระยะเวลายาวนาน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเครียดที่สำคัญอีกเรื่องหนึ่งคือ ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความคาดหวังต่อการทำงานของตำรวจในระดับสูง การศึกษาในต่างประเทศพบว่า ประชาชนต้องการตำรวจที่สุภาพ อ่อนโยนไม่พูดจาถากถาง ยอมรับนับถือผู้เคราะห์ร้าย มาถึงสถานที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ให้ข้อมูล ให้เวลา ถึงแม้จะมีเหตุการณ์ที่วิกฤต ดูเลวร้ายจนให้ปลอดภัย และให้บริการเหมือนหน่วยงานเอกชน²² ซึ่งในทางปฏิบัติทำได้ยาก ในปัจจุบันการสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว เมื่อมีเหตุการณ์ที่ตำรวจทำงานผิดพลาด หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ข้อมูลจะแพร่กระจายไปตามสื่อต่างๆ อย่างรวดเร็ว ทำให้ตำรวจเป็นจำเลยในความคาดหวังของสังคมมากยิ่งขึ้น ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .32, p < .05$) แต่ไม่สามารถทำนายความเครียดในตำรวจได้ต่างจากการศึกษาในต่างประเทศ² ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับปัจจัยด้านรายได้ ($r = .60, p < .01$) และยังสัมพันธ์ปานกลางกับปัจจัยด้านองค์กร ($r = .53, p < .01$) จึงอาจเป็นไปได้ที่ความแปรปรวนของความเครียดที่เกิดขึ้นกับตำรวจได้ถูกอธิบายโดยอิทธิพลของปัจจัยด้านรายได้ และปัจจัยด้านองค์กร ไปแล้ว ซึ่งทั้งคู่มีความสัมพันธ์กับความเครียดสูงกว่า

ปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเครียดของตำรวจ ($r = .47, p < .01$) และสามารถทำนายความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = .37, p < .05$) โดยกฎหมาย กฎระเบียบหรือนโยบายที่เปลี่ยนแปลงบ่อยๆ ทำให้ต้องปรับตัวเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาระดับสูง หรือมีเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อประชาชนออกตามสื่อต่างๆ ผู้บังคับบัญชา ก็จะเปลี่ยนแปลงนโยบายในการทำงานของผู้บังคับบัญชา หรือมอบนโยบายใหม่ให้ไปปฏิบัติ ทำให้ภาระงานที่ต้องปฏิบัติและต้องรายงานผลเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ¹⁹ การทำงานที่ไม่ตอบสนองนโยบายอาจถูกย้ายด่วนได้ และระเบียบข้อบังคับในการทำงานมีมาก และไม่ยืดหยุ่น เป็นลักษณะ

การทำงานในวิชาชีพตำรวจซึ่งต้องปฏิบัติตามกฎ และปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น การขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาอาจก่อให้เกิดความผิวนัยในการปฏิบัติงานได้ ทำให้ปัจจัยด้านนี้ทำนายความเครียดในตำรวจได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการศึกษาของต่างประเทศ ยังไม่เคยมีรายงานว่าตัวแปรปัจจัยด้านองค์กรเป็นตัวแปรทำนายความเครียด

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีคะแนนความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาค้นคว้าพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์และไม่สามารถทำนายความเครียดในตำรวจได้ เนื่องจากผู้บังคับบัญชาในระดับต้นส่วนใหญ่จะมีวัฒนธรรมในการเลี้ยงดูผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับการศึกษาในประเทศอินเดียที่พบว่า เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยพบว่าผู้บังคับบัญชาทำให้ลำบากใจ ทำให้เกิดความเครียดเป็นลำดับที่ 19 (ค่าเฉลี่ย 39.51 ± 30.39) และไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในระดับต้นทำให้เกิดความเครียดลำดับที่ 35 (ค่าเฉลี่ย 32.58 ± 28.46) จากปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด 80 ลำดับ และคะแนนเต็ม 100 คะแนน²¹ ต่างจากการศึกษากับตำรวจ 873 นาย ในประเทศอังกฤษของ Collin และ Gibbs² ที่พบว่าตำรวจกลุ่มที่มีความเครียดในระดับสูงมีความเครียดจากการไม่ได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอจากผู้บังคับบัญชาสูงสุดเป็น 1 ใน 4 ลำดับแรก ทั้งนี้อาจเกิดจากวัฒนธรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ทำให้มีคะแนนความเครียดอยู่ในระดับน้อย โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าทุกปัจจัย การศึกษาค้นคว้าพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์และไม่สามารถทำนายความเครียดในตำรวจได้ เช่นเดียวกับการศึกษาในประเทศอินเดียที่พบว่า ผู้ร่วมงานทำให้เกิดความเครียดค่อนข้างต่ำลำดับที่ 74 จาก 80 ลำดับ²¹ ในขณะที่การศึกษากับตำรวจ 676 นายในประเทศเกาหลีใต้ พบว่าการไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ทำให้มีความเครียดมากที่สุด²¹ ทั้งนี้อาจเกิดจากวัฒนธรรมในการทำงานที่แตกต่างกันเช่นกัน

