

ความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน นายทรงศักดิ์ จุ้ยมณี**

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ปรียากร

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพล ไวทยางกูร

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คนโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด และผลจากการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดนำมาใช้ประมวลผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานครข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สมรสแล้วมีครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ อายุราชการส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปี มีรายได้รวมต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยรวม พบว่า ความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับที่มีความเครียดน้อยโดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านที่ 1.ความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย

** นักศึกษาหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รองลงมา ด้านที่ 2.ความเครียดที่แสดงออกทางจิตใจ รองลงมา ด้านที่ 3.ความเครียดที่แสดงออกทางพฤติกรรม

Abstract

The objective of this paper is to study the levels of stress in performance of public servants in Bantadthong fire station Fire Operation 1 Fire & Rescue Department Bangkok Metropolitan Administration by surveying opinions by 40 selected samples, Data collected are processed and analyzed by SPSS program for social sciences. The result reveals that most of them are aged more 30 years, undergraduate, married, responded in family, experience more 10 years, and monthly earned more 20,000 baht.

On the levels of stress of performance, it states that ruey, in general, are not much stressed in performance, namely; bodily stress, mental stress, and behavior stress, respectively. In conclusion, it states that on bodily stress, it found in muscle pain, and hopelessness. On the behavior one, it found in tension and eagerness.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียด เป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจ ที่เกิดการตื่นตัว เตรียมรับกับเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจ เป็นทุกข์ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย ความเครียดนั้นเป็นเรื่องที่มีกันทุกคน จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพปัญหา การคิด และการประเมินสถานการณ์ของแต่ละคน ถ้าเราคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง เราก็จะรู้สึกเครียดน้อย หรือแม้เราจะรู้สึกว่าปัญหานั้นร้ายแรง แต่เราพอจะรับมือไหว เราก็จะไม่เครียดมาก แต่ถ้าเรามองว่าปัญหานั้นใหญ่ แก้ไม่ไหว และไม่มีใครช่วยเราได้ เราก็จะเครียดมาก ความเครียดในระดับพอดี จะช่วยกระตุ้นให้เราพลังมีความกระตือรือร้นในการต่อสู้ชีวิต ช่วยผลักดันให้เราเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ดีขึ้น แต่เมื่อใดที่ความเครียดมา

เกินไป จนเราควบคุมไม่ได้ เมื่อนั้นที่เราจะต้องมาผ่อนคลายความเครียดกัน ดังนั้น ความเครียด เป็นสภาวะจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นผลจากการที่บุคคลต้องปรับตัวต่อสิ่ง กระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคามให้เกิด ความทุกข์ ความไม่สบายใจ(กรมสุขภาพจิต ,2548)

การที่บุคคลจะทำงานให้กับองค์กรได้ดี มากน้อยเพียงใดนั้น ล้วนมีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมากมาย ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรเกิดความเครียด เนื่องจากบุคคลย่อมตั้งความหวังและความตั้งใจในการทำงานไว้ในระดับหนึ่ง แต่ถ้าองค์กรไม่สนับสนุน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จดังที่มุ่งหวังไว้ ย่อมเกิดความผิดหวัง ไม่พึงพอใจในงาน เกิดความ

กอดันภายในจิตใจ จนกลายเป็นความเครียดได้ และถ้าไม่ได้รับการแก้ไขก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หรือทำงานด้วยคุณภาพและหาทางหลีกเลี่ยงงานด้วยวิธีการต่างๆ จนในที่สุดถึงขั้นลาออกจากงาน (นริศรา วงศ์เลย, 2551)

โดยทั่วไปความเครียดที่มีแต่เพียงน้อยๆ อาจช่วยกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้น แต่ความเครียดที่มีอยู่ในระดับสูงจะทำให้เกิดความสูญเสียระดับหนึ่งแก่องค์กร ความเครียดนั้นเพิ่มขึ้นได้และบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบโต้ในสถานการณ์ที่มีความเครียดแตกต่างกันไป บุคคลจำนวนไม่น้อยต้องเสียชีวิตอันเนื่องจากโรคหัวใจ โรคความดันโลหิต เป็นต้น เนื่องจากความเครียดในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดโรคต่างๆ ตามมา

