

การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน*

พิชญา ทองอยู่เย็น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยใช้ทฤษฎีความเหนื่อยหน่ายของมาสแลค (Maslach, 1986) เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาโมเดลดังกล่าว ตัวแปรในโมเดลประกอบด้วย ตัวแปรแฝง 5 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตได้ 29 ตัวแปร กลุ่มตัวอย่าง เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 500 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามและแบบวัด จำนวน 7 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS ในการหาค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และใช้โปรแกรม LISREL 8.50 ในการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ผลการวิจัยแสดงว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปรับเป็นโมเดลทางเลือก มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 13.43 ที่องศาอิสระ เท่ากับ 22 ค่า p เท่ากับ 0.92 คัดชี้ GFI เท่ากับ 1.00 คัดชี้ $AGFI$ เท่ากับ 0.98 คัดชี้ CFI เท่ากับ 1.00 ค่า $SRMR$ เท่ากับ 0.02 และค่า $RMSEA$ เท่ากับ 0.00 ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ได้ร้อยละ 76 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ สายงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาทของคน สัมพันธภาพในหน่วยงาน ภาระงาน และอายุ

*อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. สุชาดา กรเพชรปณี และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ ดร. แก้วตา คณะวรรณ
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2547

**DEVELOPMENT OF A CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF JOB
BURNOUT FOR NON-COMMISSIONED POLICE OFFICERS***

Pichaya Thongyooyen

ABSTRACT

This research was undertaken to develop and validate a causal relationship model of job burnout for non-commissioned police officers, based on the theory of Maslach (1986). The model consisted of five latent variables and twenty-nine observed variables. The sample, derived by means of multi-stage random sampling, consisted of 500 non-commissioned police officers under the Provincial Police Region II, Thailand, 2003. The research instruments included seven sets of questionnaires and objective forms. Data were analyzed by using SPSS to obtain descriptive statistics, and by employing LISREL 8.50 for model validation.

It was found that the adjusted model was consistent with empirical data. Goodness of fit measures were found to be: chi-square = 13.43, df = 22, p = 0.92, GFI = 1.00, AGFI = 0.98, CFI = 1.00, SRMR = 0.02 and RMSEA = 0.00. The variables in the model accounted for 76 percent of the variance in job burnout. Variables with a statistically significant direct effect on job burnout were job stress, work line, and work experience. Variables with a statistically significant indirect effect on job burnout were role conflict, personal interrelationship in the work place, workload, and age.

*Masters thesis of Department of Educational Research and Measurement, Burapha University under the advice of Suchada Kornpetanee, Ph.D. and Assoc. Prof. Keawta Kanawan, Ph.D.

ความนำ

อาชญากรรมเป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อีกทั้งปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังเผชิญอยู่ ได้ส่งผลให้ปัญหาต่างๆ ขยายวงกว้างและมีความรุนแรงมากขึ้น ที่สำคัญคือ ปัญหาความว่างงานและปัญหาความยากจน อันส่งผลให้ปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอาชญากรรมยิ่งทวีความรุนแรง อีกทั้งพฤติกรรมก่ออาชญากรรมในปัจจุบันมีความหลากหลายและสลับซับซ้อน สังคมใดมีสถิติอาชญากรรมสูง สังคมนั้นย่อมไม่มีความสุข ยังความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในสังคมนั้น ข้าราชการตำรวจมีภาระหน้าที่ดูแลบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ในการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม ดำเนินการในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมโดยตรง ภารกิจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ ถ้าหากตราครุฑ เป็นงานที่ไม่จบสิ้น ต้องถูกท้าทายจากอิทธิพลทางการเมืองและทางเศรษฐกิจ ต้องตกเป็นเป้าของการวิพากษ์วิจารณ์ ตำหนิ ดิเสียนจากบุคคลหลายวงการ บางครั้งรุนแรงและพิสูจน์ไม่ได้ว่าเป็นความจริง สันต์ สรุตานนท์ (2545: 5) กล่าวว่า งานตำรวจเป็นงานที่ต่างจากราชการอื่น คือ ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติงานตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง เพราะเหตุการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความเดือดร้อนของประชาชนและความไม่สงบเรียบร้อยภายในสังคม ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าจะเกิดขึ้น ณ ที่ใด เวลาใด ข้าราชการตำรวจต้องเสียสละและมีความพร้อมปฏิบัติงานอยู่เสมอ ต้องละทิ้งความสุขส่วนตัว ต้องต่อสู้ เสี่ยงอันตรายหรือแม้กระทั่งเสียสละชีวิตของตน เพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งความสงบสุขในสังคม

ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่สามารถเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกสาขาอาชีพ โดยเฉพาะกับบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการบริการสังคม ข้าราชการตำรวจเป็นอาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการสังคม ทั้งได้รับการคาดหวังเรื่องการปฏิบัติหน้าที่จากประชาชนสูงมากอาชีพหนึ่ง ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องและซ้ำซาก ต้องเผชิญกับสถานการณ์ความกดดันอันไม่พึงประสงค์ โดยเฉพาะกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง ต้องแบกรับภาระความกดดันต่างๆ จากประชาชน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หากเกิดสภาวะเช่นนี้ติดต่อกันเป็นเวลานานและไม่สามารถแก้ไขหรือจัดให้บรรเทาลงได้ ในที่สุดจะเกิดความเหนื่อยหน่ายหรือความท้อแท้ในการปฏิบัติหน้าที่ ย่อมส่งผลต่อเจตคติและพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ โดยปฏิบัติกับผู้มาขอรับบริการหรือให้ความช่วยเหลือด้วยท่าทีไม่ใส่ใจ ปฏิเสธความรับผิดชอบ มีเจตคติไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ หมดกำลังใจและหมดพลังที่จะทำงาน การทำงานจึงเป็นไปอย่างเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ความผูกพันในอาชีพลดลง ลักษณะนี้เมื่อเกิดขึ้นกับบุคลากรในสถาบันใด เป็นผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ส่งผลให้บุคคลในสถาบันนั้นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายหรือ

วัตถุประสงค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันตำรวจ ถ้าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนซึ่งเป็นผู้รักษา กฎหมายเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้สึกหรือแสดงพฤติกรรมดังกล่าว ปัญหาอาชญากรรมก็ไม่สามารถแก้ไขหรือดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ (Job Burnout) เป็นภาวะความอ่อนล้า สิ้นเรี่ยวแรงทั้ง ทางอารมณ์และจิตใจ เบื่อหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องการปลีกตัวออกจากสังคม และเห็นว่าตนเอง ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สนใจศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติ หน้าที่ โดยใช้ทฤษฎีของ มาสแลค (Maslach, 1986) ซึ่งสรุปสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการ ปฏิบัติหน้าที่ว่า เกิดขึ้นจากปัจจัยบุคคล เช่น อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ และปัจจัย จากงานที่ปฏิบัติ เช่น ภาระงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บริหาร อุปสรรค จากผู้บริหารและนโยบายที่ต้องปฏิบัติ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติ หน้าที่ อีกทั้งการศึกษาที่ผ่านมามีพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแปรสำคัญ มี ความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย การทำงานมากเกินไป เกิดความเครียด เรื้อรัง การมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้นเป็นระยะเวลานาน ไม่ประสบความสำเร็จในการ ลดความเครียด (Muldary, 1983; Chemiss, 1980) ผู้วิจัยจึงนำแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นพื้นฐานในการสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เพื่อศึกษาตัวแปรที่เป็นสาเหตุทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อเสนอแนะในการป้องกัน และปรับปรุงการบริหารงานตำรวจ เพื่อลดและขจัดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ช่วย ให้การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีคำถามการ วิจัยคือ มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานการวิจัย

มาสแลค (Maslach, 1986) ได้สรุปสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายไว้ 2 ประการ คือ ปัจจัยจากตัวบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ รายได้ และปัจจัยด้านงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ภาระงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน พฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าความเครียดเป็นตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย การศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นเหตุผลสนับสนุนการเชื่อมโยงตัวแปรเพื่อสร้างโมเดลสมมติฐาน ตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

1. อายุมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และแรงสนับสนุนทางสังคม
2. สถานภาพสมรสมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และแรงสนับสนุนทางสังคม
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่
4. รายได้มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และแรงสนับสนุนทางสังคม
5. สายงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่
6. ภาระงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และความขัดแย้งในบทบาทของตน
7. สัมพันธภาพในหน่วยงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานีดำรวจ
8. ความขัดแย้งในบทบาทของตนมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่
9. พฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานีดำรวจมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่
10. แรงสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่
11. ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ประกอบด้วย ตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ตำรวจภูธรจังหวัดตราด ตำรวจภูธรจังหวัดนครนายก ตำรวจภูธรจังหวัดปราจีนบุรี ตำรวจภูธรจังหวัดระยอง และตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว ที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในสถานีตำรวจอำเภอ สถานีตำรวจกิ่งอำเภอ และสถานีตำรวจตำบล ในปีพุทธศักราช 2546 จำนวน 500 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ ชูแมคเกอร์ และโลแมกซ์ (Shumacker & Lomax, 1996 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 311) เสนอให้ใช้กฎแห่งความชัดเจน (rule of thumb) คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 คนต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร งานวิจัยนี้มีมีตัวแปรที่ศึกษาจำนวน 29 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรตามซึ่งเป็นตัวแปรแฝง 1 ตัวแปร คือ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ตัวแปรอิสระซึ่งเป็นตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ตัวงานที่รับผิดชอบ และความสนใจงาน ตัวแปรความขัดแย้งในบทบาทของตน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ได้แก่ บทบาทที่กำหนดมากเกินไป ความขัดแย้งที่เกิดจากความกดดันของบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท ความขัดแย้งระหว่างบทบาท และความขัดแย้งภายในบทบาท ตัวแปรแรงสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ แรงสนับสนุนด้านอารมณ์ แรงสนับสนุนด้านเครื่องมือ แรงสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และแรงสนับสนุนด้านการประเมิน ตัวแปรพฤติกรรมของหัวหน้าสถานีตำรวจ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร ได้แก่ การเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม การเป็นผู้รู้จักปรับปรุงแก้ไข การเป็นผู้ให้การยอมรับนับถือ การเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ การเป็นผู้โน้มน้าวจิตใจ การเป็นผู้ประสาน และการเป็นผู้เข้าสังคมได้ดี ตัวแปรอิสระซึ่งเป็นตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ รายได้ สายงาน ภาระงาน และสัมพันธภาพในหน่วยงาน จากตัวแปรทั้งหมด 29 ตัวแปร จึงประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 290 คน แต่เพื่อให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยแบ่งสถานีตำรวจออกเป็น 4 ระดับในแต่ละตำรวจภูธรจังหวัดทุกจังหวัด ได้แก่ สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจในระดับตำแหน่งผู้กำกับการ รองผู้กำกับการ สารวัตร และรองสารวัตร สุ่มอย่างง่ายสุ่มรายชื่อสถานีตำรวจในแต่ละระดับ โดยคิดสัดส่วนของรายชื่อสถานีตำรวจ

