

บทที่ 2

วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับ
ดังนี้

- 2.1 ความหมายของความเครียด
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 2.3 สาเหตุของความเครียด
- 2.4 ระดับของความเครียด
- 2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับของความเครียด
- 2.6 กลไกการปรับตัวต่อความเครียด
- 2.7 อาการของความเครียด
- 2.8 ผลของความเครียด
- 2.9 วิธีผ่อนคลายความเครียดในชีวิตประจำวัน
- 2.10 แนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจไทย
- 2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความเครียด

ได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียด ไว้มากมายแตกต่างกันออกไปดังนี้

เซลเย่ (1956) ได้กล่าวถึงความเครียดไว้ในลักษณะเป็นความเครียดทางด้านร่างกาย (Physiologic stress) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งคุกคามต่างๆ ซึ่งปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นนั้นจะไม่เฉพาะเจาะจง

อิวานเซอวิช และ แมทธิสัน (Ivancevich and Matteson, 1978) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นผลของการกระทำสถานการณ์หรือความกดดันต่าง ๆ ที่เรื้อรัง

ให้มีการตอบสนองทั้งทางกายหรือจิตใจจากบุคคล

ราซารัส (Lazarus, 1966) ได้กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นปรากฏการณ์หรือสภาวะที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินว่าไม่มีความสุข เกิดขึ้นระหว่างสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น และความสามารถของบุคคลในการเผชิญต่อสิ่งเร้า โดยที่บุคคลผู้นั้นไม่สามารถนำเอาชุมพลัง (coping resources) ที่มีอยู่ภายในตัวเองมาช่วยบริหารจัดการความไม่สมตลยที่เกิดขึ้น ก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ โดยแสดงปฏิกิริยา การตอบสนองต่อความเครียดออกมา

เคลมมัทซ์ (Kleimuntz, 1974) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียด คือ ความกลัวหรือความเจ็บปวดต่าง ๆ ที่เข้าแทรกซ้อนในวงจรการทำงานปกติของร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมตลยภาพที่คนปกติพึงมี ก็เลยเกิดความเครียดขึ้นมา ความเครียดนี้ยังรวมไปถึงการบีบบังคับต่าง ๆ ทั้งทางกายและทางใจ

จอห์นสัน (Johnson, 1990) กล่าวว่าความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกายโดยทั่วไปหรือไม่เฉพาะเจาะจงซึ่งเป็นสัญญาณให้รู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความเหมาะสม เพื่อที่จะได้กลับคืนสู่ภาวะปกติ อารมณ์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดได้แก่ ความโกรธ ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ และความเครียดในระดับสูง อาจก่อให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกาย เช่นปวดศีรษะ แผลพุพอง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น

กนกรัตน์ สุชะตุงคะ (2529) ได้กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นภาวะความไม่สงบของจิตใจที่ส่งผลต่อการแสดงออกของร่างกายได้หลาย ๆ แบบ

กองสุภาพจิต กรมการแพทย์ (2533) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดคือการที่จิตใจของบุคคลตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะ เผชิญกับปัญหาหรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องยากเรื่องที่ฝืนใจหรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไขหรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ

วีระ ไชยศรีสุข (2533) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดคือ สถานการณ์ที่คับคั้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดเกี่ยวกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจจะเกิดขึ้นกับร่างกายเมื่อมีการใช้แรงงานมาก และมีการเปลี่ยนแปลงต่อชบวนการทางสรีรวิทยาของร่างกาย เช่น การอยู่ในสถานที่ที่อุณหภูมิสูงมาก ๆ หรืออาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นนาน ๆ ซึ่งจะเป็นตัวเร่งให้ความเครียดเกิดขึ้น

ลิติต กาญจนารณ์ (ม.ป.ป) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นเนื่องมาจาก การที่บุคคลได้เผชิญกับข้อเรียกร้อง หรือความต้องการ หรือความกดดันจากสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีลักษณะคุกคามสวัสดิภาพของคนนั้น ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

ชูติย์ ปานปรีชา (2519) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวเองหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกาย หรือความผิดปกติทางจิตใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจ ไม่พอใจ เหมือนจิตใจถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวน ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สิริพงษ์ อรุณไพโรจน์ (2528) ให้ความหมายว่า ความเครียดคือ ความรู้สึก หรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวเราเอง และเราไม่สามารถจะบังคับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นให้เป็นไปตามที่เราต้องการ หรืออาจจะเป็นอาการทางสมองอย่างหนึ่งซึ่งไม่ได้รับการผ่อนคลาย

มีนา โอวาริน (2530) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าความเครียดคือ พฤติกรรมของความรู้สึกนึกคิดของอารมณ์ และจิตใจที่แสดงออกในหลายรูปแบบ เช่น ความโกรธ ความเสียใจ ฯลฯ ความเจ็บปวดทั้งหลายทั้งมวลที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งที่เผชิญหรือต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมรอบข้าง รวมถึงปัญหาที่เกิดจากความเจ็บปวดทางกาย

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า ความเครียดก็คือ สภาวะที่ร่างกายหรือจิตใจที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งในตัวเองหรือนอกตัวคน เป็นผลให้ร่างกายหรือจิตใจเสียสมดุลย์ สภาวะทางกาย เช่น การเจ็บป่วยหรือความเจ็บป่วย ส่วนสภาวะทางจิตใจก็ได้แก่ ความรู้สึก อารมณ์ต่าง ๆ เช่น ความโกรธ ความกลัว ความวิตกกังวล เป็นต้น ดังนั้นความเครียดจึงเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ตราบที่ยังมีชีวิตอยู่ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเผชิญกับสภาวะของการเกิดความเครียด

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

มีนักจิตวิทยาได้พูดถึงความเครียดไว้ในรูปทฤษฎีคือ เซลเย่ (1956) ชื่อว่า "Selye Stress Theory" ซึ่งเซลเย่ กล่าวว่า เมื่อร่างกายถูกคุกคามด้วยความเครียดหรือทำให้เกิดความเครียด จะทำให้ร่างกายของเราเปลี่ยนแปลงไป ขาดสมดุลย์และเมื่อร่างกายถูกคุกคาม จะทำให้เกิดการตอบสนองทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา และชีวเคมีของร่างกาย

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้เรียกว่า การปรับตัว (General Adaption Syndrom) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะคือ

1) ระยะเตือน (Alarm reaction Stage) คือ ระยะที่เริ่มมีสิ่งมาคุกคาม ปฏิกริยาอาการที่จะเกิดขึ้นเพียงระยะเวลานั้นๆ ไม่เกินเวลาที่ถึง 48 ชั่วโมง ระยะเตือนนี้ยังแบ่งออกได้เป็น 2 ระยะ คือ

(1) ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะแรกของการตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย โดยผลิตฮอร์โมนบางอย่างออกมา ซึ่งมีผลต่อหัวใจ และหลอดเลือด ความดันโลหิตต่ำลง หัวใจอาจหยุดเต้นได้ การเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ร่างกายยังไม่พร้อมจะปรับตัว และถ้ายังดำเนินต่อไป ร่างกายอาจถูกใช้พลังงานหมดภายใน 24-48 ชั่วโมง นอกจากจะมีกลไกในการป้องกันตนเอง ซึ่งจะเข้าสู่ระยะต้านช็อก