จากประสบการณ์ของผู้ทวิวิจัย พนักงานดับเพลิงเป็นผู้ที่ทำงานซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย เนื่องจากมีการปฏิบัติภารกิจโดยที่ไม่สามารถเลือกสภาพดิน ฟ้า อากาศและช่วงเวลาได้ เจ้าหน้าที่ดับเพลิงนั้นต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ และยังเน้นหนักในช่วงที่มีวันหยุดยาวๆ เพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉินตลอดเวลา ซึ่งแตกต่างจากอาชีพอื่นๆ และยังรับผิดชอบด้านสาธารณสุขอีกมากมาย ตามที่มีการร้องขอความช่วยเหลือจากประชาชน ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานดับเพลิงต้องเผชิญกับปัญหาความเครียดต่างๆ มากมายทั้งในด้านการปฏิบัติงานและด้านการ

บริหารงาน ความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดทางร่างกาย ทางอารมณ์ และทางพฤติกรรม และยังอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กรตามมา เพราะความเครียดจะทำให้พนักงานดับเพลิงขาดประสิทธิภาพในการทำงานได้

พนักงานดับเพลิงของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จึงรับผิดชอบงานหลายๆ ด้านด้วยกัน ในการเข้าเผชิญเพลิงก็ต้องรับมือกับความกดดันภัยใต้เครื่องช่วยหายใจ ความมืดในที่เกิดเหตุ กลุ่มควัน แก๊สพิษ อีกทั้งความร้อน ที่แผ่ออกมาในบริเวณที่เกิดเหตุ และยังมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากการที่เข้าไปปฏิบัติหน้าที่ภายในอาคารที่เกิดเหตุอีกด้วย ส่วนงานด้านสาธารณสุขก็มีอันตรายจากสัตว์เลื้อยคลาน แมลงมีพิษ ที่เข้ามาในพื้นที่พักอาศัยของประชาชน และอีกมากมายตามการร้องขอจากประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากปัญหาดังกล่าว ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าของพนักงานดับเพลิงในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เห็นว่าเป็นอีกอาชีพที่มีความกดดันและมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดในการทำงานได้ง่าย ทำให้สนใจที่จะศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง

เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานได้แก่ ปัจจัยความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ภาวะความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้เจ้าพนักงานดับเพลิงทุกคนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชน ผู้ร้องขอและกรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1.ความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย 2.ความเครียดที่แสดงออกทางจิตใจ และ3.ความเครียดที่แสดงออกทางพฤติกรรม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในความรับผิดชอบของสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง ได้แก่ 3 แขวง 1.แขวงรองเมือง 2.แขวงวังใหม่ 3.แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 40 นาย

4.ขอบเขตทางด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยระหว่าง เดือนธันวาคม 2559 – เดือนมีนาคม 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

2. นำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

ความเครียด เป็นภาวะของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำ

ให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดัน จนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือ เสียใจ ความเครียดที่มีไม่มากนัก จะเป็นแรง กระตุ้นให้คนเราเกิดแรงมูมานะที่จะเอาชนะปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ได้ คนที่มีความรับผิดชอบสูงจึง มักหนีความเครียดไปไม่พ้น ความเครียดใน ระดับสูงที่คงอยู่ เป็นเวลานาน จะส่งผลเสียต่อ สุขภาพกาย สุขภาพจิต พฤติกรรม ครอบครัว การทำงาน และสังคมได้

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด หมายถึง สิ่งเร้า หรือสิ่ง แวดล้อมในการทำงาน หรือเหตุการณ์ต่างๆ รวมถึงบุคคลในสถานที่ทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น ลักษณะ การทำงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป สิ่งแวดล้อมที่ไม่ เหมาะสม การทำงานภายใต้ระยะเวลา ที่กำหนด งานที่ซ้ำซากจำเจ งานที่ต้องใช้ความสามารถสูง การเตรียมงานและความรับผิดชอบ งานที่ไม่ตรงกับ ความสามารถ การที่ขาดทักษะในการทำงาน งานที่มีปริมาณมากกับคนทำงานที่มีจำนวนน้อย ขั้นตอนในการทำงานที่มากเกินไป การที่ไม่ได้รับการ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาการแบ่งงานและ ความรับผิดชอบที่ไม่เป็นธรรม โอกาสในการก้าวหน้า ที่มีน้อย รายได้ รายจ่าย บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