วิธีการจัดการกับความเครียด วิธีที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติและได้ผลคือการจัดการด้านการรู้คิด ได้แก่ การพูดคุยระบายกับคนที่สนิทหรือคนในครอบครัว เช่น เพื่อน คู่สมรส สอดคล้องกับการศึกษาของ Deb และคณะ²³ พบว่าตำรวจจราจรในเมืองโกลกาตา (Kolkata) ประเทศอินเดีย มีการจัดการความเครียดโดยการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานร้อยละ 72.6 และพูดคุยกับคนในครอบครัว ร้อยละ 62.9 และพบว่าสัมพันธ์ภาพที่ดีกับคนในครอบครัวมีส่วนในการลดความเครียดจากการทำงาน ในขณะที่การศึกษากับตำรวจ 676 นายในประเทศเกาหลีใต้พบว่า ในกลุ่มที่มีความเครียดในระดับสูง การได้รับการสนับสนุน

(support) จากผู้บังคับบัญชาเป็นวิธีการจัดการกับความเครียดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และผู้ที่มีความเครียดในระดับต่ำพบว่าการเขียนบันทึกเป็นวิธีคลายเครียดที่ดีที่สุด²⁴ ซึ่งแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม ในประเทศเกาหลีความเครียดนั้นเหมือนกัน และการปฏิบัติตามผู้ที่มีอำนาจในการสั่งการเหนือกว่าถือเป็นวัฒนธรรมในการทำงาน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและการจัดการกับความเครียดจึงแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ การจัดการกับความเครียดที่มีประสิทธิภาพรองลงมาคือการออกกำลังกาย ซึ่งเป็นการลดความรู้สึกเครียด และเป็นจัดการความเครียดในทางบวก การออกกำลังกาย 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์พบว่าสามารถลดความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญ²⁵

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาจากการตอบแบบสอบถามพบตำรวจหนึ่งในสี่ระบุว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดที่สามารถทำนายความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญ คือ ปัจจัยด้านรายได้และด้านองค์กร การจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างใช้ คือ การพูดคุยระบายความเครียดและการออกกำลังกาย การประเมินความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นระยะจะทำให้ผู้บังคับบัญชาสูงสุดหรือผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงปัญหา และหาแนวทางป้องกันการเกิดผลเสียที่จะเกิดกับกำลังพลและองค์กร ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร และการบริหารจัดการในองค์กร รวมทั้งการสนับสนุนให้มีการออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดหาอุปกรณ์และสถานที่ให้เพียงพอสำหรับการออกกำลังกาย การจัดแข่งกีฬา และสนับสนุนให้นำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่าย นอกจากจะช่วยลดความเครียดในการทำงานแล้วยังทำให้มีกำลังพลที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ

เอกสารอ้างอิง (References)