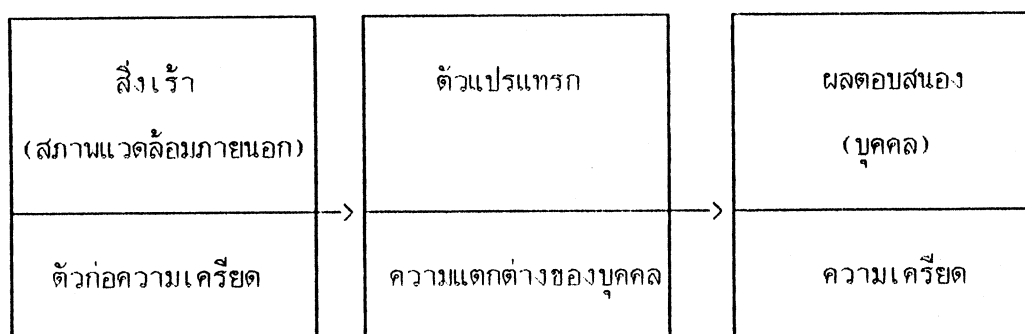
(2) ระยะต้านช็อก (Countershock Phase) เป็นระยะที่ร่างกายเริ่มปรับตัวกับสภาวะสมดุล ดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือระบบต่างๆ ของร่างกายเริ่มประสานการทำงานกันอย่างมีระเบียบ อาการที่ตรวจพบคืออาการเต้นแรงของหัวใจ ความดันโลหิตสูง คลื่นไส้ อาเจียน ม่านตาขยาย และเหงื่อออกมากผิดปกติ

2) ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) คือระยะการปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อสิ่งที่มาคุกคาม โดยใช้กลวิธีต่างๆ ผลที่ตามมาคืออาการดีขึ้น แต่ถ้ายังได้รับสิ่งที่มากระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ ร่างกายก็จะสูญเสียการปรับตัว อีก และเข้าสู่ระยะที่ 3 ต่อไป

3) ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) คือระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้เนื่องจากมีความเครียดสูง รุนแรงและนานเกินไป ร่างกายหมดกำลังอาการที่เกิดขึ้นในระยะเตือนก็จะกลับมาอีก ถ้าไม่ได้รับความช่วยเหลือ หรือประคับประคองอย่างเพียงพอ กลไกการปรับตัวก็จะล้มเหลว เกิดโรคและเสียชีวิตในที่สุด

การตอบสนองต่อสิ่งเร้าก่อให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคล แตกต่างกันตามปัจจัยภายใน เช่นอายุ เพศ กรรมพันธุ์ ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น การรักษาด้วยฮอร์โมน ยา และอาหาร นอกจากนั้นความเครียดหลาย ๆ ชนิดที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กันจะให้ผลร่วมกัน ซึ่งจะเพิ่มตัวกระตุ้นความเครียด มีผลให้ความต้านทานต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดลดลง

2.3 สาเหตุของความเครียด



ภาพที่ 2 สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2531)

จากแผนภูมิที่ 2 เหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายใน ซึ่งหมายความรวมถึงลักษณะทางพันธุกรรม เพศ อายุ การศึกษาอบรม รวมทั้งการประสบภัยอันตรายต่ออวัยวะต่าง ๆ ทางร่างกาย

2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่สภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ เป็นต้น

เอกเกิล (Engle 1962) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านจิตใจ ได้ 3 ประการคือ

1) การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสีย สิ่งที่มีค่า สิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อตน ได้แก่ เกรงว่าจะสูญเสียอวัยวะ หนทางในสังคม อาชีพ การงาน แผนงาน บุคคลหรือสัตว์เลี้ยงที่ตนมีความผูกพัน เป็นต้น

2) การได้รับอันตรายหรือ เกรงว่าจะได้รับอันตรายทางกายและจิตใจ เช่น ไม่ได้รับความปลอดภัย ความเจ็บปวด การคุกคามจากโรคร้ายต่างๆ การต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่ การพลัดพรากจากบุคคลใกล้ชิด การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ การสอน การพบเหตุการณ์น่าตกใจ การเชื่อโชคลาง หรือ ความเชื่อโดยปราศจากเหตุผล เป็นต้น

3) ความคับข้องใจ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์ และสังคม เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความล้มเหลวของชีวิต ความขัดแย้ง

ระหว่างบุคคล หน้าที่การงานไม่เปลี่ยนแปลงไม่ก้าวหน้า จำเจ

บราว และ โมเบิร์ก (Brown and Moberg 1980) ได้กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมีดังนี้

- 1) งานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานยากเกินไป งานคลุมเครือ หรืองานมากเกินไป
- 2) บทบาทของบุคคลในหน่วยงานนั้น ได้แก่ ความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของตน การสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดีต่อกัน
- 3) สิ่งแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ สถานที่แออัด ขาดอิสระ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- 4) สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็นที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล
- 5) ชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น มีความวิตกกังวลง่าย หรือลักษณะครอบครัว และปัญหาครอบครัว
- 6) การประเมินการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ทำให้ผู้ถูกประเมินเกิดความเครียด ถ้าได้รับการประเมินผลที่ไม่ดี

จินตนา ยูนิพันธ์ (2529) ได้กล่าวถึง สาเหตุของความเครียด เป็น 3 ประเภท

- 1) สาเหตุภายในบุคคล (Intrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคลเช่นการตอบสนอง ต่อเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนไปและการเรียนรู้ต่างๆ เป็นต้น
- 2) สาเหตุระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คนหรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว และสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว และวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ
- 3) สาเหตุภายนอกบุคคล (Extrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น สภาพเศรษฐกิจ การศึกษา การทำงาน สภาพแวดล้อมอากาศเป็นพิษ เป็นต้น

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

- 1) ความกดดันภายนอก เช่น เรื่องงาน เรื่องเงิน เรื่องภายในครอบครัว หรือที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นต้นเหตุของความไม่สบายใจ

2) ความขัดแย้งภายในจิตใจ เช่น ความรู้สึกไม่สบายใจที่เกิดจากความไม่สมหวัง ความสูญเสีย ความขัดแย้งในใจ

3) ความทุกข์ทรมาน เนื่องจากความเจ็บป่วยทางร่างกาย

2.4 ระดับของความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2519) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ประการ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติของทุกคน ขณะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง

ระดับสอง เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดรุนแรงหรือความเครียดมาก ร่างกายจิตใจ พ่ายต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วย เป็นโรคทำให้เกิดการดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด

ระดับของความเครียดแตกต่างกันย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกาย และจิตใจที่แตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ (ซูทิตย์ ปานปรีชา, 2519)

1. ถ้าเป็นความเครียดในระดับต่ำ จะเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน นิ่งดูตาย
2. ถ้าเป็นความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ตีตเหล้า ตีตยา เป็นต้น
3. ถ้าเป็นความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำก้าวร้าว ถึงบ้าดีเดือด หรือซึมเศร้าหรือถึงกับวิกลจริตไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ถ้าเป็นความเครียดในระยะยาว ก็อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้นด้วย

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับของความเครียด

สุจริต สุวรรณชีพ (2531) ได้กล่าวว่า ระดับของความเครียดจะมากขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญคือ

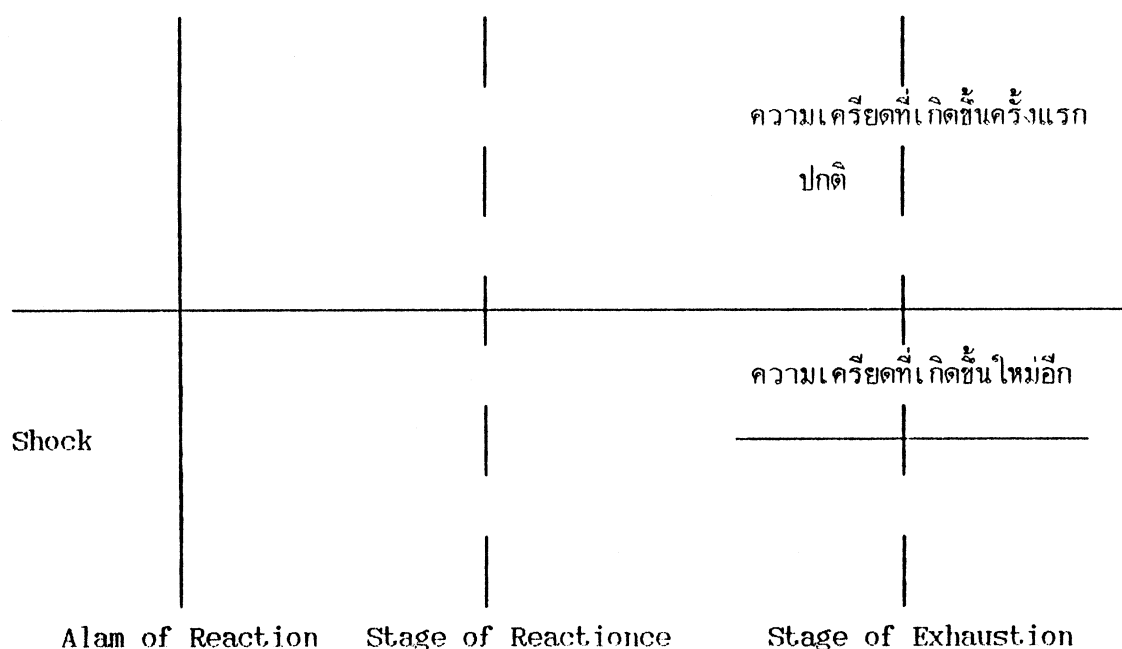
- 1) ความรุนแรงของความกดดัน หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสูญเสียที่ร้ายแรง
- 2) บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง มั่นใจในตนเอง กล้าได้กล้าเสีย รู้จักมองการณ์ไกล ยืดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขัน ฯลฯ จะมีความเครียดไม่มาก
- 3) ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหา
- 4) การประเมินความสำคัญของปัญหา ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องรุนแรง แต่คิดว่ามีความสำคัญต่อตนเองไม่มากนัก หรือมีเจตคติในเรื่องที่มองเห็นสิ่งที่ทำลายความสามารถของตนเอง ระดับของความเครียดก็จะไม่สูง
- 5) ความช่วยเหลือจากภายนอกหากรู้สึกได้ว่า ถึงแม้จะมีภัยก็จะได้รับความช่วยเหลือ ความเครียดก็จะไม่มาก

2.6 กลไกการปรับตัวต่อความเครียด

เมื่อมีตัวเร่งหรือเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาเพื่อปรับตัว ในอันที่จะรักษาความสมดุลให้กับร่างกายและจิตใจ เพื่อที่จะสามารถดำรงชีวิอยู่ต่อไปได้หากแต่เมื่อใดที่ร่างกายไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสภาวะสมดุลได้ ย่อมเกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ (1954) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อมีตัวเร่งความเครียดเกิดขึ้น จะเกิดปฏิกิริยาทางร่างกายเพื่อปรับตัว 3 ขั้นตอน คือ

1. อาการบอเหตุ (Alarm Reaction Stage) จะเกิดขึ้นเฉพาะแห่ง ซึ่งเนื่องมาจากตัวเร่งให้เกิดความเครียด ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจะเกิดขึ้นโดยผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่น ต่อมพิทูอิทารี (Pituitary) จะหลั่งฮอร์โมนออกมาทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านตัวเร่งความเครียดและเป็นตัวปรับร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุล
2. อาการต่อต้าน (Resistance Stage) ในระหว่างช่วงนี้การเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยา จะเกิดขึ้นเพื่อรักษาสภาพต่อต้านของสิ่งมีชีวิตต่อตัวเร่งความเครียด ในบางสถานการณ์ทำให้เกิดระดับความสมดุลทางสรีรวิทยาเกิดขึ้น

3. **ขั้นหยุดการทำงาน (Exsistance Stage)** ถ้ามนุษย์อยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่มีความเครียดนาน ๆ ความต่อต้านไม่สามารถที่จะทำให้ร่างกายรักษาสภาพคงที่ไว้ได้ และความเครียดยังคงมีอยู่ต่อไปอาจจะเกิดตายได้เพราะอวัยวะหยุดการทำงาน



ภาพที่ 3 แสดงอาการปรับตัวต่อความเครียด

2.7 อาการของความเครียด

ดูแกน และคณะ (Dougan and others, 1986) กล่าวถึงอาการต่าง ๆ ของความเครียด โดยแบ่งความเครียดออกเป็น 4 ด้านดังต่อไปนี้

- 1) ด้านอารมณ์ (Mood) เช่น รู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย รู้สึกเหว้า เบื่อหน่าย เป็นต้น
- 2) ด้านอวัยวะ (Organs) เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ กระเพาะอาหารปั่นป่วน เหนื่อยออกง่ายกว่าปกติ วิ่งเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง ปัสสาวะบ่อย ท้องเสียหรือท้องผูกบ่อยๆ เป็นต้น

3) ด้านกล้ามเนื้อ (Muscles) เช่น นิ้วมือสั่น เส้นกระตุก กล้ามเนื้อยึด พุดตะกุกตะกัก ขบกรามบ่อยๆ ตาพริ้ว ปวดหลัง เป็นต้น

4) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior) เช่น ลึกลึกลุกลน เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ ตื่นแล้วยังนอนอยู่ร่าไป ความต้องการทางเพศลดลง มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ต้องพึ่งยาหรือพบแพทย์บ่อยขึ้น เป็นต้น

สันต์ หัตถิรัตน์ (2534) กล่าวถึงอาการเครียดว่า เป็นอาการที่แสดงออกโดยตรง และตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเครียด เช่น ความวิตกกังวล ความตื่นเต้น ความตกใจ ความประหม่า ความโกรธ ความเกลียดไม่พอใจ ความรัก ความดีใจ ฯลฯ

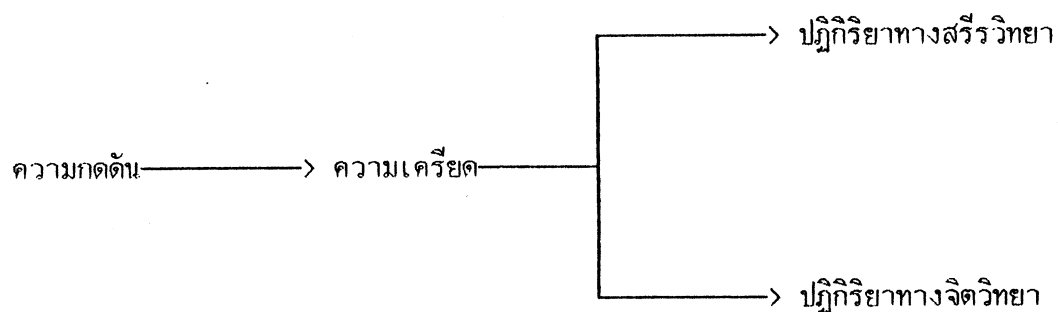
ความรู้สึกหรืออารมณ์ต่างๆ ถ้าเกิดขึ้นมากหรือนานจนเกินไปย่อมก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจแสดงออกโดยทางอาการอื่นๆ เช่น

- 1) หน้ามืดเป็นลม เช่น ตื่นเต้นจนเป็นลม เป็นต้น
- 2) หน้าซีดหรือหน้าแดง เช่น ตกใจจนหน้าซีด อายจนหน้าแดง เป็นต้น
- 3) ใจเต้น ใจสั่น
- 4) ปวดศีรษะ migrene ตัวเบา ไม่เป็นตัวของตัวเอง
- 5) มือเท้าเย็นอาจมีเหงื่อออกตามมือตามเท้า เช่น เวลาตกใจ อาย เป็นต้น
- 6) หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย
- 7) นอนไม่หลับหรือหลับยาก หลับแล้วต้องตื่นบ่อยๆ หรือฝันทั้งคืน
- 8) เบื่ออาหารหรือเจริญอาหารผิดปกติ
- 9) ปวดท้อง ท้องเดิน ท้องผูก แต่จะเป็นเฉพาะตอนมีอารมณ์เครียดเท่านั้น
- 10) ปัสสาวะบ่อย ๆ ในเวลาเครียด เช่น เวลาเข้าห้องสอบ
- 11) อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เบื่อหน่ายเชิง ไม่มีกำลังใจในการทำงาน
- 12) หายใจไม่สะดวก เหนื่อยท้อง่าย เป็นมากมือเท้าอาจชา เมื่อยทั้งตัวได้