ภาวะความเครียดที่เกิดจากการ ปฏิบัติงาน หมายถึง อาการที่ตอบสนองต่อการทำงานที่กระตุ้นร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลขาด ความสมดุล ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทาง ร่างกาย จิตใจ ทำให้ความสามารถในการ

ปฏิบัติงานลดลง โดยจะมีการแสดงออกที่แตกต่าง กันทั้งด้านพฤติกรรม ความคิด ความรู้สึก โดยที่จะ ปรากฏอาการทางกายได้ เช่น ปวดศีรษะ ปวด กล้ามเนื้อหรือเกร็งบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่ อ่อนเพลีย ปวดเมื่อย เหนื่อยล้า มีร่างกายทรุด โทรมมากกว่าปกติ อาการที่ปรากฏทางด้านจิตใจ เช่น เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ใจ ไม่พอใจ รู้สึก กดดัน หงุดหงิด ไร้ความสนใจ ซึมเศร้า วิตกกังวล สิ้นหวัง อาการที่ปรากฏในการปฏิบัติงาน เช่น ทำงาน ผิดพลาด หลงลืม รายละเอียดที่สำคัญ ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ ไม่ทุ่มเทในการทำงาน คุณภาพของ งานที่ต่ำลง

ความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย หมายถึงอาการที่ส่งผลต่อร่างกายที่พอจะสังเกตได้ เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ ภาวะอาหาร บั่นป่วน เหนือออกง่ายกว่าปกติ วิงเวียนศีรษะ ปากแห้งคอแห้ง ปัสสาวะบ่อย ท้องเสีย หรือท้องผูก บ่อยๆ มือไม้สั่น เส้นกระดูก กล้ามเนื้อยึด พูด ตะกุกตะกัก ขบขระมบ่อยๆ ตาพร่ามัว ปวดหลัง เป็นต้น

ความเครียดที่แสดงออกทางจิตใจ หมายถึงอาการที่ส่งผลทางอารมณ์ความรู้สึกที่ แสดงให้เห็น เช่น ความรู้สึกหงุดหงิด กังวลใจ รู้สึก สับสน หลงลืมง่าย รู้สึกเศร้า เบื่อหน่าย เป็นต้น

ความเครียดที่แสดงออกทางพฤติกรรม หมายถึงอาการที่จะแสดงออกมาทางพฤติกรรม เนื่องจากผลของความเครียด เช่น ลูกลี้ลู่กลั่น เดิน ตัวเกร็ง นอนไม่หลับ ตื่นแล้วยังนอนอยู่รำไป ความ

ต้องการทางเพศลดน้อยลง มีอุบัติเหตุเกิดบ่อยครั้ง
ต้องพึ่งยาหรือพบแพทย์บ่อยขึ้น เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำ ข้อมูล
ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการ
ทำงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิง
บรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนัก
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียด
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด
3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดเป็นสิ่งสำคัญและเป็นภาวะที่
เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในสภาพสังคมและ
เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป สำหรับความหมายของ
ความเครียดนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้
ความหมายมากมาย พอที่จะได้กล่าวดังนี้
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525
(2538:329) ระบุว่า ความเครียด หมายถึง อาการ
ที่สมองไม่ผ่อนคลายเพราะเคร่งอยู่กับงาน
จนเกินไป เช่น หน้าเครียด อารมณ์เครียด คนทั่วไป
ไป เข้าใจความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะ
ที่ไม่พึงประสงค์ ภาวะที่ทำให้ขัดข้องใจ และรู้สึก
ยุ่งยากลำบากใจในการขจัดให้หมดไป ทำให้เกิด

ความวิตกกังวลและ เกิดภาวะภายในร่างกาย ซึ่ง
เป็นภาวะที่ตรงข้ามกับความสงบและผ่อนคลาย

