



ความชุกและปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้า จากการทำงานของพนักงานสอบสวนในสังกัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล

Prevalence and Associated Factors of Burnout Syndrome in Inquiry Officials in the Metropolitan Police Bureau

ณิชชาภัทร อัมพรมณี*

Nichapat Ampormmune*

* แพทย์ประจำบ้าน สาขาเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลตำรวจ

* Family Medicine Resident Physician, Police General Hospital

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความชุกและปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล

วิธีการศึกษา เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional descriptive study) ในพนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล รวมจำนวน 338 ราย โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามข้อมูลการทำงาน และแบบวัดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน (Maslach burnout inventory) ฉบับภาษาไทย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติ independent t-test, one-way ANOVA และ multiple logistic regression วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานทั้ง 3 ด้าน

ผลการศึกษา พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่มีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ระดับสูง (ร้อยละ 66.6) ด้านการลดความเป็นบุคคลระดับสูง (ร้อยละ 77.2) และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลระดับต่ำ (ร้อยละ 78.7) ซึ่งจากภาพรวมทั้ง 3 ด้านจะพบว่าพนักงานสอบสวนมีระดับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานที่จัดอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ โรคประจำตัว สถานภาพทางเศรษฐกิจ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับการสนับสนุนจากประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งยังพบว่าพนักงานสอบสวนมากกว่าครึ่งไม่พึงพอใจในวิชาชีพตำรวจ (ร้อยละ 77.5) และเคยคิดลาออกจากการรับราชการตำรวจ (ร้อยละ 88.2) และสถานภาพทางเศรษฐกิจส่งผลต่อภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (OR 1.67, 95%CI 1.08, 3.51)

สรุป พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่มีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ด้านการลดความเป็นบุคคลสูง และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจากการทำงาน หากสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการปรับเปลี่ยนในเรื่องค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่เหมาะสมต่อพนักงานสอบสวน และจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการทำงาน อาจมีส่วนช่วยลดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดการสูญเสียบุคลากรได้อีกด้วย

คำสำคัญ ภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน พนักงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล

Corresponding author: ณิชชาภัทร อัมพรมณี

วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย 2564; 66(1): 39-52

ABSTRACT

Objective : To identify the prevalence and associated factors of burnout syndrome among police inquiry officials in the Bangkok Metropolitan Police Bureau.

Method : A cross-sectional descriptive study was conducted among 338 police inquiry officials in the Bangkok Metropolitan Police Bureau. The participants were recruited and asked to complete a set of questionnaires, comprised of personal background, work experience, and the Thai version of Maslach Burnout Inventory (MBI) for burnout assessment. The researcher then performed a statistical analysis using independent t-test, one-way ANOVA, and multiple logistic regression to examine relevant factors contributing to the development of burnout syndrome in the sample group on three dimensions.

Results : According to research findings, it was found that most of the participants reported high scores on emotional exhaustion (66.6 percent) and depersonalization (77.2 percent) with low scores on reduced personal accomplishment (78.7 percent), which are indicative of a high degree of burnout. The main factors related to burnout syndrome development with a statistical significance included gender, underlying condition, economic status, and support from colleagues and supervisors as well as visitors. Notably, the study indicated that over half of the samples were dissatisfied with their job (77.5 percent) and 88.2 percent of them used to have intent to leave the job. Furthermore, economic status had an impact on a high level of emotional exhaustion with a statistical significance. (OR 1.67, 95%CI 1.08, 3.51)

Conclusion : The majority of inquiry officials suffered from burnout syndrome according to high scores on emotional exhaustion and depersonalization and low scores on reduced personal accomplishment. The main factors contributing to burnout syndrome were associated with personal and work factors. Therefore, this research recommended that the Royal Thai Police should improve compensation and welfare benefits for police inquiry officials along with the establishment of forums for knowledge and experience sharing among inquiry officials and their supervisors. These would help mitigate the development of burnout syndrome, enhance work effectiveness, and reduce police attrition rates.

