

“ความเครียดของพนักงานสอบสวน
ในพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1”

‘Research Synthesis Concerning
the Stress of Inquiry Officials
of Metropolitan Police Division 1’

ร้อยตำรวจโท กฤษณ์รัฐ งามแสง

Police Lieutenant Krissanath Ngarmsang

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความเครียดของพนักงานสอบสวนในพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1”

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทความเครียดในการทำงาน และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 เพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไข

ผลการศึกษาพบว่า ประเภทความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านลักษณะงาน โดยรวมแล้วความรู้สึกของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากปริมาณในแต่ละวันมีปริมาณมากและเร่งด่วน เพราะสถานที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลพญาไท เป็นที่ตั้งสถานที่สำคัญหลายที่ เช่น ห้างแฟลทที่นัมพันธ์ทิพย์ อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ทำให้การเกิดอาชญากรรมมีจำนวนมาก ผู้เสียหายจึงมีจำนวนมาก ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร โดยรวมแล้วความรู้สึกของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง หลักเกณฑ์ในการประเมินงานไม่ชัดเจน เนื่องจากการทำงานของพนักงานสอบสวนมีมีปริมาณมากและไม่สามารถทำได้ทัน และทำให้ถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิ และไม่ได้รับการพิจารณาในการเลื่อนขั้น ด้านสัมพันธภาพในการทำงานโดยรวมแล้วความรู้สึกของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง การไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ในการสอบสวนปากคำจะต้องอาศัยองค์กรต่างๆ เช่น การขอตุ๊กต่องวงจรปิด และการสอบปากคำ

ของพนักงาน เพราะทุกคนล้วนการมีส่วนร่วมในคติความ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร โดยรวมแล้วความรู้สึกของพนักงานอยู่ในระดับ ปานกลาง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพราะสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่ได้ให้การสนับสนุนอุปกรณ์การทำงาน of พนักงานสอบสวน ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล1 สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านร่างกาย พนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 มีความเครียด ในการทำงานในด้านร่างกาย ในภาพรวมอยู่ในปานกลาง คือ เบื่ออาหาร คลื่นไส้ อาเจียน ด้านจิตใจ เพราะเครียดจากการทำงานที่มีปริมาณเยอะทำให้ไม่ได้มีการพักผ่อนที่เพียงพอ จึงทำให้เกิดโรคต่างๆ พนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 มีความเครียดในการทำงานในด้านจิตใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คือ รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียว หรือโกรธ เพราะปริมาณงานเยอะเกินไปและถูกกดดันจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้เกิดความเครียด ด้านพฤติกรรม พนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 มีระดับความเครียดในการทำงานในด้านพฤติกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ทำงานผิดพลาดบ่อยๆ เนื่องจากปริมาณงานเยอะเกินไปทำให้เกิดการผิดพลาดบ่อยครั้ง

! คำสำคัญ

ความเครียด คือ ภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิดกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จะส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป

พนักงานสอบสวน คือ ผู้ที่มีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการต่างๆ ตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา(จากการร้องทุกข์หรือคำกล่าวโทษ) เพื่อจะทราบข้อเท็จจริง หรือ พิสูจน์ความผิด และเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ (สอบสวนเสร็จ สรุปความเห็นให้พนักงานอัยการฟ้องคดีอาญาต่อศาลที่มีเขตอำนาจต่อไป)

กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 คือ เขตพื้นที่รับพื้นที่ผิดชอบของเจ้าพนักงานตำรวจ มีจำนวน 10 สถานีตำรวจ และมีสถานที่สำคัญต่างๆ

Abstract

The objectives of the research project on 'Research Synthesis Concerning the Stress of Inquiry Officials of Metropolitan Police Division 1' are to study on the types of depression of inquiry officials of Metropolitan Police Division 1, to explore the depression level of the officials, and to figure out the way to decrease work-related depression of the officials.

The findings from the research are as follows. The types of depressions sorted by the aspects of the inquiry officials' work can be concluded as follows. Concerning the job natures, the overall depression of the officials is in the moderate level. The work that is in a great amount and urgent is deemed the most depressing factor in this category by most of the studied officials. Concerning the role and responsibilities in the organization, the overall depression of the officials is in the moderate level. The unclear criteria for performance assessment is deemed the most depressing factor in this category by most of the studied officials. Concerning the relationships in the organization, the overall depression of the officials is in the moderate level. The lack of cooperation from other work units is deemed the most depressing

factor in this category by most of the studied officials. Concerning the structure and policies of the organization, the overall depression of the officials is in the moderate level. The insufficient tools and instruments for the operations is deemed the most depressing factor in this category by most of the studied officials. The level of depressions sorted by the aspects of the inquiry officials' elements can be concluded as follows. Concerning the body or physical element, the overall depression of the officials is in the moderate level. The loss of appetite, nausea and vomit are in the group of symptoms that most of the studied officials deem as the most precise physical symptoms caused from depression. Concerning the psychic element, the overall depression of the officials is in the moderate level. The grouchiness and anger are in the group of symptoms that most of the studied officials deem as the most precise psychic symptoms caused from depression. Concerning the behavioral element, the overall depression of the officials is in the high level. The frequent mistake making is the symptom that most of the studied officials deem as the most precise behavioral symptom caused from depression.



Keyword

Stress is your body's way of responding to any kind of demand. It can be caused by both good and bad experiences. When people feel stressed by something going on around them, their bodies react by releasing chemicals into the blood. These chemicals give people

more energy and strength, which can be a good thing if their stress is caused by physical danger. But this can also be a bad thing, if their stress is in response to something emotional and there is no outlet for this extra energy and strength. This class will discuss different causes of stress, how stress affects you, the difference between 'good' or 'positive' stress and 'bad' or 'negative' stress, and some common facts about how stress affects people today.

Official inquiry is Officer who are responsible for gathering evidence . And the various actions under the Code of Criminal Procedure . Which made about the alleged offense (of complaint or blame) to know the facts . Or proven guilty And take perpetrators to sue sanctions (complete investigation concluded that the prosecutor filed a criminal case to the court of competent jurisdiction to).