ถูกรวบรวมในแต่ละระดับประมาณร้อยละ 50 จำนวนจำนวนข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ภายใน สถานีตำรวจภูธรที่สุ่มได้ในแต่ละระดับ โดยคิดตามสัดส่วน และใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายสุ่มรายชื่อ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนภายในสถานีตำรวจภูธรที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละระดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามแรงสนับสนุนทางสังคม แบบสอบถามความขัดแย้งในบทบาทของตน แบบสอบถาม ภาระงาน แบบสอบถามสัมพันธภาพในหน่วยงาน แบบสอบถามพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานี ตำรวจ แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติ หน้าที่ รายได้ สายงาน

2. แบบสอบถามแรงสนับสนุนทางสังคม มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ แรงสนับสนุนด้านอารมณ์ แรงสนับสนุนด้าน เครื่องมือ แรงสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และแรงสนับสนุนด้านการประเมิน แบบสอบถามมี ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.91

3. แบบสอบถามความขัดแย้งในบทบาทของตน มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บทบาทที่กำหนดมีมากเกินไป ความขัดแย้งที่ เกิดจากความกดดันของบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท ความขัดแย้งระหว่าง บทบาท และความขัดแย้งภายในบทบาท แบบสอบถามมีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.84

4. แบบสอบถามภาระงาน มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ แบบสอบถามมีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.82

5. แบบสอบถามสัมพันธภาพในหน่วยงาน มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ แบบสอบถามมีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.83

6. แบบสอบถามพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานีตำรวจ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 42 ข้อ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้นำในฐานะผู้มีความคิดริเริ่ม ผู้นำในฐานะผู้ รู้จักปรับปรุงแก้ไข ผู้นำในฐานะผู้ให้การยอมรับนับถือ ผู้นำในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือ ผู้นำในฐานะผู้ โน้มน้าวจิตใจ ผู้นำในฐานะผู้ประสานงาน และผู้นำในฐานะผู้เข้าสังคมได้ดี แบบสอบถามมีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.98

7. แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 32 ข้อ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้วงานที่ รับผิดชอบ และความสนใจงาน แบบวัดมีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.87

8. แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล แบบวัดมีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตั้งแต่วันที่ 31 มกราคม ถึง 31 มีนาคม 2546 นำแบบสอบถามและแบบวัดทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 500 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

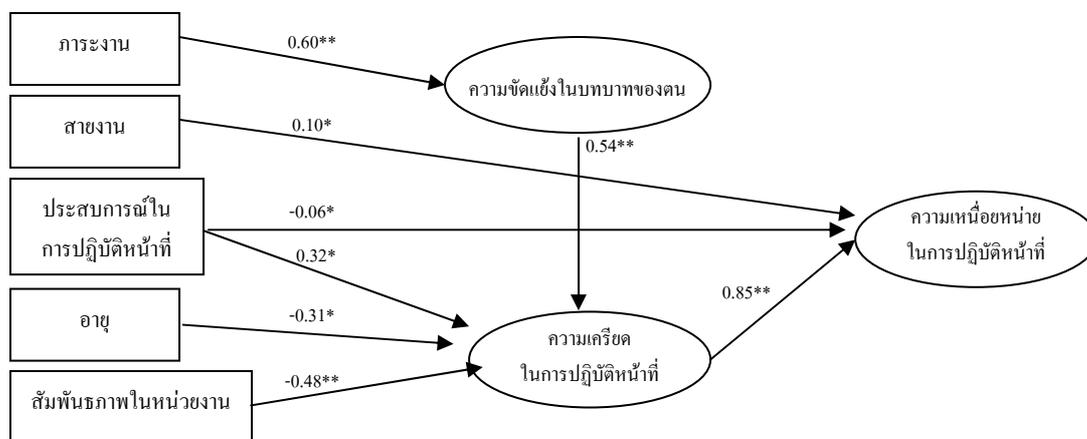
1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะการแจกแจงตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS
2. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในโมเดล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์โมเดลถดถอย
3. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัว โดยใช้โปรแกรม LISREL 8.50
4. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการ โครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม LISREL 8.50

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนตามสมมติฐาน ปรากฏผลว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 92.94 ค่า p เท่ากับ 0.98 ที่องศาอิสระเท่ากับ 127 ดังนั้นวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.98 ดังนั้นวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.95 ดังนั้นวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.04 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.00 กราฟคิวพลีอมีความชันน้อยกว่าเส้นทแยงมุม มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 4.01 แสดงว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนตามสมมติฐานยังไม่สอดคล้อง

คล้อยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานสูงสุดมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ (2.00) และมีเส้นทางอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงปรับโมเดลใหม่ โดยการตัดเส้นทางอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญออกเพื่อให้ได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เรียกว่า “โมเดลทางเลือก”