ความหมายทางศัพท์ด้านจิตเวช พยอม
อิงคตานุวัฒน์ (2525:78) ได้อธิบายไว้ว่า
ความเครียด คือ ต้นเหตุขัดขวาง หรือสิ่งเร้าที่ทำให้
มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้มีการ
เปลี่ยนแปลงทางเสรีภาพ หรืออารมณ์ร่วมกัน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ
(2545) ได้กล่าวไว้ว่า ตัวก่อความเครียด
(Stressor) มีที่มาทั้งภายนอกและภายในองค์กร
จากกลุ่มคนที่เป็นสมาชิกอยู่ และจากตัวเองก็ได้
เมื่อองค์กรนั้นมีได้เป็นอิสระจากสภาพแวดล้อม
ภายนอกทั้งที่เห็นได้และเห็นไม่ได้ อันได้แก่การ
เปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยี สภาพ
ทางเศรษฐกิจและการเงิน ฝ่าฟันอุปสรรค
ครอบครัว ที่อยู่อาศัย สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นตัว
ก่อความเครียดที่มาจากภายนอกองค์กรทั้งสิ้น

ภายในองค์กร การก่อความเครียดมาจาก
กลุ่ม เช่น การที่กลุ่มขาดความเป็นอันหนึ่งอัน
เดียวกัน และความขัดแย้งภายในบุคคล เช่น
ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่ม เป็นต้น

ผลของความเครียด

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ
(2545) กล่าวว่า ความเครียดสามารถแสดงออกให้
ได้เห็นหลายทาง เช่น บุคคลที่มีความเครียดในระดับ
ที่สูงมากจะเป็นโรคความดันโลหิตสูง โรคจิตเสียดวง

ทวาร หงุดหงิด ไม่เจริญอาหาร เป็นต้น การแสดงออกของความเครียดแบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ ลักษณะทางชีวภาพ จิตวิทยา และทางพฤติกรรม

ความเครียดกับการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีลักษณะคล้ายกับความเครียดทั่วไป แต่เน้นหรือชี้เฉพาะในเรื่องของการปฏิบัติงานของบุคคล ความเครียดในการปฏิบัติงานหมายถึง ภาวะในการทำงาน ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจเกิดการเสียสมดุลของร่างกาย มีทั้ง บวกและลบ ทางบวกก่อให้เกิดผลดีขององค์กร สำหรับทางลบทำให้ร่างกายเสียสมดุล รบกวนต่อสุขภาพของบุคคล

สเทลแมน(Stellman,1998 อ้างถึงใน ปวีตรา ลาภละมูล.2557)ทฤษฎีที่ว่าด้วยความเครียดจากการทำงาน กล่าวว่า ปฏิกริยาตอบสนองร่างกายที่เรียกว่า ความเครียด ได้แก่ ความอ่อนเพลีย ความกระวนกระวายใจ การซึมเศร้า และอาการเจ็บป่วย เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากการทำงานสูงแต่มีระดับของการตัดสินใจในการทำงานต่ำหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าความเครียดเป็นผลจากการได้รับความกดดันแต่ไม่สามารถเอาชนะความกดดันนั้นได้ ความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงานเป็นความกดดันด้านจิตใจ เช่น ปริมาณงานมากหรือทำงานไม่เสร็จทันกำหนดเวลา รวมทั้งความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคลและความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายรวมถึง

งานหนัก ในส่วนระดับของการตัดสินใจในการทำงานนั้นหมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมการทำงานหรือใช้ทักษะของตน ซึ่งไม่ได้หมายถึงการควบคุมผู้อื่น วัตถุประสงค์ที่กระทำและอิสระในการใช้ทักษะ อำนาจเหนืองานที่ทำหมายถึงการที่บุคคลสามารถใช้ทักษะในการทำงานของตนได้อย่างเต็มที่และหลากหลายรวมทั้งสามารถประสานงานกับผู้มีอำนาจเหนือขึ้นไปได้อีกด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