2.8 ผลของความเครียดที่มีต่อมนุษย์

ตามแนวคิดของ เชลเย่ ให้ทัศนะไว้ว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของร่างกาย ซึ่งมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของคนที่มีต่อความกดดันของสิ่งแวดล้อม การตอบสนองอาจเป็นการตอบสนอง

ทางสรีรวิทยา เช่น หัวใจเต้นเร็ว หรืออาจเป็นการตอบสนองทางจิตวิทยา เช่น หงุดหงิด
 จุกแฉิว เป็นต้น ซึ่งรูปแบบของการตอบสนองความเครียด ดังกล่าว คือ เจน แครนเวลล์
 วาร์ด (Jane Cranwel-Ward, ม.ป.ป.)



2.10 แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจไทย

การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขให้เกิดขึ้นภายในสังคม เป็นหน้าที่โดยตรงของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งนั่นก็คือ ตำรวจนั่นเอง อย่างไรก็ตามการที่จะทำให้สังคมเกิดความสงบสุข สมดังเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ หน้าที่หรือภาระกิจหลักของตำรวจจึงได้ถูกกำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ก็คือ การมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม (Law Enforcement and Order Maintaining) หรืออาจกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งก็คือ มีหน้าที่ในการ ป้องกันหรือปราบปรามการกระทำผิดหรืออาชญากรรมในสังคมนั้นเอง สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบ ของตำรวจที่แท้จริงจะเป็นอย่างไรนั้น ก็ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ทรรศนะไว้ ดังนี้

โสภณ ชูพิชัญกุล และคณะ (2524) ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจโดยทั่วไปไว้ 8 ประการด้วยกัน กล่าวคือ

1. การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention)
2. การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression)
3. การสืบสวนสอบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehension of Offenders)
4. การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recover of Property)
5. การรักษาระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of Noncriminal Conduct)
6. การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of Service)
7. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of Individual Freedom)
8. การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ (Different Kinds of Functions) ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบทั้ง 8 ประการดังกล่าว ก็สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ พล.ต.ท.

สุรพล จุลละพราหมณ์ (2522) ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจแบบจารีตนิยมทั่วไปที่ยึดปฏิบัติในประเทศต่าง ๆ ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ก็มีสาระสำคัญเช่นเดียวกันกับที่กล่าวมาข้างต้น

ในส่วนของกรมตำรวจไทยนั้น ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจปรากฏในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีเล่มที่ 1 ภาคที่ 1 โดยกำหนดหน้าที่ทั่วไปของตำรวจไว้ ดังนี้ (ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี, 2533)

การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาเมื่อเกิดความเครียดระบบประสาทส่วนที่เรียกว่า ซิมพาเทติก (Sympathetic) จะกระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนเมดูลลา (Medulla) หลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลีน (Adrenalin) ออกมามากกว่าปกติ ฮอร์โมนชนิดนี้จะมีการหลั่งออกมามากในขณะที่ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา (ณัฏฐ์ อัครานนท์, 2533)

2.9 วิธีผ่อนคลายความเครียดในชีวิตประจำวัน

1. นิสัยการกิน การกินอาหารที่มากหรือน้อยเกินไปจะทำให้เครียดได้ หรือเครื่องดื่มบางอย่าง เช่น ชา กาแฟ สุรา บุหรี่ เป็นสิ่งที่เพิ่มความเครียดให้กับเรา ดังนั้นควรกินอาหารให้เพียงพอ และเลือกอาหารที่มีคุณค่า และช่วงที่มีความเครียดควรเลือกกินอาหารที่ย่อยง่าย

2. ความรู้สึกที่มีต่อตนเอง ถ้ามีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อตัวเอง ตำหนิและเกลียดตัวเอง หรือตั้งความหวังไว้กับตนเองสูง ความเครียดจะหมดไปได้ยาก แต่ถ้าเราตั้งความหวังไว้ในระดับที่พอจะทำได้สำเร็จและเพิ่มความรู้สึกชื่นชอบ และพอใจในตัวเองจะรู้สึกผ่อนคลายได้มาก

3. ความรู้สึกที่มีต่อผู้อื่น ถ้าคาดหวังว่าคนอื่นจะทำตามใจเรา ทำถูกใจเรา สิ่งที่เราพบก็คือ ความผิดหวังและไม่พอใจคนรอบข้าง แต่ถ้าเราเข้าใจคนอื่น ยอมรับและให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่น เราจะรู้สึกผ่อนคลายได้

4. สิ่งที่ต้องทำในชีวิต ถ้าต้องทำอะไรซ้ำ ๆ ซาก ๆ อยู่ทุกวัน หรือต้องการทำงานหลายอย่างที่ต้องตัดสินใจและต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ก็จะพบกับความเครียดหรือความเครียดวันละหลายหน ดังนั้นไม่ควรหักโหมเกินไป ควรทำอะไรที่แปลกใหม่ ไม่ซ้ำซากจำเจ ก็จะคลายเครียดได้

5. การออกกำลังกายขณะมีความเครียด หากได้ออกกำลังกายจะช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอทำให้ร่างกายแข็งแรง ทำให้จิตใจผ่อนคลาย (กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์, 2533)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

ดังนั้น เห็นได้ว่า หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมไทย มีขอบเขตที่กว้างขวาง จนมีผู้กล่าวว่า ตำรวจมีหน้าที่มากมายครอบคลุมไปแทบทุกทิศทุกทางอยู่ในสังคม แม้ตำรวจเองก็ยังสับสนในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตน อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่าหน้าที่หลักของตำรวจก็คือ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ (พรเพ็ญ เพชรสุศิริ, 2531)

1. รูปแบบการควบคุมอาชญากรรมหรือการบังคับใช้กฎหมาย (Crime Control Model or Law Enforcement Model) รูปแบบนี้จะแสดงให้เห็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีปฏิบัติการตำรวจสายตรวจอย่างเข้มแข็ง ตลอดจนมีการตรวจค้นบุคคลผู้ต้องสงสัย ตรวจค้นตั้งด่านเพื่อการตรวจค้นหรือสกัดกั้นอย่างเข้มงวด
2. รูปแบบการประกันสิทธิเสรีภาพของประชาชน (Due Process Model) รูปแบบนี้แนวคิดที่ว่าผู้ต้องสงสัยยังบริสุทธิ์จนกว่าจะพิสูจน์ว่ามีความผิด การที่ประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม แม้ตนจะได้กระทำความผิดและถูกศาลตัดสินว่ามีความผิดจริง ต้องถูกลงโทษตามกฎหมาย แต่เขาก็จะมีความรู้สึกว่ามันสมควรแล้ว