Keywords : burnout syndrome, police inquiry official, Bangkok Metropolitan Police Bureau

Corresponding author: Nichapat Ampornmune

J Psychiatr Assoc Thailand 2021; 66(1): 39-52

บทนำ

ปัจจุบันภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานพบได้ในสายงานอาชีพต่างๆ โดยเฉพาะสายงานบริการที่มีความจำเป็นต้องให้บริการและตอบสนองต่อปัญหาความทุกข์ร้อนของผู้รับบริการ เช่น แพทย์ พยาบาล ตำรวจ นักจิตวิทยา เป็นต้น หากผู้ให้บริการไม่สามารถจัดการกับสิ่งที่เผชิญอยู่ได้อย่างเหมาะสม ก็อาจนำมาซึ่งภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานได้ ทั้งนี้ องค์การอนามัยโลกได้ขึ้นทะเบียนภาวะหมดไฟหรือภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานให้เป็นภาวะที่ต้องได้รับการรักษาตามบัญชีจำแนกทางสถิติระหว่างประเทศของโรคและปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้อง ฉบับที่ 11 (ICD-11) ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2565¹ โดยภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ทั้งทางร่างกายและพฤติกรรม เช่น รู้สึกว่าร่างกายเหนื่อยล้า ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ หงุดหงิด โกรธง่าย รู้สึกเศร้าหมอง มองโลกในแง่ร้าย สิ้นหวัง เป็นต้น นอกจากนี้ ภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานยังส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การเกิดปัญหาต่อผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การแยกตัวออกจากสังคม ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน จนอาจถึงขั้นลาออก หรือนำไปสู่ปัญหาครอบครัวและปัญหาชีวิตคู่อีกด้วย ภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานนั้นส่งผลกระทบต่อทั้งผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และองค์กร ภาวะดังกล่าวจึงถือเป็นปัญหาที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นปัญหาที่กระทบตั้งแต่ในระดับส่วนตัวและอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในภาพรวมที่ใหญ่ขึ้นด้วย

ตำรวจ เป็นอาชีพที่มีความกดดัน และมีความคาดหวังจากสังคมสูง เนื่องจากเป็นอาชีพที่ทำงานเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายและเกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นหลัก โดยเฉพาะพนักงานสอบสวน ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนตลอดเวลาและทำสำนวนการสอบสวนคดีที่มีโทษทางอาญา ซึ่งถือเป็นต้นธารแห่งกระบวนการ

ยุติธรรมทางอาญา ประกอบกับพนักงานสอบสวนในปัจจุบันมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการทำงาน และภาระงานที่มีความกดดันสูง อาจส่งผลกระทบต่อเรื่องส่วนตัวและครอบครัว และนำมาซึ่งภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานได้ ดังจะเห็นได้จากแหล่งข่าวที่ได้มีการรายงานจำนวนตำรวจที่ลาออกเป็นจำนวนมากถึง 933 นาย ซึ่งถือเป็นจำนวนที่สูงมาก²

เนื่องจากในประเทศไทยยังไม่มีงานวิจัยที่ทำการศึกษาภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานในพนักงานสอบสวน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อหาความชุกและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานในพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล และหาแนวทางการปฏิบัติหรือแนวทางการป้องกันแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดการสูญเสียบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรอันสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

Freudenberger³ จิตแพทย์ชาวเยอรมันได้ทำการศึกษากระบวนการเกิดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน พบว่า ภาวะดังกล่าวเกิดจากการทำงานหนักเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า หมดไฟ ส่งผลให้เกิดอาการทางด้านร่างกายและจิตใจ และ Maslach⁴ ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับภาวะเหนื่อยล้า โดยให้ความหมายของภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานว่าเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนเพลียทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รู้สึกด้อยค่า จนเกิดผลกระทบต่อตนเองและงาน นอกจากนี้ Maslach และ Jackson⁵ ได้แบ่งกลุ่มอาการภาวะเหนื่อยล้าออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) เป็นความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์จากการทำงานหนัก 2. ด้านการลดความเป็นบุคคล