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปรับเป็นโมเดลทางเลือก ปรากฏผลว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ มีค่า 13.43 ค่า p เท่ากับ 0.92 ที่องศาอิสระเท่ากับ 22 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 1.00 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.02 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.00 กราฟพิวพล็อตมีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุม มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 1.56 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเท่ากับ 0.76 แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ได้ร้อยละ 76 ดังแสดงในภาพที่ 1 และแสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปรับเป็นโมเดลทางเลือก ในตารางที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปรับเป็นโมเดลทางเลือก

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปรับเป็น โมเดลทางเลือก

ตัวแปรผล	ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่			ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่			ความขัดแย้งในบทบาทของตน		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ตัวแปรสาเหตุ									
อายุ	-0.26*	-0.26*	-	-0.31*	-	-0.31*	-	-	-
	(0.11)	(0.11)	-	(0.13)	-	(0.13)	-	-	-
ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่	0.21	0.27*	-0.06*	0.32*	-	0.32*	-	-	-
	(0.11)	(0.11)	(0.03)	(0.13)	-	(0.13)	-	-	-
สายงาน	0.10*	-	0.10*	-	-	-	-	-	-
	(0.05)	-	(0.05)	-	-	-	-	-	-
ภาระงาน	0.28**	0.58**	-	0.32**	0.32**	-	0.60**	-	0.60**
	(0.03)	(0.03)	-	(0.04)	(0.04)	-	(0.05)	-	(0.05)
สัมพันธภาพในหน่วยงาน	-0.41**	-0.41**	-	-0.48**	-	-0.48**	-	-	-
	(0.05)	(0.05)	-	(0.04)	-	(0.04)	-	-	-
ความขัดแย้งในบทบาทของตน	0.46**	0.46**	-	0.54**	-	0.54**	-	-	-
	(0.05)	(0.05)	-	(0.07)	-	(0.07)	-	-	-
ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่	0.85**	-	0.85**	-	-	-	-	-	-
	(0.06)	-	(0.06)	-	-	-	-	-	-

ไค-สแควร์ = 13.43; $p = 0.92$; $df = 22$; $GFI = 1.00$; $AGFI = 0.98$; $SRMR = 0.02$

$RMSEA = 0.00$; $CFI = 1.00$; $Largest\ Standardized\ Residual = 1.56$

R-SQUARE ของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่เท่ากับ 0.76

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

ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ สายงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยพบว่า ตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.85 รองลงมา ตัวแปรสายงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.10 และตัวแปรประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.06 ตามลำดับ แสดงว่าความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ โดยข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีความขัดแย้ง ไม่ได้ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติหน้าที่ไม่ตรงตามความสามารถหรือเกินความสามารถ งานที่ปฏิบัติมีความซ้ำซ้อน ขาดความชัดเจน และไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่มากจะส่งผลให้เกิดความ

เหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่มากด้วย ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานจราจร งานที่ปฏิบัติต้องพบกับสภาพปัญหาการจราจร เหนื่อยกับอารมณ์ของผู้ใช้รถใช้ถนน มลภาวะของเสียง อากาศ และสารพิษ เสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพร่างกายทรุดโทรม งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ ทำให้มีแนวโน้มของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่น และข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่น้อย ต้องเผชิญกับสภาพปัญหาไม่คุ้นเคยกับสถานที่ทำงาน ระบบการทำงาน และสภาพการทำงานไม่เอื้อให้เกิดผลงานตามต้องการ จะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่มานาน ซึ่งปรับตัวได้ดีกว่า

ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ผ่าน ตัวแปรความเครียด ในการปฏิบัติหน้าที่ มี 5 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาทของตน สัมพันธภาพในหน่วยงาน ภาระงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ และอายุ โดยพบว่า ตัวแปรความขัดแย้งในบทบาทของตน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.46 ตัวแปรสัมพันธภาพในหน่วยงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.41 ตัวแปรภาระงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.28 ตัวแปรประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.27 และตัวแปรอายุ มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.26 ตามลำดับ แสดงว่า การมีบทบาทหลายบทบาทซึ่งมาจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติมีความหลากหลาย ทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีความขัดแย้งในบทบาทของตนมาก มีสัมพันธภาพในหน่วยงานไม่ดี ขาดความไว้วางใจต่อกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีภาระงานมาก ขาดความสมดุลของหน้าที่ที่รับผิดชอบกับเวลาที่กำหนด มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่มานาน โดยไม่ได้รับผลตอบแทนกลับมามีความเหมาะสม ขาดความก้าวหน้า ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุน้อย ระดับวุฒิภาวะ บุคลิกภาพ ทั้งทางความคิดและการกระทำ น้อยกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุมาก เป็นสาเหตุทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่มาก ทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่มากด้วยเช่นกัน

ผลการคำนวณค่าสถิติไค-สแควร์สอดแทรกที่ใช้ในการเปรียบเทียบ โมเดล ดังตารางที่ 2 มีค่าเท่ากับ 79.51 ที่องศาอิสระเท่ากับ 105 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า โมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ที่ปรับเป็น โมเดลทางเลือกสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมมติฐาน (เสรี ชัดแจ้ง และสุชาดา กรเพชรปानी, 2546: 11) และเมื่อพิจารณาโมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ที่ปรับเป็น โมเดลทางเลือกแล้ว ปรากฏว่ามีจำนวนตัวแปรในโมเดลน้อยกว่า เส้นทางการอิทธิพลภายใน โมเดลมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีประสิทธิภาพในการอธิบายปรากฏการณ์ได้ใกล้เคียงกับโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมมติฐาน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ที่ปรับเป็น โมเดลทางเลือกจึงเป็น โมเดลที่เหมาะสมและ ประหยัดกว่าสำหรับอภิปรายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายใน การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ตารางที่ 2 ค่าสถิติไค-สแควร์สอดแทรกที่ใช้ในการเปรียบเทียบ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมมติฐานกับ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายใน การปฏิบัติหน้าที่ที่ปรับเป็น โมเดลทางเลือก