Division 1 Areas like the police have been an area of 10 police stations and landmarks

ความสำคัญของปัญหา

ปัญหาอาชญากรรมเป็นภัยที่ใกล้ตัวและนับได้ว่าเป็นปัญหาสังคมที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในประเทศเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสงบสุขต่อเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศชาติ ดังจะเห็นได้จากข่าวสารประจำวันที่ปรากฏอยู่ทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ต่างๆ ที่แทบจะไม่มีวันไหนเลยที่ไม่มีข่าวคดีเรื่องอาชญากรรม การก่ออาชญากรรมตั้งแต่คดีเล็กๆ ไปจนถึงคดีที่กระทบถึงระดับประเทศ ด้วยเหตุนี้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบจับกุมผู้กระทำความผิดก็เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่นั้นๆ ที่มีการเกิดเหตุอาชญากรรม และเมื่อคดีอาชญากรรมมีมากขึ้นทุกวัน บางคดีจับกุมผู้กระทำความผิดได้ บางคดีจับกุมไม่ได้บ้าง จึงทำให้อาชีพตำรวจเป็นอีกอาชีพหนึ่งที่ต้องเผชิญกับความเครียดเป็นอันดับต้นๆ และขั้นตอนของการสอบสวนสืบสวนก็เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดภาวะความเครียดได้ เนื่องจากการที่ผู้กระทำความผิดจะได้รับการลงโทษหรือไม่ ขึ้นอยู่กับพยานหลักฐานที่ตำรวจรวบรวมได้เป็นสำคัญ โดยพนักงานสอบสวนเป็นผู้มีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานทางคดีทั้งหมด และวินิจฉัยรูปคดีจากพยานหลักฐานว่าควรจะสั่งฟ้องหรือไม่ ด้วยเหตุนี้พนักงานสอบสวนจึงมีบทบาทสำคัญในการค้นหาและรวบรวมพยานหลักฐานให้ได้มากที่สุดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิสูจน์ความผิดและเพื่อให้ผู้กระทำความผิดได้รับการลงโทษต่อไป อีกทั้งยังประกอบกับปัจจัยในการทำงานต่างๆ อาจก่อให้เกิดความเครียดได้ อาทิเช่น ลักษณะงาน บทบาทและหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร นอกจากนี้ ปัจจัยอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานยังอาจส่งผลให้เกิดความเครียดได้ เช่น ด้านเศรษฐกิจและครอบครัว เป็นต้น โดยความเครียดสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบุคคล ในภาวะทางร่างกายและจิตใจได้ ความเครียดจึงนับเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้เสมอและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

เจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมที่จะต้องเผชิญกับความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจจะเกิดขึ้นมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมของแต่ละบุคคล ซึ่งอาชีพพนักงานสอบสวน เป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องทำงานตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดมารับโทษทางกฎหมายได้ทันเวลาที่โดยไม่รอเวลาและไม่คำนึงถึงว่าผู้กระทำความผิดนั้นจะซื่อสัตย์ หรือบอบช้ำอะไรที่สำคัญในประเทศ อีกทั้งยังต้องทำคดีทุกคดีไม่ว่าคดีนั้นจะเกี่ยวข้องกับคนใหญ่คนโตก็ตาม ดังนั้น จึงควรศึกษาถึงปัจจัยในการทำงานต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ซึ่งความเครียดของแต่ละบุคคลนั้น สามารถแสดงออกมาได้ในลักษณะที่แตกต่างกันออกไปทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น มีอาการปวดศีรษะ นอนไม่หลับ โกรธง่าย มีอารมณ์ฉุนเฉียว หงุดหงิด ทำงานผิดพลาดบ่อยๆ ขาดสมาธิในการทำงาน มีการขาดงาน ขี้เกียจ และลาออกจากงาน เป็นต้น ความเครียดที่เกิดจากการทำงานไม่จำเป็นที่จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานลดลงเสมอไป ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียในการปฏิบัติงานของพนักงาน คนส่วนมากเกิดความเครียดในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง จะทำให้การทำงานของบุคคลเหล่านั้นดี เพราะความเครียดจะทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดการตื่นตัว และปรับตัวให้สามารถทำงานได้ ในทางตรงข้าม ความเครียดก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงได้ถ้าพนักงานมีระดับความเครียดมากเกินไป เนื่องจากพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ถือเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียน อีกทั้งยังต้องคอยรับใช้ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินต่างๆ การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ทั้งนี้เพราะพนักงานสอบสวน คือ พนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการทั้งหลายตามที่บัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา อันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน เช่น การออกตรวจพื้นที่การตั้งจุดตรวจค้น เป็นต้น

พนักงานสอบสวนถือเป็นสายงานหนึ่งที่ต้องเผชิญกับความเครียดมากที่สุดด้วยสาเหตุจากหลายๆ ปัจจัยเข้ามารุมเร้ารอบด้าน อีกทั้งจะเห็นว่าได้ตำรวจมีความเครียดมากจนมีข่าวว่าตำรวจยิงตัวตายอยู่บ่อยๆ สืบเนื่องจากพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 นั้นมีอำนาจสอบสวนที่เกี่ยวข้องกับคดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ คดีที่ได้รับความสนใจจากประชาชน โดยมีความรับผิดชอบที่กว้างขวางด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ต้องเผชิญปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาอุปสรรคต่างๆ เหล่านี้ได้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ด้วย กล่าวคือ ปัญหาด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบ ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านงบประมาณในการดำเนินการ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดการลางาน การขาดงาน การปฏิบัติงานล่าช้า ผิดพลาด ทำให้ก่อให้เกิดผลเสียกับหน่วยงาน ดังนั้นการศึกษาเพื่อทราบถึงระดับและประเภทที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 จึงเป็นหนทางหนึ่งในการแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชนและสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1
2. เพื่อศึกษาประเภทความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1
3. เพื่อแสวงหาแนวทางในการลดความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จะส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาดังนี้

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความเครียด

1.1. ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอกับบุคคลโดยทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัยและทุกฐานะ แต่เกิดในลักษณะและระดับที่แตกต่างกัน บุคคลที่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม ในเวลาอันรวดเร็ว โดยกระทบต่อภาวะสมดุลของตนเพียงเล็กน้อย มีโอกาสประสบความสำเร็จ ในชีวิตและการปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีความสามารถในการจัดการกับความเครียดได้น้อย หรือการจัดการกับความเครียดในลักษณะที่ไม่เหมาะสม ไม่สามารถลดความเครียดได้ก็จะมีผล กระทบถึงภาวะสมดุลของตนเองและกระทบถึงการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของงานและองค์การ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความเครียดไว้แตกต่างกันดังนี้ กรมสุขภาพจิต (2541 : 7) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งสิ่งเร้านั้นอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและมีความพึงพอใจ จะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแรงทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจ และไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะเกิด ความเครียดซึ่งส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคมได้ วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2546 : 117) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สถานการณ์ที่ คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดเกี่ยวพัน

กับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจเกิดขึ้นกับร่างกาย เมื่อมีการใช้พลังงาน หรือมีการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการทางสรีรวิทยาของทางด้านร่างกาย เช่น การอยู่ในสถานที่ที่มีอุณหภูมิสูงมาก ๆ หรือจากการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นนานๆ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.2. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากมนุษย์ทุกคนต้องทำงานเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ ไม่ว่าจะเป็น น้ำ อาหาร การมีเกียรติยศชื่อเสียง การได้รับการยอมรับยกย่องจากสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เช่น เงินเดือน ตำแหน่งความรับผิดชอบในงาน ประกอบกับคนเรามักใช้เวลา 1 ใน 3 ของแต่ละวันไปกับการทำงาน ซึ่งการที่เข้าไปอยู่มีอีกสังคมหนึ่งที่มีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ทำให้อาจก่อให้เกิดความเครียดได้ซึ่งมีผู้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1.2.1. ในการประกอบอาชีพการงานนั้น มนุษย์ทุกคนนั้นต้องเข้าไปอยู่ในสภาพการทำงานเฉพาะอย่าง ซึ่งแตกต่างไปจากบ้านที่อยู่อาศัยและสถานที่อื่นที่เคยชิน ซึ่งสิ่งแวดล้อมในการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก ทั้งยังได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้ ชินโอสถ หัสบำเรอ (2525, น.15-17)

1. สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศที่ไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป หรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ
2. ความคั่งคั่ง ได้แก่ ความคั่งคั่งกับสถานที่ หรือบุคคล
3. ปริมาณงานมากเกินไป หรือคุณภาพงานสูง เช่น ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาในงานที่ไม่สามารถทำได้แต่จำเป็นต้องรีบทำ จึงทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล

4. ความรับผิดชอบ ถ้าความรับผิดชอบต่องานสูงยิ่งมีความเครียดมาก เช่น ผู้บริหาร และโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคนยังมีความเครียดมาก เช่น นักบินมีความเครียดมากกว่าผู้ช่วย เป็นต้น
 5. มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือต่อผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
 6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนกัน การเกี่ยงงานกัน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน เป็นต้น
 7. ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม
 8. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงาน
 9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายใจ
- 1.2.2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างคาดไม่ถึง คือ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน อันได้แก่ วิสัย พุทฺกษะวัน (ม.ป.ป., น.146)
- แสง แสงสว่างที่มากเกินไปจนจำ หรือน้อยเกินไป อาจทำให้หงุดหงิดเครียด และเพลียง่าย
 - เสียง เสียงที่ดังมากเกินไปหรือปะปนวุ่นวายจนหูหนวกหู ทำให้อารมณ์เสียหงุดหงิด เครียดและอ่อนเพลีย ถ้างดังเกินไปเป็นเวลานานๆ ทำให้ประสาทเสื่อมได้
 - ความชื้นของอากาศ และการถ่ายเทของอากาศที่เหมาะสม

จะทำให้รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด ไม่อ่อนเพลีย อากาศที่แห้งเกินไปทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

- 1.2.3. ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานว่า สิ่งสำคัญที่นำมาซึ่งความเครียด คือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตงานของตนเอง และความรับผิดชอบในการบังคับบัญชาผู้อื่น การเปลี่ยนแปลงงานที่ปฏิบัติบ่อยครั้ง งานที่ไม่ชัดเจน งานที่ซ้ำซาก และสภาพความเครียดทางบ้านเป็นตัวเสริมให้มีความเครียดในงานมากขึ้น ศุภชัย ยาวะประภาษ (2525, น.74-76)
- 1.2.4. ได้กล่าวถึง บรรดาสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานดังต่อไปนี้ ถ้ามีมากเกินไป หรือ มีน้อยเกินไป ก็จะเป็นสิ่งชักนำให้เกิดความเครียด คือ วัชรรัตน์ หลิมรัตน์ (2537, น.437)
 1. ปริมาณงาน
 2. ระเบียบกฎเกณฑ์
 3. ความขัดแย้งในระบบงาน
 4. ความรับผิดชอบ
 5. ความเสี่ยงและการแข่งขัน
 6. การเปลี่ยนแปลงหน้าที่หรือระบบงาน
 7. การสัมผัสกับพาหนะความเครียด เช่น คนกระวนกระวาย คนที่ตัดสินใจไม่ถูก
- 1.2.5. สาเหตุทั่วไปที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงาน มี 6 ประการ คืออมรากุล อินโอชานนท์ (2532, น.32-34)
 1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป คนๆ เดียวต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่างที่ล้นแล้วแต่มีปัญหาก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไปจะทำให้

ผู้ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง โดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่ได้รับ เป็นวัน หรือได้ตามจำนวนผลผลิต หรืองานที่เร่งด่วน ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2. สาเหตุเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มซึ่งมีความคิดเห็น หลากหลาย บุคลิกภาพ และวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม ตัวอย่าง เช่น หัวหน้าคนงาน นอกจากต้องควบคุมการทำงานแล้วยังต้องแก้ไขปัญหาส่วนตัว ปัญหาความขัดแย้งของคนงาน อีกด้วย นอกจากนั้นการไม่มีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องงานก็จะทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับแค้น และรู้สึกว่าคุณค่าการยอมรับ
3. สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว ตัวอย่างเช่น ตำรวจจะต้องโยกย้ายต่างๆ พนักงานขายของ หรือเซลแมนต้องไปทำงานต่างถิ่นเป็นระยะเวลานานๆ พยาบาลต้องเฝ้าไข้ในเวลากลางคืน โดยเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรเล็กๆ ต้องคอยดูแลยิ่งลำบากมาก
4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงาน และบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไปไม่มียืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทาง หรือติดต่อกัน หรืออยู่ในถิ่น

ทุรกันดาร ขาดเครื่องสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า
ขาดเครื่องอำนวยความสะดวก เป็นต้น

5. สาเหตุเกี่ยวเนื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคง ในงานที่ทำไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ ตัวอย่างเช่น การให้ความสำคัญกับสถาบันการศึกษามากเกินไปจะต้องแต่งตั้งผู้ที่จบจากสถาบันเดียวกันขึ้นมาเป็นหัวหน้าเพียงเท่านั้น
6. สาเหตุเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติ และขาดการประสานงานที่ดีต่อกันความรู้สึกรอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกรอคติด้วย การขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เป็นที่รู้กันอยู่ดีว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หักกลับ (Inverted-U Relationship) ดังแสดงในภาพ กล่าวคือ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลาง จะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น และเมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพตกต่ำลง

ภาพที่ 1

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน



ซึ่งความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted-U Relationship) นี้ นอกจากจะอธิบายความรุนแรงของความเครียดกับการทำงานแล้ว ยังอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเกิดความเครียดกับประสิทธิภาพของงานได้ด้วย กล่าวคือ หากมีความเครียดในระดับปานกลางแต่ดำรงอยู่เป็นเวลานานเกินไปก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ Jackson (อ้างถึงใน Baron, 1986, p. 195)

นอกจากนี้ Jackson (อ้างถึงใน Baron, 1986, p. 213) ได้ทำการศึกษาและทดลองกับพนักงานโดยแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม กล่าวคือ ให้กลุ่มทดลองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานมากขึ้น และกลุ่มควบคุมไม่เพิ่มการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผลออกมาว่า กลุ่มที่มีโอกาสร่วมในการตัดสินใจน้อย จะมีความเครียดสูงกว่าที่มีโอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจมาก

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมาย

ขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร

4.1.ความหมายของปัจจัยในการทำงาน

งานเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องได้สัมผัสในชีวิตประจำวัน การทำงานให้มีความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนพึงปรารถนา แต่การทำงานให้มีความสุขนั้นย่อมเกิดจากหลายปัจจัย และหนึ่งในนั้นก็คือปัจจัยในการทำงาน นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของปัจจัยในการทำงานดังนี้

มัลลิกา ต้นสอน (2546: 91-92) กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดทั้งโดยตรงและแบบสะสมขึ้น โดยจะส่งผลในทันทีที่ความเครียดขึ้นถึงระดับอันตรายหรือค่อยๆ ก่อตัวขึ้นจนถึงระดับที่มีผลกระทบต่อบุคลิกภาพและสุขภาพของเรา

Kahn and Byosiore (1992, อ้างถึงใน บังอร อยู่ฉ่ำ, 2552: 39) กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบทางงานที่ก่อให้เกิดความเครียดและมีผลลัพธ์ทางลบต่อร่างกายและจิตใจ

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2544: 157) กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง สิ่ง que ช่วยให้ผู้บุคคลได้รับผลสำเร็จในงาน ซึ่งจะผลให้เกิดความพอใจและความสุขในงาน แต่ถ้าไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลบวกหรือผลลบต่อพนักงาน

แนวคิดทฤษฎีความเครียดในการทำงาน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน 6 ประการได้แก่ Cooper และ Cartwright (1997, อ้างถึงใน ธัญธาดิจิตสุรผล, 2553: 42-44)

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน (Factor intrinsic to the job) ประกอบด้วย ปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 1.1 สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยทั่วไปได้แก่เสียงรบกวนแสงสว่างที่ไม่เหมาะสม กลิ่นและตัวกระตุ้นอื่นๆ ที่สามารถมีผลกระทบต่ออารมณ์และสภาวะทางจิตใจของบุคคลซึ่งแต่ละอาชีพจะมีสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมที่เป็นสาเหตุของความเครียดแตกต่างกัน
- 1.2 ลักษณะงานที่เป็นกะ (Shift work) หมายถึงลักษณะงานที่มีการหมุนเวียนของช่วงเวลาการทำงานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะของงานเช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกายสภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานและยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบการนอนและการใช้ชีวิตในสังคมด้วย
- 1.3 ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long hours) จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกายเกิดเป็นปัญหาสุขภาพและส่งผลกระทบต่อศักยภาพการทำงานในที่สุด
- 1.4 การเดินทาง (Travel) อุปสรรคในการเดินทางเกิดจากสภาพการจราจรติดขัดบนท้องถนนนอกจากจะสูญเสียเวลาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้วยังพลาดโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรอีกด้วย
- 1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การนำเทคโนโลยีระบบการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ เหล่านั้นเกิดเป็นความกดดันและความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน
- 1.6 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ
 - 1.6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative overload) หมายถึงปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงานทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

1.6.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative overload) หมายถึงงานที่เกินความสามารถของคนทำงาน

1.7 ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work underload) ทำให้เกิดความรู้สึกว่างานไม่มีความท้าทายความสามารถทำให้เกิดความเครียด

1.8 ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger) การทำงานที่มีความเสี่ยงจะทำให้มีระดับความเครียดสูงด้วยเนื่องจากการระวังตัวและต้องเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the organization) ถ้าองค์กรกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แก่พนักงานและทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นั้นอย่างชัดเจนก็จะไม่เกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงานโดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังนี้

2.1 ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity)

2.2 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict)

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) แบ่งออกเป็น 2 แบบคือหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at work) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรอันได้แก่หัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและลูกน้องล้วนแต่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดของบุคคลซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์กรดำเนินไปได้ด้วยดีสัมพันธภาพในที่ทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

- 3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationships with boss) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมิตรภาพความไว้วางใจความช่วยเหลือการสนับสนุนจากหัวหน้างานหากพนักงานไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความคับข้องใจและเกิดเป็นความเครียดได้
- 3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with subordinates) หมายถึง การที่หัวหน้างานเห็นความสำคัญของลูกน้องโดยการให้เวลาความสนใจจะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ดีหากหัวหน้าที่ไม่เห็นความสำคัญของงานมากกว่าและไม่ใส่ใจไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องซึ่งจะเป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูง
- 3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with colleagues) หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากแข่งขันและความขัดแย้งทางบุคลิกภาพรวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตบรรยากาศและความสำเร็จขององค์กร

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) หมายถึง ความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพการงานซึ่งหากไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้แล้วจะเกิดเป็นความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organizational structure and climate) หมายถึง องค์กรไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสมพนักงานขาดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและไม่ได้รับโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรขาดความอิสระในการแสดงพฤติกรรมและการถูกกีดกันออกจากการสื่อสารภายในองค์กรด้วยจึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

6. ปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ใช่งาน (Non-Work factors) หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว (ด้านเวลา) บางครั้งการทำหน้าที่สองอย่างอาจเกิดปัญหาจึงอาจเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานเช่นกัน

ความหมายของงานสอบสวน และพนักงานสอบสวน

ความหมายงานสอบสวน เป็นการกระทำของพนักงานสอบสวนซึ่งกระทำภายหลังจากที่ได้มีความผิดเกิดขึ้นแล้วและมีผู้มาร้องทุกข์กล่าวโทษ หรือโดยที่พนักงานสอบสวนพบด้วยตนเอง เป็นการกระทำเพื่อรวบรวมพยานหลักฐาน หรือให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐานทั้งปวง เช่น การจดปากคำพยาน รวบรวมเอกสารต่างๆ ล้วนแล้วแต่เป็นการรวบรวมพยานหลักฐาน

พนักงานสอบสวนหมายความว่า “เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน” ซึ่ง ป.วิ.อ. มาตรา 18 วรรคหนึ่งและวรรคสอง ได้กำหนดตัวบุคคลไว้ กล่าวคือในส่วนภูมิภาค ได้แก่ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ ปลัดอำเภอ และข้าราชการตำรวจชั้นนายร้อยตำรวจตรีขึ้นไป บุคคลสองประเภทหลังนี้อาจมิใช่พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ เพราะปลัดอำเภออาจมิใช่หัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (ดู ป.วิ.อ. มาตรา 2 (17) (ฐ)) นายร้อยตำรวจตรีอาจมิใช่หัวหน้าสถานีตำรวจ หรือหัวหน้ากิ่งสถานีตำรวจ (ดู ป.วิ.อ. มาตรา 2 (ย) และ (ร)) มาตรา 18 วรรคหนึ่ง จึงต้องระบุไว้เป็นพิเศษ อย่างไรก็ตามพนักงานฝ่ายปกครองชั้นผู้ใหญ่ก็ดี ปลัดอำเภอก็ดี แม้ตาม ป.วิ.อ. มาตรา 18 วรรคหนึ่ง จะเป็นพนักงานสอบสวนด้วยในส่วนภูมิภาคแต่กระทรวงมหาดไทยได้ออกข้อบังคับกำหนดให้อำนาจการสอบสวนคดีอาญาโดยทั่วไปตกอยู่กับฝ่ายตำรวจ⁽⁸⁵⁾

สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร ป.วิ.อ. มาตรา 18 วรรคสอง บัญญัติให้ข้าราชการตำรวจยศตั้งแต่นายร้อยตำรวจตรีขึ้นไปเป็นพนักงานสอบสวน ทั้งนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องมีคำสั่งแต่งตั้งให้เป็นพนักงานสอบสวนด้วย ดังนั้นนายตำรวจยศร้อยตำรวจตรีขึ้นไปที่ได้รับมอบงานทางด้านสืบสวนปราบปรามจราจร หรือธุรการ จึงมิได้เป็นพนักงานสอบสวนด้วยแม้ว่าจะทำงานอยู่ที่สถานีตำรวจก็ตาม ข้าราชการตำรวจซึ่งยศตั้งแต่ชั้นร้อยตำรวจตรีขึ้นไปซึ่งได้รับแต่งตั้งให้ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนจะมีอำนาจสอบสวนคดีได้ ก็ต่อเมื่อ ความผิดอาญา “ได้เกิด” ภายในเขตอำนาจของตน เช่น นายแดงหลักทรัพย์นายดำ ที่

บางลำภู ความผิดฐานลักทรัพย์ ความผิดฐานลักทรัพย์ได้เกิดภายในเขตอำนาจของพนักงานสอบสวน สน.ชนะสงคราม พนักงานสอบสวน สน.ชนะสงคราม จึงมีอำนาจสอบสวน

กองบังคับการตำรวจนครบาล 1

สถานที่ราชการที่สำคัญ ดังนี้ทำเนียบรัฐบาล, รัฐสภา, กระทรวงการต่างประเทศ, กระทรวงคมนาคม, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, กองทัพบก, กองทัพภาค1, สำนักงานสหประชาชาติ ฯลฯ

สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนี้ สวนสัตว์ดุสิต, พระที่นั่งอัมพรสถาน, พระที่นั่งมิมานเหมม, สนามหลวง, ศูนย์วัฒนธรรม, สนามมวยราชดำเนิน, สนามม้านางเลิ้ง, ตลาดโบ้เบ้, ตลาดประตูน้ำ, อนุสาวรีย์ชัยฯ, แหล่งท่องเที่ยวย่านถนนข้าวสาร, ย่านรัชดาฯ, ย่านอาร์ซีเอ ฯลฯ

บ้านพักบุคคลสำคัญบ้านพิษณุโลก, บ้านสี่เสาเทเวศร์ ฯลฯ

พื้นที่รับผิดชอบ 39.6 ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากร 960,706 คน
จำนวนประชากรแฝง 828,752 คน

สถานภาพกำลังพล

นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 593 นาย

นายตำรวจชั้นประทวน 1,398 นาย

เปรียบเทียบตำรวจ 1 นาย ต่อประชากร 899 คน

ประกอบด้วยสถานีดำรงดังนี้

1. สถานีดำรงจรรยาบรรณดุสิต
2. สถานีดำรงจรรยาบรรณพญาไท
3. สถานีดำรงจรรยาบรรณมวกะสัน
4. สถานีดำรงจรรยาบรรณห้วยขวาง
5. สถานีดำรงจรรยาบรรณดินแดง
6. สถานีดำรงจรรยาบรรณนางเลิ้ง
7. สถานีดำรงจรรยาบรรณสามเสน
8. สถานีดำรงจรรยาบรรณชนะสงคราม
9. สถานีดำรงจรรยาบรรณบางโพ

อำนาจการสอบสวน

มีอำนาจการสอบสวนคดีอาญาทั้งปวง ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และปราบปราม
อบายมุขต่างๆ

บทสรุปและวิเคราะห์

ความเครียดนับเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศ ทุกวัย และทุกอาชีพ เป็นเหตุการณ์อย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นเสมอในการดำเนินชีวิตของมนุษย์และยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งความเครียดจะเป็นความกดดันที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่สบายใจ วุ่นวายใจ และทำให้เสียความสมดุลของตัวเอง อันเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมเปลี่ยนไป และอาจแสดงออกมาในด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดท้อง นอนไม่หลับ เป็นต้น ด้านจิตใจ ได้แก่ พุดจาเลอะเลือน เป็นโรคจิต โรคประสาท ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตประจำวัน และการทำงานได้ โดยเฉพาะพนักงานสอบสวนซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีหน้าความรับผิดชอบสำคัญในการอำนวยความยุติธรรมเบื้องต้นให้แก่ประชาชน ทำให้ต้องเผชิญอุปสรรคต่างๆ มากมายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน รวมทั้งปัญหาส่วนตัว จึงส่งผลให้

เกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งความเครียดจะทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตลดลง และการปฏิบัติงานลดลง ยังจะส่งผลต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนด้วย

บทความนี้ศึกษาเรื่อง ประเภทความเครียดของพนักงานสอบสวน และระดับความเครียดของพนักงานสอบสวน เพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน และสังคมต่อไป โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ซึ่งได้แก่ ระดับรองสารวัตร และระดับสารวัตร จากนั้นนำข้อมูลมาที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์แล้วสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านร่างกาย พนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 มีระดับความเครียด ในการทำงานในด้านร่างกาย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ เบื่ออาหาร คลื่นไส้ อาเจียน อันดับที่สอง ไม่สดชื่น ไม่ยิ้มแย้ม อันดับที่สาม คือ นอนไม่หลับ อันดับที่สี่ คือ หัวใจเต้นแรงหรือเร็วผิดปกติ อันดับที่ห้า คือ กระสับกระส่าย กระวนกระวาย อันดับที่หก คือ รู้สึกเหนื่อย หายใจไม่ทั่วท้อง อันดับที่เจ็ด คือ กล้ามเนื้อมีอาการเกร็ง หรือขาตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย อันดับที่แปด คือ ปั่นป่วนในท้องหรือขับถ่ายผิดปกติ อันดับที่เก้า คือ มีอาการมึนหรือปวดศีรษะ และอันดับสุดท้าย คือ มีอาการปวดหลัง ตามลำดับเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับมาก 2 ข้อ คือ เบื่ออาหาร คลื่นไส้ อาเจียนและไม่สดชื่น ไม่ยิ้มแย้ม

ด้านจิตใจ พนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 มีระดับความเครียดในการทำงานในด้านจิตใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียว หรือโกรธง่าย อันดับที่สอง ชอบคิดมาก วิตกกังวลในเรื่องเล็กๆ วกไปวนมา อันดับ ที่สาม คือ รู้สึกกดดันในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงาน อันดับที่ยี่สี่ คือ รู้สึกว่าตนเองไม่มี สมรรถภาพในการทำงาน อันดับที่ยี่ห้า คือ รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำอะไร อันดับที่ยี่หก คือ รู้สึกอึดอัดใจไม่สบายใจในการทำงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ อันดับที่ยี่เจ็ด คือ รู้สึกขาดความมั่นใจ สับสนในบทบาทหน้าที่ อันดับ ที่แปด คือ รู้สึกไม่พอใจ หรือ ขัดแย้งกับผู้อื่น อันดับที่ยี่เก้า คือ มีรู้สึกเป็นทุกข์ ท้อใจ หหมดหวังในหน้าที่การงาน และอันดับสุดท้าย คือ ไม่สามารถควบคุมความคิด หรือความวิตกกังวลในเรื่อง ต่างๆ ตามลำดับเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเครียดใน ระดับมาก 1 ข้อ คือรู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียว หรือโกรธง่าย