การปฏิบัติงานของตำรวจในปัจจุบันในส่วนที่เกี่ยวกับการควบคุมอาชญากรรมหรือการบังคับใช้กฎหมายนั้น การตรวจท้องที่เป็นยุทธวิธีตำรวจที่สำคัญในการควบคุมอาชญากรรม ตำรวจที่รับผิดชอบในการตรวจท้องที่นี้จะรู้จักกันในนาม "ตำรวจสายตรวจ" การตรวจท้องที่จัดได้ว่าเป็นการบริการเคลื่อนที่ของตำรวจ 24 ชั่วโมง ก็กระจายไปตามถนนและจุดต่าง ๆ ของชุมชนเพื่อทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนเป็นตำรวจที่ใกล้ชิดและสัมผัสกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา มากกว่าตำรวจที่รับผิดชอบงานลักษณะอื่น ๆ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดของ พล.ต.ต.เผ่นไสตุณพันธ์ (2525) และ พล.ต.อ.มนต์ชัย พันธุ์คงชื่น (2518) ที่ได้กล่าวถึงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สำคัญ เพื่อลดปัญหาอาชญากรรมไว้คือ การจัดตำรวจสายตรวจออกตรวจพื้นที่เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและสืบสวนจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดในเขตพื้นที่ไม่ว่า

จะเป็นสายตรวจเดินเท้า สายตรวจจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ เป็นต้น

ความรับผิดชอบของตำรวจสายตรวจมีตั้งแต่การตรวจตราทั่วไป เพื่อตัดช่องโอกาสการกระทำความผิดจนกระทั่งถึงการจับกุมตัว หากมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ทำการสอบสวนเบื้องต้น รวมตลอดจนให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มาขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือ การตรวจท้องที่จึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับทุกสิ่งทุกอย่างที่จัดเป็นหน้าที่ของตำรวจ ดังนั้นตำรวจสายตรวจจึงได้รับการเรียกว่าเป็น "หัวใจ" ของงานตำรวจ (Alen J. Butler, 1976) หรืองานหลักของตำรวจ การจัดตำรวจสายตรวจเพื่อทำการตรวจท้องที่มีการจัดได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ สภาพท้องที่ กำลังตำรวจสายตรวจ งบประมาณ ยานพาหนะและอุปกรณ์สื่อสาร การจัดสายตรวจจึงอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกัน สายตรวจในเมืองย่อมแตกต่างกับสายตรวจในเขตนอกเมือง รูปแบบการจัดสายตรวจโดยทั่วไปมีดังนี้

1. สายตรวจเดินเท้า เหมาะกับพื้นที่แออัดผู้คนพลุกพล่านหรือมียานพาหนะหรือสัตว์พาหนะเข้าไม่ถึง ตำรวจสายตรวจมีโอกาสใกล้ชิดและสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนเป็นอย่างดี แต่มีข้อจำกัดในเรื่องความรวดเร็วและตรวจได้ในเขตพื้นที่เล็ก ๆ ที่ตำรวจสามารถเดินตรวจได้เท่านั้น

2. สายตรวจยานพาหนะ เป็นการตรวจท้องที่โดยใช้ยานพาหนะต่าง ๆ เข้ามาช่วยสนับสนุนเพื่อความรวดเร็ว และความสามารถตรวจได้ครอบคลุมบริเวณกว้างขวางกว่าสายตรวจเดินเท้า อย่างไรก็ตามการตรวจท้องที่โดยยานพาหนะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรถจักรยานยนต์ เรือ เฮลิคอปเตอร์ต่างก็มีข้อจำกัดในตัวเอง สายตรวจรถจักรยานยนต์มีข้อดีที่ช่วยทุ่นแรง ประหยัด ไม่ต้องเติมน้ำมันเชื้อเพลิงมาก รับผิดชอบพื้นที่การตรวจได้กว้างขวาง และรวดเร็วกว่าสายตรวจเดินเท้า และมีโอกาสสัมผัสใกล้ชิดกับประชาชน หากเปรียบเทียบกับสายตรวจจักรยานยนต์และรถยนต์ก็มักแตกต่างกัน คือ สายตรวจจักรยานยนต์มีความคล่องตัวสามารถเข้าไปถึงทุกพื้นที่ที่รถยนต์อาจไปไม่ถึงและสิ้นเปลืองน้อยกว่ารถยนต์ แต่ก็มีอุบัติเหตุหรือถูกทำร้ายได้ง่าย สภาพอากาศมีฝนตกหนักอาจใช้การไม่ได้ ซึ่งหากเป็นสายตรวจรถยนต์แล้วจะมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการตรวจสามารถไปถึงที่เกิดเหตุได้ในระยะเวลาอันสั้น และติดตามจับกุมตัวผู้กระทำผิดที่หลบหนีได้ทันทั่วทั้งที่ สามารถบรรลุทุกอุปกรณ์และผู้ต้องหาได้ ใช้ได้ทุกสภาพโอกาส แต่จะสิ้นเปลืองในเรื่องเชื้อเพลิงและการซ่อมบำรุง สำหรับสายตรวจ-

เฮลิคอปเตอร์ เป็นการตรวจท้องที่ที่สิ้นเปลืองสูง แต่มีประโยชน์มากในการสังเกตการณ์ต่าง ๆ จากที่สูงและควบคุมการจราจรสำหรับสายตรวจเรือเป็นการตรวจท้องที่เขตรับผิดชอบที่เป็นน่านน้ำ อาทิตะเล แม่น้ำ ลำคลอง ซึ่งไม่อาจใช้พาหนะอื่นได้

3. สายตรวจสัตว์พาหนะ เป็นการใช้สัตว์ต่างพาหนะในการตรวจท้องที่ของตำรวจ นิยมใช้กันมานานโดยเฉพาะก่อนที่จะมียานพาหนะอื่น ๆ ออกมาใช้ สัตว์พาหนะที่ใช้กันมากที่สุดคือ ม้า นั่นเอง แต่ในปัจจุบันนี้ยังใช้อยู่ในเฉพาะบางพื้นที่เป็นต้นว่า สวนสาธารณะ หรือพื้นที่ทุรกันดารต่าง ๆ ที่ยานพาหนะอื่นไม่สามารถเข้าถึง อย่างไรก็ตามสายตรวจโดยใช้ม้านี้ จะมีความสิ้นเปลืองสูงในเรื่องเลี้ยงดูติดตามมา

4. สายตรวจสุนัข เป็นการตรวจท้องที่ที่ใช้สุนัขเข้ามาสนับสนุนตำรวจสายตรวจในบางโอกาส เป็นต้นว่า ใช้ดมกลิ่นติดตามค้นหาผู้กระทำความผิด หรือของกลางในการกระทำความผิด สุนัขตำรวจที่ใช้จะได้รับการฝึกฝนเป็นอย่างดีในด้านการดมกลิ่น และต่อสู้ป้องกันตัว แต่มีข้อจำกัดคือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดู

อย่างไรก็ตาม โดยปกติทั่วไปแล้วในส่วนของสถานีตำรวจภูธรมักมีการจัดสายตรวจใน 4 ลักษณะด้วยกัน กล่าวคือ สายตรวจเดินเท้า สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ และสายตรวจตำบล

จากลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจโดยทั่วไปจึงเห็นได้ว่า งานสายตรวจเป็นงานที่มีความสำคัญมาก เป็นงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนต้องสัมผัสกับประชาชนและต้องใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจพิจารณาบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม บทบาทและหน้าที่โดยทั่วไปของตำรวจสายตรวจจึงได้ถูกกำหนดขึ้น ทั้งนี้ตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 693/2528 ลงวันที่ 11 มิถุนายน 2528 กำหนดให้ตำรวจสายตรวจปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ (คำสั่งกรมตำรวจที่ 693/2528, 2528) ดังนี้

1. การตรวจโดยทั่วไปให้กระทำได้ดังนี้

- 1) ตรวจตราในเขตพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย
- 2) สังเกตบุคคล สถานที่เหตุการณ์อื่น ๆ เพื่อการป้องกันและทำการตรวจสอบตรวจค้นเมื่อจำเป็นและเห็นสมควร ถ้าเห็นว่าสมควรใช้กำลังส่วนอื่นมาดำเนินการหรือร่วมดำเนินการหรือต้องการคำวินิจฉัยสั่งการให้รายงานหัวหน้าสายตรวจ หรือนายร้อยตำรวจเวร