	ค่าสถิติไค-สแควร์	df
โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามสมมติฐาน	92.94	127
โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ปรับเป็น โมเดลทางเลือก	13.43	22
ค่าไค-สแควร์สอดแทรก	79.51*	105

* $p < .05$

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยแสดงว่า ตัวแปรทั้งหมดใน โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สามารถอธิบายความแปรปรวนของ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ได้ร้อยละ 76 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการ ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ใน การปฏิบัติหน้าที่ สายงาน ภาระงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน ความขัดแย้งในบทบาทของตน และ ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งเชิงบวกและลบต่อ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่

1. อภิปรายผลการวิจัยตัวแปรที่อยู่ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติ หน้าที่ โดยส่งผลทิศทางบวก แสดงว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีความเครียดสูงในการ ปฏิบัติหน้าที่ จะมีความเหนื่อยหน่ายสูงในการปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ข้าราชการตำรวจเป็น อาชีพที่เสี่ยงต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดของ มัลดารี (Muldary, 1983) ที่ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นปรากฏการณ์ที่แสดงถึงความเสื่อมโทรมของสุขภาพ ภายและสุขภาพจิต ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานมากเกินไปจนเกิดความเครียดเรื้อรัง และเซอร์นิส

(Cherniss, 1980) ที่ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่มักเริ่มจากการที่ ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานภายใต้ความเครียดเป็นระยะเวลาต่อเนื่องกัน เริ่มต้นเมื่อเผชิญกับความเครียดในการทำงานแล้วไม่สามารถจัดการกับความเครียดหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความเครียดนั้นได้ ความเครียดจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

สายงาน ผลการวิจัยแสดงว่า สายงานจรรยาจริยธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ โดยส่งผลในทิศทางบวก แต่ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่สายงานจรรยาจริยธรรม มีแนวโน้มของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่น ๆ ทั้งนี้ สายงานจรรยาจริยธรรมเป็นงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบริการให้ความช่วยเหลือ พบกับสภาพปัญหาจรรยาจริยธรรมที่คิดขัด เผชิญกับอารมณ์ของผู้ใช้รถใช้ถนน มลภาวะ มักมีปัญหาสุขภาพ การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างซ้ำซาก จำเจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัลดารี (Muldary, 1983) ที่ว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมักมีความเจ็บป่วยและปัญหาสุขภาพร่างกาย ที่สุดส่งผลทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่สายงานจรรยาจริยธรรมไม่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายงานอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนไม่ว่าจะปฏิบัติหน้าที่สายงานใด มักจะถูกคาดหวังหรือกดดันจากประชาชนไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเป็นอาชีพที่ถูกคาดหวังจากสังคมมาก ทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่สายงานจรรยาจริยธรรม ไม่ได้เป็นสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสายงานอื่น ๆ

ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ โดยส่งผลในทิศทางลบ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ โดยส่งผลในทิศทางบวก แสดงว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น จะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่น้อยลง ทั้งนี้ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เข้ารับราชการใหม่ มักจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่สูงและต้องการประสบความสำเร็จ แต่เมื่อยังขาดแนวทางการปรับตัวตามบทบาทวิชาชีพและระบบราชการ เมื่อต้องพบกับสภาพความเป็นจริงที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง ทำให้รู้สึกผิดหวัง ท้อแท้ สอดคล้องกับ แนวคิดของ มาสแลค และ แจคสัน (Maslach & Jackson, 1986) ที่ว่า บุคคลที่มีอาชีพให้การบริการสังคม มักมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในช่วงปีแรกๆ ของการทำงาน จากการทำงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ต้องเผชิญปัญหาไม่คุ้นเคยจากสถานที่ทำงานหรือระบบงาน ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้มากกว่าบุคคลที่ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่มาก ซึ่ง

สามารถปรับตัวได้ดีกว่า อย่างไรก็ตาม ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่มาก แนวโน้มจะมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่มากด้วย ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่มานานแต่ไม่ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ไม่ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับทฤษฎีกลุ่มที่เชื่อในอิทธิพลของสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ที่ว่า ความกลัวว่าจะต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อได้เลื่อนตำแหน่งหรือบุคคลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ ทำงานมานานแต่ไม่ได้เลื่อนขั้น ความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และความกดดันทางอารมณ์ (สุรศักดิ์ ศานูจารย์, 2536)