1. Blaug R, Kenyon A, Lekhi R. Stress at work: A report prepared for the work foundation's principal partners [Internet]. London: The work foundation; 2007 [cited 2014 Jan 6]. Available from: http://www.theworkfoundation.com/downloadpublication/report/69_69_stress_at_work.pdf.
2. Collins PA, Gibbs AC. Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occup Med (Lond)*. 2003;53(4):256-64.
3. Violanti JM, Burchfiel CM, Miller DB, Andrew ME, Dorn J, Wactawski-Wende J, et al. The Buffalo Cardio-Metabolic Occupational Police Stress (BCOPS) pilot study: Methods and participant characteristics. *Ann Epidemiol*. 2006;16(2):148-56.
4. Jirapattarasakul S. Occupational stress and health status among traffic policemen in Samutprakarn Province, Thailand [master's thesis]. Bangkok: Mahidol University; 2005. 97 p. (in Thai).
5. Charatsingha A, Baulek N. The mental health of traffic police in Bangkok metropolitan area (BMA). *Journal of Mental Health of Thailand*. 2002;10(3):161-9. (in Thai).
6. Wattanakitkileart D, Naksawasdi K, Cheewapoonphon C, Satayawiwat W. Stress management and stress related factors in nurse. *J Nurs Sci*. 2010;28(1):67-76. (in Thai).
7. Gershon RM, Barocas B, Canton A, Li X, Vlahov D. Mental, physical, and behavioral outcomes associated with perceived work stress in police officers. *Crim Justice Behav*. 2009;36(3):275-84.
8. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Work-related stress [Internet]. Ireland: 2007 [cited 2014 June 10]. Available from: <http://www.eurofound.europa.eu>
9. Violanti JM, Vena JE, Petralia S. Mortality of a police cohort: 1950-1990. *Am J Ind Med*. 1998;33(4):366-73.
10. Matthews KA, Katholi CR, McCreath H, Whooley MA, Williams DR, Zhu S, et al. Blood pressure reactivity to psychological stress predicts hypertension in the CARDIA study. *Circulation*. 2004;110(1):74-8.
11. Rothmann S, Pienaar J. Occupational stress in the South African police service. *SAJIP*. 2006;32(3):72-8.
12. Selokar D, Nimbarte S, Ahana S, Gaidhane A, Wagh V. Occupational stress among police personnel of Wardha city, India. *AMJ*. 2011;4(3):114-7.
13. Zukauskas G, Ruksenas O, Burba B, Grigaliuniene V, Mitchell JT. A study of stress affecting police officers in Lithuania. *Int J Emerg Ment Health*. 2009;11(4):205-14.

14. Polit DF, Beck TC. Nursing research: Principle and methods. 8th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2008.
15. Phoosit W. The influencing factors on job stress of non-commissioned police officers in metropolitan police stations in Bangkok [master's thesis]. Bangkok: Mahidol University; 2004. 130 p. (in Thai).
16. Department of Mental Health, Ministry of Public Health [Internet]. Nonthaburi: Department of Mental Health; [updated 2011 July 25; cited 2014 Jan 6]. Self-analysis stress test; [about 2 screens]. Available from: <http://www.dmh.go.th/DmhFlood/PDF/myself.pdf>. (in Thai).
17. Meyer R, Rothmann S, Pienaar J. Coping, stress and suicide ideation in the South African Police Service in the Eastern Cape. *SAJEMS*. 2003;6(4): 881-904.
18. Clark R, O'Hara A. The National Surveillance of Police Suicide Study (NSOPS) 2012 Police suicides: The NSOPS Study: A study of police suicide statistics [Internet]. Middlebury, CT: Badge of Life; 2013 [updated 2013 Jan 4; cited 2014 Jan 6]. Available from: <http://www.policesuicidestudy.com/id16.html>.
19. Crime Manager Online [Internet]. Bangkok: Manager Newspaper; c2013 [updated 2013 Sep 24; cited 2014 Jan 6]. Thailand police suicide rate has averaged 31 per year is recommended use SEX for therapy; [about 1 screen]. Available from: <http://www.manager.co.th/Crime/ViewNews.aspx?NewsID=9560000120465>. (in Thai).
20. Prachachat Business Online [Internet]. Bangkok: Prachachat Business Newspaper; c2013 [updated 2013 Oct 30; cited 2014 Jan 6]. Stress and suicide in police custody; [about 1 screen]. Available from: http://www.prachachat.net/news_detail.php?news_id=1383102403. (in Thai).
21. Suresh RS, Anantharaman RN, Angusamy A, Ganesan J. Sources of job stress in police work in a developing country. *IJBM*. 2013;8(13):102-10.
22. Michael D, Parks R, Parks BR. Experience, quality of life, and neighborhood context: A hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice Q*. 2000;17(3):607-29.
23. Deb S, Chakraborty T, Chatterjee P, Srivastava N. Job-related stress, causal factors and coping strategies of traffic constables. *J Indian Acad Appl Psychol*. 2008;34:19-28.
24. Morash M, Kwak D, Hoffman V, Lee C, Cho S, Moon B. Stressors, coping resources and strategies, and police stress in South Korea. *J Crim Just*. 2008;36:231-9.
25. Hassmén, P Koivula, N Uutela, A Physical Exercise and Psychological Well-Being: A Population Study in Finland. *Prev Med*. 2000;30(1):17-25.