หรือในกรณีรับด่วน ให้ขอความร่วมมือจากตำรวจสายตรวจข้างเคียงหรือเจ้าหน้าที่จราจรใกล้เคียงก่อนก็ได้

3) ให้บริการต่อประชาชนหรือสาธารณชนตามที่เห็นสมควร เช่น โทรศัพท์แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องเมื่อพบท่อประปาแตก เสาไฟฟ้าล้มหรือจัดการด้วยตนเองถ้าสามารถกระทำได้ เช่น พบสิ่งกีดขวางบนถนน ฝาท่อระบายน้ำเปิดทิ้งไว้ หรือจัดการเมื่อพบเด็กพลัดหลงหรือจัดการจราจรเมื่อพบปัญหาจราจร หรือดำเนินการเบื้องต้นเมื่อพบอุบัติเหตุจราจร และแจ้งผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทราบ การให้บริการดังกล่าวนี้จะละเอียดไม่ปฏิบัติไม่ได้ หากไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองรายงานหัวหน้าสายตรวจ หรือนายร้อยตำรวจเวรทันที

4) สังเกตบุคคล สถานที่เหตุการณ์หรืออื่น ๆ เป็นพิเศษตามที่ได้รับมอบหมายสั่งการ

5) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน หรือชุมชนในเขตตรวจด้วยการสอบถามให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตำรวจและอื่น ๆ เท่าที่สามารถจะกระทำได้ อย่าแสดงอาการรังเกียจ หรือรำคาญ หรือปฏิเสธว่าไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

6) พบประชาชนที่สร้างความสัมพันธ์อันดีตามที่สรวัดรป้องกันปราบปรามหรือหัวหน้าสายตรวจกำหนดและบันทึกไว้ตามที่กำหนดเพื่อรายงานให้สรวัดรป้องกันปราบปราม หรือหัวหน้าสายตรวจทราบแล้วแต่กรณี

7) รายงานผลการตรวจให้หัวหน้าสายตรวจทราบหลังการปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง

8) แลกเปลี่ยนข่าวสารจากข้อมูลที่ได้จากการตรวจกับตำรวจสายตรวจผลัดอื่นในเขตตรวจเดียวกัน และเขตตรวจอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. การระงับปราบปรามในระหว่างหน้าที่ตำรวจสายตรวจต้องปฏิบัติงานด้านระงับปราบปรามไปพร้อมกันด้วย ดังนี้

1) เมื่อพบเหตุที่ต้องระงับปราบปราม หรือได้รับคำสั่งให้เข้าทำการระงับปราบปราม ให้เข้าระงับปราบปรามทันทีถ้าเห็นว่าสมควรใช้กำลังส่วนอื่นมาดำเนินการ หรือร่วมดำเนินการ หรือต้องการคำวินิจฉัยสั่งการให้รายงานหัวหน้าสายตรวจหรือนายร้อยตำรวจเวร กรณีด่วน ให้ขอความช่วยเหลือจากตำรวจสายตรวจข้างเคียงหรือเจ้าหน้าที่จราจรใกล้เคียงก่อนก็ได้

2) ในกรณีจำเป็นต้องมีการรักษาสถานที่เกิดเหตุ เพื่อเก็บรักษาร่องรอยพยานหลักฐานก็ให้ทำการรักษาสถานที่เกิดเหตุไว้จนกว่าผู้เกี่ยวข้องจะมาดำเนินการต่อไป รวมตลอดทั้งให้

ความช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในที่เกิดเหตุ

3) ต้องทราบแผนการระงับปราบปรามที่กำหนดไว้และปฏิบัติตามแผนที่เกิดเหตุหรือเมื่อได้รับคำสั่ง เช่น การดักสกัดจับคนร้าย

4) สังเกตบุคคล สถานที่ เหตุการณ์และอื่น ๆ ที่ได้รับสั่งการหรือเมื่อทราบข่าว เช่น เมื่อทราบข่าวทางวิทยุติดต่อกันมีการกระทำความผิดในพื้นที่ข้างเคียงและคนร้ายหลบหนี แม้จะมีได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติการใดโดยเฉพาะ ก็ต้องให้ความสนใจสังเกตบุคคล ยานพาหนะเพื่อการปราบปรามในกรณีนั้น ๆ ด้วย

5) สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและหาข่าวสารข้อมูลเพื่อการปราบปรามและรายงานข่าวสารข้อมูลที่ได้ให้หัวหน้าสายตรวจหรือสารวัตรป้องกันปราบปรามทราบ

นอกจากหน้าที่ของตำรวจสายตรวจจะมีกำหนดโดยชัดเจนไว้ในคำสั่งกรมตำรวจบ้าง ดังกล่าวแล้ว ก็ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจสายตรวจว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสายตรวจหนึ่งมีกิจกรรมของการดำเนินการอย่างน้อย 9 ประการ (เอเลน เจ นัทเลอร์, 1976) คือ

1. ตรวจสังเกตการณ์ เพื่อเป็นการลดช่องโอกาสการกระทำความผิด โดยใช้หลักการเพิ่มความเสี่ยงของการถูกจับกุมให้สูงขึ้น

2. ดูแลความสงบเรียบร้อย การชุมนุมของประชาชนในโอกาสต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานเทศกาลหรือการแตกตื่นของประชาชนจากภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น ไฟไหม้

3. ให้การบริการต่าง ๆ ทัวไปแก่ประชาชน ภาระกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการตรวจท้องที่ อาทิ การช่วยเหลือปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ เด็กหาย เป็นต้น

4. ถูกเรียกและตามตัวไประงับเหตุต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวกับคดีอาญา ตลอดเวลา

5. สืบสวนความผิดอาญา ซึ่งอาจจะเป็นการสืบสวนทั้งก่อนและหลังเกิดเหตุ เพื่อผลในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

6. เก็บและรักษายานหลักฐานในที่เกิดเหตุ เมื่อมีคดีเกิดขึ้นโดยทั่วไปแล้วตำรวจสายตรวจซึ่งทำการตรวจท้องที่ มักจะไปถึงที่เกิดเหตุก่อนพนักงานสอบสวน ซึ่งเป็นหน้าที่ของตำรวจสายตรวจที่จะต้องทำการเก็บและรักษาหลักฐานในที่เกิดเหตุไว้

7. จับกุมผู้กระทำผิด ตำรวจสายตรวจมีโอกาสที่จะจับกุมผู้กระทำผิดในทันทีทันใดเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นมากกว่าตำรวจอื่น เพราะออกปฏิบัติการอยู่ในพื้นที่ จึงมีโอกาสที่จะไปถึงที่เกิดเหตุก่อน

8. การเขียนรายงานของการตรวจท้องที่ เพื่อเป็นข้อมูลของการวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมในพื้นที่ ซึ่งจะมีผลต่อการวางแผน และกำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมต่อไป

9. เสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน การตรวจท้องที่ทำให้ตำรวจสายตรวจต้องสัมผัสกับประชาชนอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา ทั้งในท้องที่ที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา โดยเฉพาะการตรวจเยี่ยมพบปะสังสรรค์กับประชาชนในพื้นที่ และมีโอกาสสอดแทรกให้ความรู้สำหรับประชาชน ได้แก่ การป้องกันอาชญากรรม กฎหมาย เป็นต้น จะเป็นการเสริมสร้างและกระชับความสัมพันธ์กับชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