(depersonalization) เป็นความรู้สึกด้านลบที่มีต่อ
บุคคลอื่น จนเกิดความรู้สึกเหน็ดเหนื่อยและเกิดกลไก
การป้องกันตนเอง 3. ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล
(reduced personal accomplishment) เป็นการลดลง
ของความรู้สึกแข่งขัน รวมถึงความสามารถในการรับมือ
งานที่มีความกดดัน

Brown และคณะ⁶ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ
ความเครียดของตำรวจประเทศอังกฤษพบว่าเกิดจาก
การเผชิญหน้าต่อความตาย และปัญหาในการ
ปฏิบัติงาน เช่น การเผชิญหน้าต่อเหยื่อและสถานการณ์
ที่มีความรุนแรง อย่างไรก็ตาม Storch และ Panzarella⁷
ได้ศึกษาภาวะความเครียดในตำรวจประเทศ
สหรัฐอเมริกาพบว่า การบริหารจัดการในองค์กร
และสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ความเครียดของตำรวจมากกว่าความรุนแรงและ
การเผชิญหน้าต่อประชาชน

Johnson และคณะ⁸ ได้ทำการศึกษานักลากร
จาก 26 อาชีพในประเทศอังกฤษ พบว่า อาชีพตำรวจ
เป็นอาชีพที่มีคะแนนภาวะความเหนื่อยล้าจากการ
ทำงานเฉลี่ยต่ำกว่าอาชีพอื่นในกระบวนการยุติธรรม

Kop และคณะ⁹ พบว่า ภาวะเหนื่อยล้าจากการ
ทำงานส่งผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ต่อประชาชนและ
ทัศนคติการใช้ความรุนแรงต่อประชาชนของตำรวจ
เนเธอร์แลนด์ และการศึกษาของ Jackson และ
Maslach¹⁰ พบว่า ภาวะนี้ยังส่งผลกระทบต่อครอบครัว
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปแบบของ
การใช้เวลากับครอบครัวที่น้อยลง รวมถึงการแสดงออก
ที่ไม่เหมาะสมด้านความรุนแรงในครอบครัวอีกด้วย

Martinussen และคณะ¹¹ พบว่า ตำรวจประเทศ
นอร์เวย์มีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานในระดับต่ำ
เมื่อเทียบกับอาชีพอื่น และพบว่าแรงกดดันจากการ
ทำงานและครอบครัว (work-family pressure) เป็น
ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน
ทั้ง 3 ด้าน นอกจากนี้ยังพบว่าระบบการคัดเลือกและ

การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีประสิทธิภาพ รวมถึง
สิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนที่สูง มีผลทำให้คะแนน
เฉลี่ยของภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานต่ำกว่าอาชีพ
อื่น อย่างไรก็ตาม Biggam และคณะ¹² กลับพบว่าระบบ
การทำงานของตำรวจประเทศสกอตแลนด์มีความ
สัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานในระดับสูง

Preecha¹³ ทำการศึกษาภาวะความเครียดใน
ตำรวจตระเวนชายแดนนครราชสีมา 446 จังหวัดนครราชสีมา
พบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนมีความเครียดอยู่ในระดับ
ปานกลาง และมีบุคลิกภาพที่ไม่มีความมั่นคงทางด้าน
อารมณ์ โดยปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ การ
สนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ และรายได้ที่ไม่เพียงพอ

Chanleela¹⁴ ได้ทำการศึกษาภาวะเหนื่อยล้าจาก
การทำงานของตำรวจจราจรระดับชั้นประทวนในเขต
พื้นที่นครบาล พบว่า ตำรวจจราจรมีภาวะเหนื่อยล้าจาก
การทำงานในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
ทั้งสามด้าน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะเหนื่อยล้าจาก
การทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงานจราจร
การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบตัว และความคิดความ
รู้สึกของตำรวจจราจร

จากการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ภาวะ
เหนื่อยล้าจากการทำงานนั้นส่งผลกระทบต่อ
ส่วนบุคคลและส่วนรวม โดยเฉพาะอาชีพตำรวจซึ่งเป็น
อีกหนึ่งอาชีพที่มีการบริการและเกี่ยวข้องกับประชาชน
ตลอดเวลา หากแต่ยังไม่มีการศึกษาภาวะเหนื่อยล้าจาก
การทำงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งถือเป็นต้นธารแห่ง
กระบวนการยุติธรรมทางอาญา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการ
ศึกษาวิจัยเรื่องความชุกและปัจจัยของภาวะเหนื่อยล้า
จากการทำงานในพนักงานสอบสวนในสังกัดกอง
บัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนคดี
อาชญากรรมสูง เพื่อหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และ
ป้องกันภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานในพนักงาน
สอบสวนต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาหาความชุกและปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional descriptive study) ในพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว แบบสอบถามข้อมูลการทำงาน และแบบวัดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน Maslach burnout inventory (MBI) ฉบับภาษาไทย

ประชากรที่ทำการศึกษา (study population)

พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีจำนวน 1,321 ราย¹⁵

กลุ่มตัวอย่าง (sample)

พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 9 กองบังคับการ จำนวน 307 คน ได้มาจากการคำนวณโดยสูตรของ Yamane¹⁶ และเพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มประชากรอีกร้อยละ 10 รวมเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 338 คน มีเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมการการศึกษา (inclusion criteria) คือ พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลทุกนายที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วน และเป็นผู้นิติให้ความร่วมมือในการศึกษา ส่วนเกณฑ์การคัดออกจากการวิจัย (exclusion criteria) คือ พนักงานสอบสวนที่ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน และไม่ยินยอมให้ความร่วมมือในการศึกษา

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (sampling)

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งแบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 9 กองบังคับการ ได้แก่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 ตามลำดับ โดยผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เป็นสัดส่วน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละกองบังคับการตำรวจนครบาลในจำนวนตามสัดส่วนได้ทั้งหมด 9 กลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 ตามแบบโควตา (quota sampling) โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ (จำนวน) ตามลำดับดังต่อไปนี้ คือ 10.6 (36), 14.2 (48), 10.2 (34), 11.8 (40), 14.8 (50), 8.5 (29), 8.9 (30), 9.8 (33), 11.2 (38)

เครื่องมือที่ใช้

แบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ประกอบด้วย เพศ อายุ สังกัด สถานภาพ การมีบุตร อายุงานในราชการตำรวจ ระยะเวลาในการทำงานสอบสวน รายได้ สถานภาพทางเศรษฐกิจ ภาวะครอบครัว โรคประจำตัว การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา ความคิดอยากฆ่าตัวตาย การออกกำลังกาย เวลาการนอน และเวลาในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 1 เกณฑ์การแปลผลคะแนนภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานสอบสวน

คะแนนภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	0-18	19-26	27-54
การลดความเป็นบุคคล	0-5	6-9	10-30
ความสำเร็จส่วนบุคคล	40-48	34-39	0-33

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลการทำงาน ประกอบด้วย จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงาน จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ จำนวนคดีในความรับผิดชอบ การได้รับสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการสนับสนุนจากประชาชนผู้ใช้บริการ การมีที่ปรึกษาในการทำงาน ความเพียงพอของเวลาในการนอนหลับ ความเพียงพอของเวลาส่วนตัว ความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของสถานีตำรวจ ความพึงพอใจในวิชาชีพตำรวจ และความคิดอยากลาออกจากการรับราชการตำรวจ

ส่วนที่ 3 แบบวัดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานฉบับภาษาไทย แบบวัดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน Maslach burnout inventory-human services survey (MBI-HSS) ของ Maslach และ Jackson⁵ ฉบับภาษาไทยซึ่งแปลโดยสิริระยา สัมมาวาจ¹⁷ โดยเป็นแบบสอบถามที่สร้างมาเพื่อวัดภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานบริการ ซึ่งนิยมใช้ในบุคลากรทางการแพทย์ ตำรวจ นักบวช หรือนักสังคมสงเคราะห์ ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่มีความรู้สึกเช่นนั้นเลย จนถึงมีความรู้สึกเช่นนั้นทุกวัน และแบ่งผลการประเมินออกเป็น 3 ด้าน คือ

- ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) หมายถึง รู้สึกเหนื่อย ไม่มีพลังเผชิญกับวันต่อไป หรือพบคนอื่น ๆ แล้วรู้สึกว่าไม่มีพลังใจเหลือจนสามารถให้ผู้อื่นได้ ประกอบด้วยคำถาม 9 ข้อ โดยมีการแปลผล ดังนี้ 0-18 คะแนน หมายถึง ระดับต่ำ 19-26 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง 27-54 คะแนน หมายถึง ระดับสูง

- ด้านการลดความเป็นบุคคล (depersonalization) หมายถึง มีความรู้สึกทางลบหรือไม่เข้าใจผู้อื่น ขาดความเชื่อมโยงกับผู้อื่น ไม่มีชีวิตจิตใจ ประกอบด้วย

คำถาม 5 ข้อ โดยมีการแปลผล ดังนี้ 0-5 คะแนน หมายถึง ระดับต่ำ 6-9 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง 10-30 คะแนน หมายถึง ระดับสูง

- ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced personal accomplishment) หมายถึง รู้สึกว่าตัวเองไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถจัดการงานได้ ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ โดยมีการแปลผล ดังนี้ 40-48 คะแนน หมายถึง ระดับต่ำ 34-39 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง 0-33 คะแนน หมายถึง ระดับสูง

ระดับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานโดยรวมทั้ง 3 ด้าน จะแบ่งออกเป็นระดับที่แตกต่างกันดังนี้

ระดับที่ 1 ผู้มีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานระดับต่ำ มีคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลระดับต่ำ แต่คะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูง

ระดับที่ 2 ผู้ที่มีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานระดับปานกลาง มีคะแนนความเหนื่อยล้าจากการทำงานทั้ง 3 ด้านอยู่ระดับปานกลาง

ระดับที่ 3 ผู้ที่มีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานระดับสูง มีคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลระดับสูง แต่มีคะแนนความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ

การพิทักษ์สิทธิ์

โครงการวิจัยได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการจริยธรรมและวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลตำรวจ เลขที่หนังสือรับรอง จว.102/2562 รหัสโครงการ Dh071086/62 วันที่รับรอง 21 พฤศจิกายน 2562

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 338 ราย ในช่วงเดือนเมษายนถึงมิถุนายน 2563 โดยทำการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามต่อพนักงานสอบสวนที่สถานีตำรวจในสังกัดกองบัญชาการ

ตำรวจนครบาล แบ่งตามพื้นที่ความรับผิดชอบของแต่ละกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 และส่วนที่ 2 ส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ เนื่องจากเป็นช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สถานีตำรวจจำนวน 206 ชุด และได้รับการตอบกลับจากแบบสอบถามออนไลน์ 132 ชุด รวมได้รับการตอบกลับแบบสอบถามทั้งสิ้น 338 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการทำงาน และระดับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน นำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลประเภทต่อเนื่อง (continuous data) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และข้อมูลประเภทกลุ่ม (categorical data) ได้แก่ ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)
- 2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานทั้ง 3 ด้านในพนักงานสอบสวน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่ independent t-test และ one-way ANOVA
- 3) การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบโลจิสติก (multiple logistic regression) เพื่อเปรียบเทียบ

หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหรือตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$