เซลเย (Selye,1976 อ้างถึงในธัญรดา จิตสุรผล.2553) เป็นบุคคลแรกที่เริ่มศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของ ความเครียดที่มีต่อร่างกาย เพื่อให้ทราบถึงการตอบสนองของร่างกายที่เฉพาะเจาะจงที่มีต่อ ความเครียด ซึ่งเซลเยเชื่อว่าการตอบสนองของร่างกายนั้นไม่มีความเฉพาะเจาะจงจึงได้เสนอรูปแบบของการตอบสนองต่อความเครียด โดยเรียกรูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดนี้ว่า General adaptation syndrome (GAS) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้อธิบายกระบวนการของความเครียด 3 กระบวนการ ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเตือนภัย (Alarm stage)

ระยะที่ 2 ระยะต่อต้าน (Resistance stage)

ระยะที่ 3 ระยะหมดแรง (Exhaustion)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. อายุ
2. การศึกษา
3. ตำแหน่ง
4. สถานภาพสมรส
5. สมาชิกในครอบครัว
6. อายุราชการ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.ความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย
2.ความเครียดที่แสดงออกทางจิตใจ
3.ความเครียดที่แสดงออกทางพฤติกรรม

ตัวแปรตาม

ความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องความเครียดในการทำงานของข้าราชการ สังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ(Survey Research) ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaier) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
5. วิธีจัดกระทำกับข้อมูล
6. ตัวแปรในการวิจัย
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 40 นาย โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวม โดยการออกแบบสอบถามข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ(Secundary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสารต่างๆ รวมถึงการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการศึกษาให้มีความน่าเชื่อถือและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

สำหรับแบบสอบถามที่ผู้ศึกษารวบรวมขึ้น โดยการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี และการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1.อายุ 2.การศึกษา 3.ตำแหน่ง 4.สถานภาพสมรส 5.สมาชิกในครอบครัว 6.อายุราชการ 7.รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความเครียด

ในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย ความเครียดที่แสดงออกทางจิตใจ ความเครียดที่แสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต มาใช้เป็นแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้ด้วยตนเอง ตามข้อความที่ตรงกับความรู้สึกและประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับผู้ตอบมีทั้งหมด โดยคำถามแต่ละข้อมีมาตราส่วนประมาณค่า (Scale) ที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้ 5 ระดับ คือ ระดับความเครียด

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดย ใช้แบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นความคิดเห็นเพิ่มเติมใน 3 ด้าน ได้แก่ 1.ความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย 2.ความเครียดที่แสดงออกทางจิตใจ และ 3.ความเครียดที่แสดงออกทางพฤติกรรม

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. กำหนดนิยามของตัวแปรที่จะทำการศึกษาแต่ละข้อ โดยให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. สร้างคำถามให้เนื้อหาของคำถามมีความครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาและนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

3. คำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป

วิธีจัดกระทำกับข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสในกระดาษบันทึกรหัส(Coding Sheet)

2. ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนน ดังนี้

การนำคะแนนดังกล่าวไปใช้อธิบายระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เครียดมากที่สุด เครียดมาก เครียดปานกลาง เครียดน้อย เครียดน้อยที่สุด

ซึ่งจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถนำมาแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ระดับความเครียด	ระดับคะแนน
เครียดน้อยที่สุด	1.00 – 1.80
เครียดน้อย	1.81 – 2.60
เครียดปานกลาง	2.61 – 3.40
เครียดมาก	3.41 – 4.20

เครียดมากที่สุด 4.21 – 5.00

3. นำข้อมูลที่บันทึกในกระดาษบันทึกรหัสมาบันทึกลงในแผ่นบันทึกข้อมูล เพื่อเตรียมประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

4. ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.อายุ 2.การศึกษา 3.ตำแหน่ง 4.สถานภาพสมรส 5.สมาชิกในครอบครัว 6.อายุราชการ 7.รายได้

ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ 1. ความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย 2. ความเครียดที่แสดงออกทางจิตใจ และ 3. ความเครียดที่แสดงออกทางพฤติกรรม

ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ(Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและหาค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การอภิปรายผล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
สรุปผลการวิจัยเรื่องความเครียดในการทำงาน
ของข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง
กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการ
สังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง มีความเครียด
โดยรวมอยู่ในระดับที่มีความเครียดน้อย

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสกสรร
กันตังกุล(2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียด
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการ
การ 3 กองบังคับการสืบสวน สำนักงานตรวจคน
เข้าเมือง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ
ความเครียดในการทำงาน พบว่ามีระดับ
ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
กองกำกับการ 3 กองบังคับการสืบสวน สำนักงาน
ตรวจคนเข้าเมือง มีภาพรวมอยู่ในระดับที่ไม่เครียด
ด้านความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย อยู่ใน
ระดับที่ไม่เครียดโดยมีอาการหัวใจเต้นแรง นอนไม่
หลับเพราะคิดมากหรือกังวลบ้างเล็กน้อย ด้าน
ความเครียดที่แสดงออกทางจิตใจ อยู่ในระดับที่ไม่
เครียดโดยมีอาการรู้สึกหมดหวัง รู้สึกหงุดหงิด
เพียงเล็กน้อย ด้านความเครียดที่แสดงออกทาง
พฤติกรรม อยู่ในระดับที่ไม่เครียดโดยมีอาการปวด
กล้ามเนื้อเบื่ออาหารหรือทานอาหารมากขึ้นบ้าง
เล็กน้อย

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศร์ สอน
แก้ว(2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดใน
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองร้อย
ควบคุมฝูงชน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล

5 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด
จากการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดใน
การปฏิบัติงาน ผลการศึกษาค้นพบว่าเจ้าหน้าที่
ตำรวจมี ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่กองร้อย
ควบคุมฝูงชน กองกำกับการตำรวจนครบาล 5 ใน
ภาพรวมมีความเครียดระดับปานกลาง

สรุปผล

ข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัด
ทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่
อายุมากกว่า 30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญา
ตรี สมรสแล้วมีครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ อายุ
ราชการส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปี มีรายได้รวมต่อ
เดือนมากกว่า 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการ
ทำงานของข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัด
ทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยรวม
พบว่า ความเครียดในการทำงานของข้าราชการ
สังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการ
ดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับที่มี
ความเครียดน้อย มีอาการรู้สึกปวดตามกล้ามเนื้อ
บ้าง นอนไม่หลับบ้าง รู้สึกงุ่นงายบ้าง รู้สึกหงุดหงิด
โกรธง่าย รู้สึกเปลี่ยวไม่มีแรงจะทำอะไร รู้สึกตื่นเต้น
ง่ายกับเหตุการณ์ต่างๆ และรู้สึกเบื่องาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้าราชการสังกัดสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับที่มีความเครียดน้อย ผู้บังคับบัญชาควรรักษาระดับความเครียดน้อยในการทำงานและหาแนวทางในการพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเครียดน้อยที่สุด ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำการวิจัยกับสถานีดับเพลิงอื่นๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้รู้ถึงระดับความเครียดของพนักงานดับเพลิงแต่ละพื้นที่

2. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

- กรมสุขภาพจิต.(2541).รายงานการวิจัยเรื่องความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย.นนทบุรี
:กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต.(2548).ความเครียดของคนไทย การศึกษาระดับชาติปี 2548.กรุงเทพมหานคร
: ปิยะอนต์ พับ ลิขซึ่ง.
- พยอม อิงคตานุวัฒน์.(2525).ศัพท์จิตเวช.กรุงเทพฯ:โครงการตำราศิริราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ:
อักษรเจริญ ทัศน์. หน้า 329.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ.(2545).พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.พิมพ์ครั้งที่ 3.

บทนิพนธ์

- ธัญรดา จิตสุผล.(2553).แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท
ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นริศรา วงศ์เลย.(2551).ปัจจัยที่มีอิทธิพลความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่.
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
องค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปวีตรา ลาภละมูล.(2557).ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด.สารนิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วริศร์ สอนแก้ว.(2553).ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองร้อย ควบคุมฝูงชน
สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เสกสรร กันตังกุล.(2557).ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการ 3
กองบังคับการสืบสวน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.การศึกษาค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