ด้านพฤติกรรม พนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 มีระดับความเครียดในการทำงานในด้านพฤติกรรมภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ ทำงานผิดพลาดบ่อยๆ อันดับที่สอง ขาดสมรรถภาพในการทำงานบ่อยๆ อันดับที่ยี่สาม คือ ขาดการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน อันดับที่ยี่สี่ คือ มาทำงานสายบ่อยๆ อันดับที่ยี่ห้า คือ ให้ความ สนใจ เอาใจใส่ในการทำงานลดลง อันดับที่ยี่หก คือ อายากย้ายสังกัด เปลี่ยนงาน หรือลาออก อันดับที่ยี่เจ็ด คือ มักใช้อารมณ์ตัดสินใจในการทำงาน อันดับที่ยี่แปด คือ อายากลาป่วย ลาพักผ่อน ขาดงานอย่างไม่มีเหตุผล อันดับที่ยี่เก้า คือ มักหา โอกาสหลีกเลี่ยงการทำงานและละเลยงานที่ต้องรับผิดชอบ และอันดับสุดท้าย คือ สุขุมบุหรี่ ตี๋มแอลกอฮอล์ ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า พฤติกรรม ที่ ทำให้เกิดความเครียดในระดับมากที่มีลำดับสูงสุดคือ ทำงานผิดพลาดบ่อยๆ และ ขาดสมรรถภาพในการทำงานบ่อยๆ

2. ประเภทความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถสรุป ได้ดังนี้

ด้านลักษณะงาน โดยรวมแล้วความรู้สึกของพนักงานสอบสวนอยู่ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ ปริมาณของท่านในแต่ละวันมีปริมาณมากและเร่งด่วน อันดับที่สอง คือ ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงานอันดับที่สาม คือ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป อันดับที่สี่ คือ ท่านไม่มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และอันดับสุดท้าย คือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ปริมาณของท่านในแต่ละวันมีปริมาณมากและเร่งด่วน รองลงมาคือ ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงานตามลำดับ

ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร โดยรวมแล้วความรู้สึกของพนักงานอยู่ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ หลักเกณฑ์ในการประเมินงานไม่ชัดเจน อันดับที่สอง คือ การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่อันดับที่สาม คือ ความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน อันดับที่สี่ คือ การเกิดความขัดแย้งกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและอันดับสุดท้าย คือ การจัดการหรือการมอบหมายงานเป็นไปอย่างยากลำบาก ตามลำดับเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรเป็นรายข้อแล้ว พบว่า หลักเกณฑ์ในการประเมินงาน ไม่ชัดเจน รองลงมาคือ การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ และ ความไม่ชัดเจนของขอบเขต และบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านสัมพันธภาพในการทำงานโดยรวมแล้วความรู้สึกของพนักงานสอบสวนอยู่ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ การไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่นอันดับที่สอง คือ ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถเป็นที่คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำท่านได้ตอนเกิดปัญหาอันดับที่สาม คือ ปัญหาความขัดแย้งและการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน อันดับที่สี่ คือ ผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงานและอันดับสุดท้าย คือ การมีปัญหางานกับเพศตรงข้ามตามลำดับเมื่อพิจารณาปัจจัย

ด้านสัมพันธภาพในการทำงานเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่นรองลงมาผู้บังคับบัญชาไม่สามารถเป็นที่คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำท่านได้ตอนเกิดปัญหาและปัญหาความขัดแย้งและการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงานตามลำดับ และพบว่ามีความรู้สึกอยู่ในระดับน้อย คือ การมีปัญหากับเพศตรงข้าม

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมแล้วความรู้สึกของพนักงานสอบสวนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ การขาดโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อันดับที่สอง คือ งานไม่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันดับที่สาม คือ การไม่ได้โอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ อันดับที่สี่ คือ การไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญ และอันดับสุดท้าย คือ งานที่ทำไม่มีความท้าทายซ้ำซากจำเจ ตามลำดับซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายข้อแล้ว พบว่าการขาดโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน รองลงมาคือ งานไม่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการไม่ได้โอกาส ในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ ตามลำดับ

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร โดยรวมแล้วความรู้สึกของพนักงานสอบสวน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นอันดับที่หนึ่ง คือ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อันดับที่สอง คือ ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน อันดับที่สาม คือ กฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรเป็นอุปสรรคในการทำงานของท่าน อันดับที่สี่ คือ ลักษณะโครงสร้างขององค์กรหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัดมีความไม่เหมาะสม และอันดับสุดท้าย คือ บรรยากาศภายในองค์กรไม่มีมิตรภาพระหว่างกัน ตามลำดับเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรเป็นรายข้อแล้ว พบว่า อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะสนับสนุนงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน กฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรเป็นอุปสรรคในการทำงานของท่าน ตามลำดับ

3. การแสวงหาแนวทางในการลดความเครียดในการทำงานของพนักงาน สอบสวน

3.1. ในด้านระดับของความเครียด ดังนี้

ด้านจิตใจ พนักงานสอบสวนต้องพักผ่อนให้เพียงพอ ไม่คิดวิตก ต้องมีสมาธิในการทำงาน ไม่คิดวิตกมากเกินไป มีความมั่นใจในการทำงานให้มากขึ้น ต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวข้องบังคับ และระเบียบต่างๆ โดยพนักงานสอบสวนควรเข้าร่วมโครงการอบรมธรรมะ และ เข้าโครงการอบรมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย, ระเบียบคำสั่งต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้พนักงานสอบสวนมีความรู้ความเข้าใจในด้าน ประสิทธิภาพ และงานสอบสวน

ด้านร่างกาย พนักงานสอบสวนต้องมีสุขภาพที่แข็งแรง โดยให้ มั่นออกกำลังกาย และใช้เวลาว่างหลังจากออกเวร สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง

ด้านพฤติกรรม พนักงานสอบสวนต้องมีความเอาใจใส่ต่องานที่ ทำ ไม่หมกมุ่น ซึ่งจะทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ และไว้ใจ โดยพนักงานสอบสวนต้องศึกษาจรรยาบรรณของพนักงานสอบสวน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และจัดสรรเวลาในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อลดปริมาณงาน

3.2. ในด้านประเภทของความเครียด ดังนี้

ด้านลักษณะงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องมีการจัดสรร ปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับพนักงานสอบสวน ซึ่งอาจทยอย ปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญของงาน ไม่สะสมงานไว้เป็นเวลานาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหางานล้นมือหรือไม่สามารถทำงานได้ทันเวลาทั้งนี้ ก็อาจสามารถจัดสรรปริมาณงานให้มีความสมดุลกับจำนวนพนักงานที่มีอยู่ เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดสรร

ความรับผิดชอบงานด้านต่างๆ ให้ชัดเจน ระบุวัน เวลา กำหนดส่งรวมถึงพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในงานนั้นๆ ด้วย

ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการดำเนินการในพนักงานสอบสวนให้ชัดเจน โดยอาจเขียนเป็นคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้จริง ซึ่งจะสามารถทำให้ขอบเขตหน้าที่ของแต่ละบุคคลมีขอบเขตที่แน่นอนและ ทำให้ง่ายต่อการประเมินงาน และไม่ก้าวล่วงหน้าที่ความรับผิดชอบของกันและกัน

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรให้แต่ละสถานีตำรวจจัดให้มีการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ เช่น กีฬาสีประจำปี โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องจัดสรรงบประมาณประจำปีมาเพื่อจัดกิจกรรมกีฬาสีประจำปี

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องมีการวางแผนในการพัฒนาพนักงานสอบสวนแต่ละสถานีตำรวจให้ชัดเจน โดยกำหนดนโยบายความก้าวหน้าในอาชีพของสายงานสอบสวนให้ชัดเจน และมีการเพิ่มเงินประจำตำแหน่งให้เหมาะสม

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร สถานีตำรวจแต่ละแห่งกำหนดนโยบายการรักษาความสะอาดให้ชัดเจน โดยกำหนด นโยบาย 5 ส. 1.สะอาด 2.สะสาง 3.สะดวก 4.สง่างาม 5.สุขลักษณะ ทำความสะอาดห้องทำงานทุกห้อง เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

การอภิปรายผล

ความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 มีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ด้านลักษณะงาน เนื่องจากจำนวนของพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอกับปริมาณงานหรือจำนวนคดีที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน อีกทั้งไม่มีตำรวจเข้าเวร เนื่องจากตำรวจต้องดูแลประชาชนเป็นจำนวนมาก และกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ยังมีเขตพื้นที่รับผิดชอบที่อยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร จึงทำให้มีปริมาณงาน คดีที่มากมาย ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร เนื่องจากการประเมินผลที่ผ่านมาพนักงานสอบสวนนั้นจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ค่อนข้างต่ำ เพราะเนื่องจาก ทำงานค้ำมาก มีจำนวนคดีที่ยังไม่ได้ปิดสำนวนเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่พอใจ เพราะมีสำนวนการสอบสวนที่ค้ำเป็นจำนวนมาก อีกทั้งบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงานความไม่ชัดเจนในขอบเขต ปัจจุบัน ไม่มีความชัดเจน ตามระเบียบดังกล่าว เพิ่งอาจเกิดจากอัตราส่วนของจำนวนพนักงานสอบสวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้พนักงานสอบสวนมีความเครียดในด้านนี้ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน เพราะปัจจุบันจะเห็นได้ว่าพนักงานสอบสวน สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการฆ่าตัวตายมากที่สุด ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง เพราะหากเจ้าพนักงานตำรวจมีความเครียดในการทำงานแล้ว ประชาชนก็จะไม่ได้รับความยุติธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ อีกทั้งปัญหาความขัดแย้งและการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงานมีการแก่งแย่งชิงดี กันเพื่อประเมินขึ้นเงินเดือน รวมถึงปัญหาความสัมพันธ์ฉันท์ชู้สาวที่เห็นเป็นข่าวจนเกิดความแตกแยกกันเป็นจำนวนมาก ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งนี้ระบบงานราชการนั้นมีการใช้เส้นสายจำนวนมากในการวิ่งเต้นเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งที่ตนเองต้องการ หากเจ้าหน้าที่ท่านใดไม่สามารถกระทำได้หรือมีกำลัง พวกพ้องไม่เพียงพอ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็เป็นไปได้ยาก หากแต่จะพิจารณาจากผลงานเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอ จึงเป็นผลให้พนักงานสอบสวนเกิดความเครียดขึ้นได้ ด้านโครงสร้าง

และบรรยากาศองค์กร เนื่องจากปัจจุบันอุปสรรคในการทำงานทุกอย่างซึ่งพนักงานสอบสวนจะต้องเป็นผู้จัดหาซื้อเองทุกอย่าง โดยไม่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่อย่างใด ซึ่งทำให้เป็นอุปสรรคในการทำงานเป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่น สน.พญาไท และ สน.ชนะสงครามนั้น จะไม่มีโต๊ะทำงานของพนักงานสอบสวนแต่อย่างใด จึงทำให้พนักงานสอบสวนไม่มีโต๊ะและเก้าอี้ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานสอบสวนไม่อยากทำงาน เพราะไม่มีสถานที่ทำงาน และไม่มีกระดานซึ่งในการทำสำนวนการสอบสวนโดยปกติแล้วพนักงานสอบสวนทุกคนจะต้องจัดหาซื้อกระดานและอุปกรณ์ต่างๆ เอง ด้วยงบประมาณของตนเองทั้งสิ้น

ด้านระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านร่างกาย เพราะพนักงานสอบสวน คือ พนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานและดำเนินการทั้งหลายตามที่บัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา อันเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ ด้วยเหตุที่กระบวนการสอบสวนมีขั้นตอนมากมาย เริ่มตั้งแต่การตรวจค้น จับกุม ควบคุม ฯลฯ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวน เช่น การออกตรวจพื้นที่ การตั้งจุดตรวจค้น เป็นต้น ทำให้พนักงานสอบสวนประสบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หลายประการ อาทิเช่น ปริมาณงานที่รับผิดชอบมากเกินไป การต้องออกค่าใช้จ่ายในการสอบสวนเอง คดีต่างๆ ที่เกิดขึ้นมากมายที่ยังรอการปิดสำนวน ฯลฯ อันเป็นผลให้เกิดความผิดปกติทางด้านร่างกาย เช่น มีอาการปวดหลัง นอนไม่หลับ มีอาการ민หรือปวดไม่ศีรษะ เบื่ออาหาร ด้านจิตใจ เนื่องจากพื้นที่รับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 เป็นพื้นที่ใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองที่มีความวุ่นวายพอสมควร และเป็นเขตเศรษฐกิจ ดังนั้น สถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 จึงจะต้องคอยให้บริการประชาชน