ผลการศึกษา

การศึกษานี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 227 คน (ร้อยละ 67.2) มีอายุเฉลี่ย 29.15 ± 5.34 ปี มีสถานภาพโสดจำนวน 291 คน (ร้อยละ 86.1) ไม่มีบุตรจำนวน 295 ราย (ร้อยละ 87.3) อายุงานในราชการตำรวจเฉลี่ย 6.06 ± 5.18 ปี ระยะเวลาในการทำงานสอบสวนเฉลี่ย 5.07 ± 3.61 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท จำนวน 220 ราย (ร้อยละ 65.1) สถานภาพทางเศรษฐกิจ มีรายได้พอใช้แต่ไม่มีเงินเก็บจำนวน 154 ราย (ร้อยละ 45.6) มีภาวะครอบครัวระดับปานกลางจำนวน 202 ราย (ร้อยละ 59.8) ไม่มีโรคประจำตัวจำนวน 277 ราย (ร้อยละ 82.0) ไม่สูบบุหรี่จำนวน 285 ราย (ร้อยละ 84.32) ดื่มสุราเป็นครั้งคราวจำนวน 251 ราย (ร้อยละ 74.3) ส่วนใหญ่ไม่เคยมีความคิดอยากฆ่าตัวตายจำนวน 242 ราย (ร้อยละ 71.6) จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์เฉลี่ย 46.2 ± 24.95 ชั่วโมง จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการต่อสัปดาห์เฉลี่ย 29.77 ± 28.74 ชั่วโมง จำนวนคดีในความรับผิดชอบต่อปีจำนวน 108.49 ± 70.14 คดี การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่เพียงพอจำนวน 210 ราย (ร้อยละ 62.1) การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่เพียงพอจำนวน 230 ราย (ร้อยละ 68.0) การได้รับการสนับสนุนหรือกำลังใจ

ตารางที่ 2 ระดับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานสอบสวน

คะแนนภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	ค่าเฉลี่ย (คะแนน)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	44 (13)	69 (20.4)	225 (66.6)	34.68
การลดความเป็นบุคคล	23 (6.8)	54 (16)	261 (77.2)	16.04
ความสำเร็จส่วนบุคคล	266 (78.7)	49 (14.5)	23 (6.8)	24.28

จากประชาชนผู้ใช้บริการไม่เพียงพอจำนวน 204 ราย (ร้อยละ 60.4) การมีที่ปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงานไม่เพียงพอจำนวน 232 ราย (ร้อยละ 68.6) เวลาในการนอนหลับไม่เพียงพอจำนวน 284 ราย (ร้อยละ 84.0) เวลาส่วนตัวไม่เพียงพอจำนวน 309 ราย (ร้อยละ 91.4) ไม่พึงพอใจในวิชาชีพตำรวจจำนวน 262 ราย (ร้อยละ 77.5) และเคยคิดลาออกจากการรับราชการตำรวจ จำนวน 298 ราย (ร้อยละ 88.2)

พนักงานสอบสวนมีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 34.68 คะแนน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการลดความเป็นบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 16.04 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 24.48 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ (ตารางที่ 1) ซึ่งเมื่อประเมินภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานทั้ง 3 ด้านพบว่า มีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานอยู่ในระดับสูง

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เพศ ($p < .05$) โดยเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าเพศหญิง สถานภาพทางเศรษฐกิจ ($p < .05$) พนักงานสอบสวนที่มีรายได้พอใช้แต่ไม่มีเงินเก็บมีคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงสุด และโรคประจำตัว ($p < .05$) โดยพนักงานสอบสวนที่ไม่มีโรคประจำตัวมีคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านการลดความสำเร็จ

ส่วนบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีโรคประจำตัว ส่วนปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ($p < .01$) โดยพนักงานสอบสวนที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่เพียงพอมีคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่เพียงพอและไม่เคยได้รับ อีกทั้งยังพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากประชาชนผู้ใช้บริการ ($p < .05$) มีความสัมพันธ์กับภาวะนี้ โดยพนักงานสอบสวนที่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชนผู้ใช้บริการไม่เพียงพอมีคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคลมากกว่ากลุ่มอื่น นอกจากนี้ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($p < .05$) ยังมีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล ซึ่งพบว่าพนักงานสอบสวนที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่เพียงพอมีคะแนนเฉลี่ยด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่ากลุ่มอื่น (ตารางที่ 2 และ 3)