จากลักษณะงานในหน้าที่ของตำรวจสายตรวจซึ่งมีขอบเขตที่กว้างขวาง มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อนดังนี้ คุณลักษณะของผู้กระทำหน้าที่ตำรวจสายตรวจจึงต้องเป็นบุคคลที่มีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ นอกเหนือจากคุณสมบัติของบุคคลโดยทั่วไป อาทิเช่น ความสุภาพอ่อนน้อม มีความมั่นคงทางด้านอารมณ์ กล้าหาญและหนักแน่น สามารถอดทนต่อสิ่งยั่วยุหรือคำวิพากษ์วิจารณ์ที่รุนแรง พร้อมทั้งมีระดับสติปัญญาที่สามารถเรียนรู้ การจดจำการศึกษาหาเหตุผลได้ด้วยความฉับไว เป็นต้น ดังนั้นจึงได้มีนักวิชาการทำการวิจัยถึงบุคลิกลักษณะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของตำรวจสายตรวจ เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกให้ได้มาซึ่งตำรวจที่เหมาะสมที่สุด ดังคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. สามารถปฏิบัติงานที่จำใจได้ทุกวัน
2. มีความรอบรู้ทั้งทางกายภาพและสภาพการณ์ในบริเวณท้องที่รับผิดชอบ คอยตรวจตราป้องกัน เพื่อทราบความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้น
3. มีความสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ถูกต้องต่อภาวะการณ์ผิดปกติต่าง ๆ ถึงความรุนแรงหรือผลกระทบ
4. สามารถประเมินขนาดความรุนแรงของปัญหาและเลือกแนวทางแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

5. สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพสูงในสถานการณ์ที่ร้ายแรง
6. มีความสามารถปฏิบัติหน้าที่หลายอย่างอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ความกดดันต่าง ๆ
เช่น ขับรถติดตามผู้กระทำความผิดบนท้องถนนที่ประชาชนอยู่หนาแน่นพร้อมกับการใช้อาวุธปืน
7. สามารถปรับตัวเข้ากับคนประเภทต่าง ๆ และสถานการณ์ได้ง่าย
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
9. มีความอดทนต่อคำหยาบคายและการทำร้ายร่างกายจากประชาชน โดยพยายามใช้วิธีป้องกันตัวเท่าที่จำเป็นจริง ๆ เท่านั้น
10. สามารถแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในตนเอง และควบคุมตนเองในขณะปฏิบัติงานกับผู้กระทำความผิด สาธารณชน หรือ ศาล
11. มีความเข้าใจในปัญหาความขัดแย้งและปัญหาสังคม เช่น ความขัดแย้งในปัญหาครอบครัว การยกพวกตีกันของวัยรุ่น ฯลฯ
12. สามารถทำงานประสานงานกับกลุ่มอื่น ๆ ในสถานการณ์พิเศษภายใต้การควบคุมการบัญชาจากหลายฝ่าย
13. มีทักษะในการสอบสวนเบื้องต้น นับตั้งแต่ผู้ต้องสงสัย ผู้เสียหายและพยาน
14. อดทนต่อความเครียดในทุกรูปแบบ ความเครียดในการจราจรที่รุนแรงหรือความวุ่นวายจากฝูงชนที่เกิดไฟไหม้ ฯลฯ
15. แสดงความกล้าหาญขณะเผชิญสถานการณ์อันตราย ซึ่งอาจจะต้องเสี่ยงต่อชีวิต
16. วางตัวเป็นกลางขณะปฏิบัติหน้าที่กับกลุ่มคนผู้มีผลประโยชน์ต่าง ๆ เช่น พ่อค้า นักการเมือง นักหนังสือพิมพ์ ฯลฯ
17. มีนโยบายและคุณธรรม เช่น ไม่ยอมรับสินบนหรือใช้กฎหมายเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด
18. ส่งเสริมตัวเองด้วยการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา กระบวนการยุติธรรม และกฎหมายอยู่เสมอ

2.11 งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียด

2.11.1 งานวิจัยในประเทศ

ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล (2533 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล และ เจตน์สันต์ แต่งสุวรรณ, 2525) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การสำรวจความเครียดของตำรวจในกรุงเทพมหานคร" กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ตำรวจจำนวน 492 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสำรวจความเครียดที่เรียกว่า "Health Opinion Survey" (HOS) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มอายุ 20-29 ปี เป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ เมื่อจำแนกความเครียดตามลักษณะงานพบว่า ตำรวจยศระดับผู้กำกับ ผู้บัญชาการมีความเครียดน้อยกว่าตำรวจด้านธุรการ งานทะเบียนราษฎรและงานสารบรรณ นอกจากนี้พบว่า ตำรวจตำแหน่งนายพันขึ้นไปมีเงินเดือนสูง ชีวิตความเป็นอยู่ สะดวกสบาย มีความเครียดต่ำสุด ส่วนพลตำรวจมีเงินเดือนน้อย มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ตำรวจระดับการศึกษาอนุปริญญาหรืออาชีวะ มีความเครียดสูงกว่าระดับอื่น ๆ

สังศรี และคณะ (2528 อ้างถึงใน จันทนา สุวรรณอาสน์, 2532) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง "การสำรวจภาวะสุขภาพจิตของประชาชนจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากทุกอำเภอ ที่เป็นประชาชนอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปทั้งหมด 1,217 ครอบครัว จำนวน 4,114 คน แยกเป็นชาย 1,814 คน หญิง 2,300 คน จากการวิจัยพบว่า

- 1) ไม่มีความแตกต่างกัน ในเรื่องเพศ ศาสนา และจำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 2) มีความแตกต่างกันของความเครียดในเรื่องอายุ ที่อยู่อาศัยต่างกัน ในนอกเทศบาล อาชีพ รายได้ การศึกษา และสถานภาพสมรส โดยพบว่า ผู้ที่อายุมากขึ้นมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูงขึ้น ผู้ที่อยู่นอกเขตเทศบาลมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่อยู่ในเขตเทศบาล ผู้ที่ไม่มีรายได้ และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาทต่อเดือน มีความเครียดสูงกว่าผู้มีรายได้มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่อระดับสูงขึ้นจะมีความเครียดสูง ผู้ที่มีสถานภาพสมรส หย่า หม้าย และแยกกันอยู่มีความเครียดสูงสุด

สุกัญญา ยุ่นจิตต์ (2523) ทำการวิจัยเรื่อง "ความเครียดของพยาบาล ประจำโรงพยาบาลศิริราช" โดยศึกษาจากพยาบาลประจำแผนกอายุรศาสตร์ ศัลยศาสตร์ สูติศาสตร์และจักษุ โสตฯ รวมทั้งสิ้น 96 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวัดระดับความเครียดด้วย

"มาตรวัดเฮชไอเอส" HOS Scale จากการวิจัยผลปรากฏว่า พยาบาลประจำการที่มีอายุต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำงานในแผนกต่างกัน มีความเครียดในแต่ละด้าน และโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

วิลาวัณย์ วรศรีหิรัญ (2536) ทำการวิจัยเรื่อง "ความเครียดของนิสิตปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว" กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นิสิตปริญญาโทวิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2535 จำนวน 91 คน โดยใช้แบบวัดความเครียดที่ ชูศรี เลิศรัตนเดชากุล (2532) ปรับปรุงมาจากแบบวัดความเครียดของ ดูกาน และคณะ (Dugan and others, 1986) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตปริญญาโทเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชายผู้มีอายุระหว่าง 25-28 ปี มีความเครียดมากที่สุด และผู้มีอายุระหว่าง 29-34 ปี มีความเครียดน้อยที่สุด ผู้เรียนภาคพิเศษมีความเครียดมากกว่าผู้เรียนในภาคปกติ และพบว่าผู้ที่เป็นหม้ายมีความเครียดมากที่สุด ผู้ประกอบอาชีพรับราชการมีความเครียดน้อยที่สุด ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีความเครียดมากที่สุด ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความเครียดน้อยที่สุด ผู้มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความเครียดมากที่สุด ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 7,001 บาทขึ้นไปมีความเครียดน้อยที่สุด