ให้พึงพอใจกับความต้องการของประชาชนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ ด้วยความเป็นหน่วยงานราชการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้ และหากคดีใดที่ตัดสินหรือดำเนินการส่งฟ้องแล้ว ยังเป็นเหตุอันจะสร้างความขัดแย้งให้กับหลายๆ ฝ่ายได้ หากคดียุทธการดำเนินการด้วยความไม่ธรรม สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความคับข้องใจ ความวิตกกังวล เกิดความกดดันในการปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นผลให้เกิดความบกพร่องทางด้านจิตใจ เช่น เมื่อมีคดีสำคัญแต่ไม่สามารถปิดสำนวนได้ทันเวลา หรือปิดสำนวนแล้วเกิดความขัดแย้งไม่เป็นธรรมในทุกๆ ฝ่าย พนักงานสอบสวนบางท่านจึงเกิดความท้อใจ หดหู่ในการทำงาน จนถึงขั้นที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ ความคิดของตนเองได้ ด้านพฤติกรรม เนื่องจากพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 มีอำนาจสอบสวนที่เกี่ยวข้องกับคดีอุกฉกรรจ์สะท้อนขวัญประชาชน คดีที่ได้รับความสนใจจากประชาชน โดยมีความรับผิดชอบที่มากพอสมควร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ต้องเผชิญปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาอุปสรรคต่างๆ เหล่านี้ได้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ด้วย กล่าวคือ ปัญหาด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบ ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านงบประมาณในการดำเนินการ ความขัดแย้งกันภายใน เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่แสดงทางทางด้านพฤติกรรมเกิดการลางาน การขาดงาน การปฏิบัติงานล่าช้า ผิดพลาด ทำให้ก่อให้เกิดผลเสียกับหน่วยงานได้

แนวคิดในการศึกษา ควรมีการปรับปรุงการ แนวทางในการประเมินผลงานของพนักงานสอบสวนให้ชัดเจน และปริมาณงานให้เหมาะสมกับจำนวนของพนักงานสอบสวนให้เหมาะสม ควรจัดกิจกรรมในการลดความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

รายการอ้างอิง

วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/งานวิจัย

- จตุพร ขยันควร. (2540). *ความเครียดของพนักงานสอบสวนหญิงในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์.
- เจษฎา คุ้มมาก. (2555). *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะสถิติประยุกต์.
- ชัชวาลย์ มีสกุล. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัด สมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย.
- ชัยยะ หนูคุ้มทรัพย์. (2537). *ความเครียดกับสถานภาพส่วนตัว ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะศึกษาศาสตร์, จิตวิทยาการศึกษา.
- ชัยวัฒน์ เพชรกุล. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตนครบาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- ณกฤตชัย เตียสกุล. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกริก, คณะศิลปศาสตร์, สาขารัฐประศาสนศาสตร์.

- ทัศนัย ศิริสนธิ. (2536). *การศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- ธัญรดา จิตสุผล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะมนุษยศาสตร์.
- นิพนธ์ พลอยเจริญ. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร: ศึกษาเฉพาะกองบังคับการตำรวจจราจร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- บังอร อยู่ฉ่ำ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ..
- มุกิตา ทองปรอน. (2554). *ผลกระทบของปัจจัยในการทำงานที่มีต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตนนทบุรี*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ.
- สศณวรัช ล้วนสมหวัง. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตำรวจสายตรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว.
- สิทธิศักดิ์ อัครฮาด. (2542). *ความเครียดของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, คณะสังคมศาสตร์, สาขาอาชีวศึกษาและงานยุติธรรม
- สุตรัก พิละกันทา. (2541). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะศึกษาศาสตร์.
- สุรศักดิ์ ศานูจารย์. (2536). *ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

- สุริย์ บุญเคย. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของหญิงตั้งครรภ์ติดเชื้อเอชไอวี: ศึกษาเฉพาะกรณี คลินิกปรึกษาสุขภาพ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.*
- อภิญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงานความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจ, ภาควิชาการจัดการ.*
- อัศวินท์ นาวานิช. (2557). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจ: กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารงานยุติธรรม.*
- อุทุมพร เมืองนา. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.*

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กรมสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2558). *แบบประเมินความเครียดด้วยตนเอง. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.sdhabhon.com/withyouwithU-BU/EvaluationForm-Strain.pdf>*
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). *ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ. 2477. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2557, จาก <http://www.royalthaipolice.go.th>*
- สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย, และ พิมพ์มาศ ตาปัญญา. (2540). *รายงานการวิจัยเรื่องการสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรุงโรงพยาบาลสวนปรุงจังหวัดเชียงใหม่. สืบค้นวันที่ 8 กรกฎาคม 2558, จาก <http://www.dmh.go.th>.*

Books

- Avery, G., Baker F., & Kane, B. (1984). *Psychology of work*. Sydney: Prentice-Hall of Australia Pty Ltd.
- Baron, R.A. (1986). *Behavior in Organizations: Understanding & Managing the Human Side of Work*. Boston: Allyn & Bacon.
- Brown, A.W., & Moberg, D. J. (1980). *Organization Theory & Management: A Macro Approach*. New York: John Willey & Son.
- Castillo, E. (2004). *New Homeoffice Design*. London: Daab.
- Farmer, R.E., Moanahan L.H.; & Hakeler R. (1984). *Stress Management for Haman Survices*. Michigan: Sage Publication.
- Janis, I.L. (1952). *Psychological Stress*. New York: John Wiley & Sons.
- Kelling, G.L., & Pate T. (1977). *Job Stress among Police Officer*. Cincinnati: H.E.W. Pre-Publication.
- Kroes, W.H., & Hurrell, P. E. Jr. (1975). *Job stress & Police Officer: Identifying Stress Reduction Techniq*. Cincinnati: H.E.W. Pre-Publication.
- Lazalus, R.S., & Folkman S. (1984). *Stress Appraisal & Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Luckmann, J., & Sorencen K. C. (1980). *Medical-Surgical Nursing: A Psychology Approach*. Philadelphai: W.B. Saunciers Co.
- Maslash, C. (1986). *Burnout: the Cost of Caring*. (2nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1964). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Powell, D. H. (1983). *Understanding Human Adjustment*. Boston: Powell Associates..
- Robert, L. S. (1978). *Behavioral Concepts & Nursing Throughout the Life Span*. New York: Prentice Hall.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.
- Sexton, D.F., & Hyland P.A. (1979). *Planing & Implementating Nursing Intervention*. St. Louise: The C.V. Masby.

- Shaffer, M. (1983). *Lift after Stress*. Chicago: Contemporary Book.
- Steers, Richard M. (1984) . *Introduction to Organizational Behavior*. London: Scott, Foresman and Company.
- Talor, S.E. (1986). *Health Psychology*. New York: Random House.

Articles

- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986), *The Moderator-mediator Variable Distinction in social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Consider*. *Journal of personality and social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Fishbein, M. (1975). Stress. *The New Illustrated Medical & Health Encyclopedia*, 4, 1225-1226.
- John, S., Cotton J. L., & Jennings K. R. (1989). Antecedents & Consequences of Role Stress: A Covariance Structure Analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 35-58.
- Miller, B.F., & Keane, C. B. (1972). Stress. *Encyclopedia & Dictionary of Medicine & Nursing*, 3915-916
- Murray. L.E. (1975, March). Assessment of Psychological Status in the Surgical ICU Patient. *Nursing Clinics of North America*, 10, 69-81.
- Webster, N. (1976). Sterrt *Webster's ner universal Dictionary of the English Language*, 10, 1801.