สัมพันธภาพในหน่วยงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลในทิศทางลบ แต่สัมพันธภาพในหน่วยงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนไม่ว่าจะมีสัมพันธภาพในหน่วยงานที่ดีหรือไม่ดี ถ้าไม่มีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ก็จะไม่มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ทั้งนี้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงานที่ดี ส่งผลให้มีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่น้อย เนื่องจากจากสัมพันธภาพที่ดีเป็นแหล่งสนับสนุนประคับประคองทางจิตใจ ทั้งปัญหาจากการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ ลาซารัส (Lazarus, 1966) ที่ว่า การมีสัมพันธภาพในหน่วยงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ทำให้ความกดดันระหว่างบุคคลลดลง อีกทั้งลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม สัมพันธภาพในหน่วยงานอาจไม่ใช่สาเหตุโดยตรงที่ทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ถึงแม้ว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีสัมพันธภาพในหน่วยงานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอาจจะมีสถาบันครอบครัวที่สนิทสนมและมีความสัมพันธ์กันใกล้ชิด มีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มมาก มีความรู้สึกต่อกันโดยไม่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์โดยตรง เป็นที่ให้ความรัก ความอบอุ่น ความสบายใจกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ภาระงาน ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ภาระงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ โดยผ่านความขัดแย้งในบทบาทของตน ส่งผลในทิศทางบวก แสดงว่า ภาระงานไม่ว่าจะมากหรือน้อย อาจไม่ใช่สาเหตุทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะภายในสถานีตำรวจมีระบบและวิธีการปฏิบัติงานในการจัดการกับภาระงาน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ทำให้ทราบถึงวิธีการและแนวทาง

ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้งานที่ปฏิบัติมีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน อย่างไรก็ตาม ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีภาระงานมาก ส่งผลให้มีความขัดแย้งภายในบทบาทของตนมากด้วย ภาระหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้นมีมาก งานที่ต้องทำและรับผิดชอบเป็นงานที่ต้องการทักษะและความชำนาญแตกต่างกัน ทั้งเป็นอาชีพที่ถูกคาดหวังจากประชาชนโดยมีความเห็นและเข้าใจว่าข้าราชการตำรวจต้องทำได้ สอดคล้องกับ ทักษิณ ชินวัตร (2546) ที่ว่า ข้าราชการตำรวจมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบหลากหลาย ซับซ้อน การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในบทบาทต่าง ๆ จึงต้องเป็นไปอย่างปราดเปรื่อง ชัดเจน อย่างถูกต้องและกลมกลืนกับงานที่รับผิดชอบ บทบาทของข้าราชการตำรวจจึงเป็นบทบาทที่ไม่ตายตัวหรือนิ่งอยู่กับที่ และเมื่อบทบาทที่กำหนดมีมากเกินไปหรือได้รับความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป จนไม่สามารถแสดงบทบาทให้เป็นที่พอใจตามที่ตนเองและบุคคลอื่น ๆ ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของตน

ความขัดแย้งในบทบาทของตน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลในทิศทางบวก แต่ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนไม่ว่าจะมีความขัดแย้งในบทบาทมากหรือน้อย ถ้าไม่มีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ก็จะไม่มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีความขัดแย้งในบทบาทของตนมาก จะทำให้มีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่มากด้วย อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีบทบาทที่หลากหลาย เป็นผลมาจากการที่มีภาระ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตำรวจมีมากมาย โดยการคาดหวังในบทบาทของตนไม่สอดคล้องหรือแตกต่างกับความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ผลการวิจัยสนับสนุนทฤษฎีความสมดุลระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ของ เฟรนช์ คอบบ์ และรอดเจอร์ (French, Cobb & Rodgers, 1982) ที่ว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของสิ่งแวดล้อมไม่สมดุลกับความต้องการหรือความสามารถของบุคคล อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งในบทบาทของตนไม่เป็นสาเหตุ โดยตรงของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บทบาทของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มาจากกรมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหลากหลาย ล้วนแต่มีความสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ในสังคม ซึ่งทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน รู้สึกตนเองมีคุณค่า และมีความภาคภูมิใจในอาชีพ อาจทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนไม่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง

อายุ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ โดยส่งผลในทิศทางลบ แต่อายุไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนไม่ว่าจะอายุมากหรือน้อย ถ้าได้ปฏิบัติหน้าที่แล้วไม่มีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ จะทำให้ไม่มีความเหนื่อยหน่าย

ในการปฏิบัติหน้าที่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนไม่ว่าจะอายุมากหรือน้อย ถ้าได้ทำงานจะรู้สึก ว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ ทั้งนี้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุมากขึ้นจะมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ลดลง เมื่ออายุมากขึ้นจะผ่านประสบการณ์ทั้งในเรื่องของบุคคล และเรื่องของเหตุการณ์ต่างๆ สามารถใช้ดุลยพินิจพิจารณาเหตุการณ์ได้อย่างสุ่มรอบคอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิบสัน และคณะ (Gibson et al, 1982) ที่ว่า อายุเป็นตัวแปรสัมพันธ์กับความเครียด อายุที่มากขึ้นทำให้มีวุฒิภาวะที่สมบูรณ์ขึ้น สามารถเผชิญกับความเครียดได้ดี และ ทราบว่าจะมีวิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร

2. อภิปรายผลการวิจัยตัวแปรที่ไม่อยู่ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความ เหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