จากการวิเคราะห์ด้วย multiple logistic regression พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญ คือ สถานภาพทางเศรษฐกิจ (OR 1.67, 95%CI 1.08, 3.51) หรือกล่าวได้ว่า ภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ระดับสูงเกิดในพนักงานสอบสวนที่มีรายได้พอใช้แต่ไม่มีเงินเก็บ ซึ่งถือเป็น 1.67 เท่าเมื่อเทียบกับพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ไม่พอใช้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทาง
อารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

ปัจจัย	จำนวน	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์		ด้านการลดความเป็นบุคคล		ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	
		Mean (SD)	p-value	Mean (SD)	p-value	Mean (SD)	p-value
เพศ			0.047*		0.891		0.841
ชาย	227	34.61 (13.13)		16.07 (7.30)		23.46 (10.74)	
หญิง	111	21.98 (10.44)		15.99 (7.25)		25.95 (10.47)	
สถานภาพ			0.880		0.924		0.833
โสด	291	34.95 (12.95)		16.10 (7.31)		24.34 (10.72)	
สมรส	47	33.09 (13.08)		15.74 (7.16)		23.94 (10.73)	
การมีบุตร			0.250		0.951		0.552
มี	43	35.00 (12.09)		17.07 (7.20)		24.91 (11.34)	
ไม่มี	295	34.63 (13.11)		15.90 (7.29)		24.19 (10.62)	
โรคประจำตัว			0.710		0.721		0.044*
มี	61	34.81 (12.89)		16.14 (7.31)		23.49 (12.63)	
ไม่มี	277	34.10 (13.39)		15.62 (7.16)		24.45 (10.24)	
สูบบุหรี่			0.670		0.723		0.790
ไม่เคยสูบ	285	37.00 (13.35)		15.88 (7.29)		24.36 (10.75)	
สูบ	53	34.25 (12.87)		16.96 (7.22)		23.85 (10.71)	
ความคิดฆ่าตัวตาย			0.271		0.827		0.071
เคย	96	33.05(12.56)		15.28 (7.19)		24.58 (10.56)	
ไม่เคย	242	35.33 (13.09)		16.35 (7.30)		24.16 (10.78)	
รายได้ของท่าน (ต่อเดือน)			0.242		0.370		0.582
ต่ำกว่า 10,000 บาท	62	35.65 (13.11)		16.95 (7.62)		24.95 (9.47)	
10,000-20,000 บาท	220	34.96 (13.10)		15.92 (7.18)		23.85 (11.22)	
20,000-40,000 บาท	47	31.38 (12.39)		14.96 (7.26)		24.62 (9.81)	
40,000 บาทขึ้นไป	9	38.33 (10.25)		18.56 (7.28)		28.33 (10.72)	
สถานภาพทางเศรษฐกิจ			0.045*		0.720		0.551
มีรายได้พอใช้และมีเงินเก็บ	133	35.10 (12.93)		16.11 (7.43)		24.17 (10.82)	
มีรายได้พอใช้แต่ไม่มีเงินเก็บ	154	35.63 (13.40)		16.53 (7.27)		24.29 (10.44)	
มีรายได้ไม่พอใช้	51	30.92 (11.40)		14.61 (6.72)		24.78 (10.91)	
ภาวะครอบครัว			0.131		0.281		0.942
ภระน้อย	91	35.48 (13.01)		16.70 (6.88)		24.29 (10.44)	
ภระปานกลาง	202	33.66 (12.76)		15.53 (7.27)		24.17 (10.82)	
ภระหนัก	45	37.64 (13.52)		17.02 (8.02)		24.78 (10.91)	
การดื่มสุรา			0.421		0.053		0.644
ดื่มเป็นประจำ	16	33.13 (11.10)		16.13 (6.92)		25.69 (9.78)	
ดื่มเป็นครั้งคราว	251	35.35 (13.06)		16.35 (7.37)		24.43 (10.77)	
เคยดื่มแต่เลิกแล้ว	23	31.70 (13.80)		14.26 (7.13)		21.70 (11.36)	
ไม่เคยดื่ม	48	33.15 (12.61)		15.29 (6.97)		24.27 (10.49)	
การออกกำลังกาย			0.995		0.786		0.461
ออกกำลังกายเป็นประจำ	38	34.84 (13.85)		16.50 (7.34)		22.26 (11.79)	
ออกกำลังกายเป็นครั้งคราว	253	34.64 (12.75)		16.09 (7.21)		24.53 (10.58)	
ไม่ออกกำลังกาย	47	34.79 (13.69)		15.45 (7.28)		24.60 (10.52)	