อัมพร โอตระกูล และ เจตน์สัน แดงสุวรรณ (2525) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความเครียดของตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร" ด้วยการหาค่าความเครียดโดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความเครียดด้วย "มาตรวัดเฮชไอเอส" HOS Scale ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจที่ทำงานในหน่วยงานกองทะเบียนและกองรักษาความปลอดภัยวังปารุส มีความเครียดมากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ที่สำรวจ ตำรวจที่เป็นผู้กำกับฯ สารวัตรหรือผู้บังคับกอง จะมีความเครียดต่ำ ส่วนตำรวจที่มีหน้าที่ด้านธุรการ การทะเบียน งานบัญชีหรืองานสารบัญ จะมีความเครียดสูงสุด ตำรวจที่มีตำแหน่งยศชั้นนายพันขึ้นไป มีคะแนนความเครียดต่ำสุด และผลตำรวจมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ตำรวจที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรืออาชีวศึกษา มีความเครียดสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ ตำรวจอายุแตกต่างกัน พบว่า มีความเครียดแตกต่างกันเล็กน้อย กลุ่มอายุ 20 - 29 ปี เป็นกลุ่มที่มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งอธิบายได้ว่า ช่วงอายุนี้เป็นระยะที่เริ่มปฏิบัติงาน ยังขาดเคลมปัจจัย 4 ของการดำรงชีวิต และอาจยังไม่เคยชินต่อลักษณะงาน ยังไม่มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน อีกทั้งยังต้องปรับตัวมากกับบุคคลที่ตนเองร่วมงานอยู่ด้วย

ทำให้ตำรวจในช่วงอายุนี้มีความเครียดสูง ซึ่งก็สอดคล้องกับความคิดเห็นของ แมคลีน (McLean, 1980) ที่ว่า นอกเหนือจากลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคลแล้ว การที่คน ๆ หนึ่งจะมีความสามารถในการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ซึ่งนำมาซึ่งความเครียดได้ดีหรือไม่ั้น อายุจะมีความสำคัญมากในการกำหนดความเครียด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ได้ทำการศึกษาวิจัย "ตำรวจศึกษากรณีสารวัตรใหญ่ และสารวัตร สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 " วัดระดับความเครียดด้วย "มาตราวัด เฮชโอเอส" HOS Scale พบว่า อายุการศึกษาหรือระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ต่างก็ไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งอธิบายว่า ตัวแปรดังกล่าวอาจตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของตัวแปรกดดัน (Suppressor Variable) ซึ่งอาจผลักดันไม่ให้ปรากฏความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง กับตัวแปรตาม คือ ความเครียด

ตุ้ย ยิ่งน้อย และ ทรงวุฒิ ดวงรัตนพันธ์ (2530) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "วิทยาการระบาดของความเครียดในทันตแพทย์ พบว่า คะแนนความเครียดเฉลี่ยเท่ากับ 32.16 ซึ่งน้อยกว่าคะแนนความเครียดของตำรวจในกรุงเทพ 34.62 และน้อยกว่าความเครียดของประชาชนทั่วไป 35.59 และอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่ไม่มีภาระทางครอบครัว มีความเครียดน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีต่ออิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาในชีวิตประจำวัน และภาระทางครอบครัวเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน และจากการศึกษาของ รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันในกลุ่มอาการทางกาย

ศิรินันต์ จูทะเดมีย์ (2534) ได้ศึกษาความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ทำงานในสถานศึกษาพยาบาลในกรุงเทพ พบว่า อาจารย์พยาบาลกลุ่มอายุ 25-35 ปี มีความเครียดมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน สำหรับประสบการณ์การทำงานพบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีความ

เครียดในด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และงานด้านการสอนมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

2.11.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เฮาส์ (House, 1974) ได้ศึกษาเรื่อง "ความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อโรคหัวใจในคนอเมริกันผิวขาว" โดยศึกษาตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ พบว่า คนงานที่มีบุคลิกภาพแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานสูง ชอบการแข่งขัน ใจร้อน รีบด่วน เร่งรีบ เพื่อทำงานให้ทันกับเวลาที่ขีดเส้นตายเอาไว้ ลักษณะของบุคลิกภาพต่าง ๆ ดังกล่าวนั้น ก่อให้เกิดความเครียดสูง และมีผลต่อการเกิดโรคหัวใจสูงอีกด้วย นอกจากนี้ตัวแปรด้านความพึงพอใจและมีความภาคภูมิใจในงานน้อย จะมีความเครียดสูงทำให้เกิดโรคหัวใจและโรคอื่น ๆ สูงไปด้วย

ลาแวนท์ (Lavant, 1990) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงาน บุคลากรนิสิต" โดยได้ศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่ง งาน เหตุการณ์ในชีวิต หรือสถานการณ์ที่สร้างความเครียด ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งขัดขวางการทำงาน และศึกษาถึง วิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานของบุคลากรนิสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต จำนวน 400 คน จากสถาบันอุดมศึกษา ทางภาคตะวันตกกลางของสหรัฐอเมริกา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามชื่อ "Life, Stress and Work" ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตมีความเครียดในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่อยู่ในวัยกลางคน ที่มีวุฒิในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก และผู้บริหารบุคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นระดับความเครียดก็จะลดลง

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่ ความต้องการการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม การทำงานมากเกินไป รายได้และการเงินไม่เพียงพอ จากการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการบริหารงานต่ำมากเท่าใด จะมีแนวโน้มที่พบความเครียดมากขึ้นเท่านั้น และวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรส่วนมากเป็นไปในทางด้านบวก ซึ่งได้แก่การออกกำลังกาย การพักผ่อนหย่อนใจ การอ่านหนังสือ และการมองดูสภาพการณ์ ที่ก่อให้เกิดความเครียด และพยายามหาวิธีแก้ปัญหาเหล่านั้น

โจนส์ (Jones, 1990) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด รายได้ เชื้อชาติ โครงสร้างของครอบครัว และสัมพันธภาพของพ่อแม่ในกลุ่มหัวก้าวหน้า" กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มพ่อแม่หัวก้าวหน้า ในเวอร์จิเนีย (Virginia Headstart Program) จำนวน 53 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสัมพันธภาพของพ่อแม่หัวก้าวหน้า ของเวอร์จิเนีย และแบบสำรวจอีก 2 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสำรวจครอบครัวเกี่ยวกับเหตุการณ์ในชีวิต ชื่อว่า "Family Inventory of Life Events" (FILE) และชุดที่ 2 เป็นมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับการพบวิกฤตการณ์ในครอบครัว ชื่อว่า "Family Crisis Oriented Personal Scales" (F-Copes) จากการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันทางด้านลบ ระหว่างความเครียด กับรายได้ พ่อแม่ที่มีรายได้ต่ำจะมีระดับความเครียดสูง ความเครียดภายในครอบครัวและรายได้มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพของพ่อแม่ ในทางตรงกันข้าม พ่อแม่ที่มีระดับความเครียดสูงจะมีสัมพันธภาพในระดับต่ำขณะที่พ่อแม่ที่มีระดับรายได้สูงจะมีสัมพันธภาพในระดับสูง ส่วนเชื้อชาติและโครงสร้างทางด้านครอบครัว ไม่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพของพ่อแม่

จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับอายุ วุฒิการศึกษา บุคลิกภาพบางอย่าง ภาระหน้าที่ในครอบครัว รายได้ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจในชีวิต หน้าที่ที่รับผิดชอบสิ่งแวดล้อมด้านที่อยู่อาศัย และสัมพันธภาพในครอบครัว รวมทั้งสัมพันธภาพในการปฏิบัติหน้าที่การงาน