สถานภาพสมรส ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และไม่มี อิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนไม่ว่าจะ มีสถานภาพสมรส โสด หม้าย หย่า แยกกันอยู่หรืออยู่กับคู่สมรส ไม่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติหน้าที่และความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะข้าราชการตำรวจเป็นผู้ บังคับใช้กฎหมาย เป็นผู้ที่มีอำนาจ โดยมีกฎหมายเป็นเครื่องมือ เมื่อมีอำนาจจะรู้สึกว่าตนเองเป็นใหญ่ และเหนือกว่า เมื่อมีความรักความสัมพันธ์กับต่างเพศ ไม่ว่าจะแต่งงานหรือไม่แต่งงาน ข้าราชการตำรวจ ก็จะอยู่ในสถานะที่เหนือกว่า ทั้งนี้ด้วยความยินดีและเต็มใจของฝ่ายหญิงส่วนมาก คนรักหรือภริยาจึง มีความสำคัญน้อยกว่าการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเอง สอดคล้องกับทฤษฎีสตรีนิยม ที่ว่า เพศชายถูกกำหนดให้เป็นชนชั้นเหนือกว่าเพศหญิง ผู้หญิงและเด็กมีสถานะทางสังคมด้อยกว่า และสอดคล้องกับความเชื่อทางเพศในสังคมวัฒนธรรมไทย ที่ว่าผู้หญิงอ่อนแกว่าผู้ชาย ผู้หญิงเป็น เพียงสมบัติของผู้ชาย (สงวน ธาณี, 2542: 39) สถานภาพสมรสจึงไม่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติหน้าที่และความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

รายได้ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และไม่มีอิทธิพล ทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และแรงสนับสนุนทางสังคม แสดงว่า ข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวนไม่ว่าจะมีรายได้มากหรือน้อย ไม่ใช่สาเหตุทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ และความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษารายได้ทั้งหมดของ ข้าราชการตำรวจ แต่ศึกษาเฉพาะรายได้ในระบบเท่านั้น จึงเป็นไปได้ว่าข้าราชการตำรวจบางส่วนอาจมี รายได้เพิ่มขึ้นจากทางอื่นๆ ซึ่งผลงานวิจัยของ ผาสุก พงษ์ไพจิตร สังคิต พิริยะรังสรรค์ และนวนลน้อย ตริรัตน์ (2543) ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนปล่อยปละละเลยให้มีธุรกิจผิดกฎหมาย เพื่อ แลกเปลี่ยนกับค่าธรรมเนียมหรือค่าสินบน อาจทำให้งานวิจัยครั้งนี้พบว่ารายได้ไม่เป็นสาเหตุของความ เหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่

พฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานีดำรวจ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงว่า พฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานีดำรวจตาม การรับรู้ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนไม่ว่าจะอยู่ในระดับมากหรือน้อย ไม่ได้เป็นสาเหตุทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ถึงแม้ว่าหัวหน้าสถานีดำรวจจะเป็นผู้บริหารสูงสุดภายในสถานีดำรวจ แต่ภายในสถานีดำรวจยังมีผู้บังคับบัญชาตามแต่ละสายงานตามลำดับตั้งแต่ระดับรองสารวัตร สารวัตร รองผู้กำกับ การที่จะทำหน้าที่บริหารและปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวน งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะเพียงพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานีดำรวจ ดังนั้น พฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานีดำรวจเพียงบุคคลเดียว จึงอาจไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่

แรงสนับสนุนทางสังคม ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ แสดงว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนไม่ว่าจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากหรือน้อยอาจไม่ใช่สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาแรงสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ เครื่องมือ ข่าวสาร และการประเมิน จากครอบครัว ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ครอบคลุมถึงแรงสนับสนุนทางสังคมจากชุมชนซึ่งอาจมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ข้าราชการตำรวจมีภาพลักษณ์ในความรู้สึกรักของประชาชนไม่สู้ดีนัก ไม่ได้ได้รับความเชื่อใจและร่วมมือจากประชาชน ประชาชนไม่ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ชุมชนขาดโอกาสการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน ซึ่งแรงสนับสนุนทางสังคมจากชุมชน ประชาชน เป็นแรงสนับสนุนที่มีความสำคัญ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงทำให้แรงสนับสนุนทางสังคมไม่ได้เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่และความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่

3. จากการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนตามสมมติฐาน โดยพบว่ามีค่าความเคลื่อนไหวในรูปคะแนนมาตรฐานมากกว่าปกติ (มีค่าเกินกว่า 2.00) อาจมาจาก 2 สาเหตุ ได้แก่ โมเดลการวัดตัวแปรแฝงไม่ถูกต้องหรือเส้นทางอิทธิพลในโมเดลยังไม่เหมาะสม แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัวก่อน ผู้วิจัยจึงทราบว่าเส้นทางอิทธิพลในโมเดลเป็นสาเหตุทำให้โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนตามสมมติฐาน ยังไม่

สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทำให้ผู้วิจัยสามารถปรับ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่เป็นสาเหตุหลักของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ จึงควรหาวิธีลดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีการร่วมมือกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

2. สายงานจราจรเป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ จึงควรให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านสายงานจราจรมีการปรับเปลี่ยนงานบ้าง

3. ผู้บังคับบัญชาควรมีความเข้าใจว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุน้อยและประสบการณ์น้อยในการทำงานจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ได้ง่าย ทั้งนี้เมื่ออายุมากขึ้นจะสามารถปรับตัวได้ดีขึ้น ดังนั้นการเข้ารับราชการตำรวจชั้นประทวนจึงควรพิจารณาเรื่องอายุ และวุฒิภาวะที่เหมาะสมด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ตัวแปรพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าสถานีตำรวจ แรงสนับสนุนทางสังคม สถานภาพสมรส และรายได้ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยอื่น จึงควรมีการตรวจสอบซ้ำว่าตัวแปรเหล่านี้มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือไม่

2. ตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่เป็นสาเหตุสำคัญของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นควรมีการนำตัวแปรจากทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดมาศึกษาว่ามีตัวแปรใดบ้างที่น่าจะมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะทำได้ซึ่งจะทำให้สามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ได้ชัดเจนขึ้น

3. ควรมีการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่กับตำรวจภูธรในภูมิภาคอื่นๆ ทั้งนี้เพราะมีสภาพเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมแตกต่างกัน ซึ่งจะสามารถนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบและยืนยันโมเดลที่พัฒนาขึ้นได้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการเพิ่มตัวแปรการรับรู้ต่อระบบบริหารเข้ามาศึกษาในโมเดล เพื่อที่จะทราบว่าอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ เนื่องจาก ดักซ์บิวรี และคณะ (Duxbury et al., 1984) เชื่อว่าระบบบริหารที่มีนโยบายไม่ชัดเจน ขาดการติดต่อสื่อสารสองทาง ผู้

บริหารมีลักษณะเป็นคนไม่มีเหตุผล อาจก่อให้เกิดความซับซ้อนใจสูญเสียวินิจฉัย และรู้สึก
ล้มเหลวในการทำงานได้

เอกสารอ้างอิง

- ทักษิณ ชินวัตร, พ.ต.ท. (2546). องค์ความรู้ ต้องคู่คุณธรรม. ใน พงศพัศ พงษ์เจริญ, พล.ต.ต. (บรรณาธิการ), *คิดใหม่
ทำใหม่ ดำรงไทยยุคทักษิณ* (47-57). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพ (1984).
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลีสมรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ผาสุก พงษ์ไพจิตร, สังคีต พิริยะรังสรรค์, และนวนลน้อย ศรีรัตน์. (2543). *หวย ช่อง บ่อน ยาบ้า: เศรษฐกิจนอก
กฎหมายกับนโยบายสาธารณะในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พรินต์ติ้งเฮาส์.
- สันต์ ศรีदानนท, พล.ต.อ. (2545). บทนำ. *โล่งเงิน*, 16(190), 5.
- สุธีรา พลรักรัษ. (2540). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยของนิสิตบัณฑิตศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัย
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สุรศักดิ์ สานูจารย์, พ.ต.ท. (2536). *ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจ
นครบาลในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- เสรี ชัดเข้ม และสุชาดา กรเพชรปानी, (2546). *โมเดลสมการโครงสร้าง. วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา*, 1(1), 1 – 24 .
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger Publishers.
- Duxbury, M. L., Armstrong, G. D., Drew, D. J., & Henly, S. L. (1984). Head nurse leadership style with staff
nurse burnout and job satisfaction in neonatal intensive care units. *Nursing Research*, 33, 27-31.
- French, J. S., Cobb S., & Rodgers, W. (1982, Winter). Coping with job stress. *ISR Newsletter*. 12-22.
- Gibson, J. L., Ivencevich, J. M., & Donnelly, J. (1982). *Organization behavior: Structure, process* (4th ed.).
Plano, Texas: Business Publication.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Maslach, C. (1986). *Burnout: The cost of caring* (2 nd ed.). New Jersey: Printing Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *The maslach burnout inventory*. California: Consulting Psychologists
- Muldary, T. W. (1983). *Burnout and health professionals: Manifestations and management*. California: Capistrano.

ผู้วิจัย

พิชญา ทองอยู่เย็น คุณวุฒิ วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยรังสิต, วท.ม. (เทคโนโลยี
วิจัยการศึกษา) มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

ตัวอย่าง

แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย 4 ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของข้าราชการ
 ดำรงตำแหน่งประหวัดที่เกิดขึ้น กรุณาตอบทุกข้อ

- รู้สึกเป็นประจำ** หมายถึง ท่านเกิดความรู้สึกตามข้อความนั้นเป็นประจำเกือบทุกวัน
- รู้สึกบ่อย** หมายถึง ท่านเกิดความรู้สึกตามข้อความนั้นประมาณสัปดาห์ละครั้ง
- รู้สึกบางครั้ง** หมายถึง ท่านเกิดความรู้สึกตามข้อความนั้นเป็นบางครั้งประมาณเดือนละครั้ง
- รู้สึกน้อยครั้ง** หมายถึง ท่านเกิดความรู้สึกตามข้อความนั้นนาน ๆ ครั้ง ประมาณ 3 เดือนต่อครั้ง
- ไม่รู้สึกเลย** หมายถึง ท่านไม่เคยรู้สึกตามข้อความนั้นเลย

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		เป็นประจำ	บ่อย	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่รู้สึก
1	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการปฏิบัติอยู่ทำให้จิตใจห่อเหี่ยว
2	ข้าพเจ้ารู้สึกเมื่อยล้าเมื่อสิ้นสุดเวลาทำงาน
3	ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนและทราบว่าจะต้องไปเผชิญ กับสภาพการทำงานเช่นเดิม
4	ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อผู้มาติดต่องานอย่างไม่ใส่ใจในความรู้สึก ของเขา
5	ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้มาติดต่อ งาน
6	ข้าพเจ้ากังวลในการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ตลอดทั้งวัน
7	ข้าพเจ้าสามารถช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับผู้มาติดต่องาน ให้สำเร็จได้เป็นส่วนใหญ่
8	ข้าพเจ้าปวดศีรษะ โดยไม่ทราบสาเหตุในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่