* p < .05

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทาง
 อารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

ปัจจัย	จำนวน	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์		ด้านการลดความเป็นบุคคล		ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล	
		Mean (SD)	p-value	Mean (SD)	p-value	Mean (SD)	p-value
การได้รับการสนับสนุนจาก ประชาชนผู้ใช้บริการ			0.762		0.015		0.17
เพียงพอ	46	34.07 (12.59)		15.52 (6.09)		23.24 (9.61)	
ไม่เพียงพอ	204	36.13 (12.37)		16.96 (7.18)		25.12 (11.08)	
ไม่เคย/ไม่มี	88	31.64 (14.07)		14.20 (7.76)		22.89 (10.27)	
การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อน ร่วมงาน			0.007*		0.04*		0.20
เพียงพอ	116	31.87 (13.13)		14.95 (7.57)		24.14 (10.32)	
ไม่เพียงพอ	210	36.40 (12.65)		16.79 (7.11)		24.66 (10.93)	
ไม่เคย/ไม่มี	12	31.75 (12.69)		13.67 (5.58)		19.00 (9.70)	
การได้รับการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา			0.751		0.03*		0.78
เพียงพอ	46	34.00 (14.40)		14.74 (7.68)		23.26 (9.91)	
ไม่เพียงพอ	230	35.04 (12.59)		16.75 (7.11)		24.45 (10.74)	
ไม่เคย/ไม่มี	62	33.84 (13.39)		14.40 (7.31)		24.42 (11.24)	
การมีที่ปรึกษาเมื่อประสบปัญหา ในการทำงาน			0.982		0.67		0.25
เพียงพอ	70	34.90 (13.40)		15.67 (7.45)		25.54 (9.99)	
ไม่เพียงพอ	232	34.59 (12.67)		16.28 (7.17)		24.27 (10.70)	
ไม่เคย/ไม่มี	36	34.83 (14.31)		15.31 (7.74)		21.89 (11.88)	
ความเพียงพอของเวลาในการนอน			0.563		0.76		0.86
เพียงพอ	54	34.46 (13.67)		16.59 (7.28)		23.94 (10.90)	
ไม่เพียงพอ	284	34.72 (12.85)		15.94 (7.28)		24.335 (10.68)	
ความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพของสถานีตำรวจ			0.194		0.79		0.26
พึงพอใจ	73	33.07 (13.72)		14.99 (7.41)		23.73 (11.38)	
ไม่พึงพอใจ	265	35.12 (12.74)		16.34 (7.22)		24.43 (10.53)	
ความเพียงพอของเวลาส่วนตัว			0.229		0.92		0.921
เพียงพอ	29	33.34 (14.31)		15.45 (7.40)		15.45 (7.40)	
ไม่เพียงพอ	309	34.81 (12.85)		16.10 (7.27)		16.10 (7.27)	
ความพึงพอใจในวิชาชีพตำรวจ			0.650		0.56		0.84
พึงพอใจ	76	35.59 (12.41)		16.34 (6.93)		21.58 (10.72)	
ไม่พึงพอใจ	262	34.42 (13.13)		15.96 (7.38)		25.06 (10.59)	
ความคิดล้าออกจากกรับราชการ ตำรวจ			0.780		0.36		0.94
เคย	298	34.68 (12.95)		15.95 (7.35)		24.43 (10.73)	
ไม่เคย	40	34.65 (13.22)		16.80 (6.74)		23.20 (10.55)	

ตารางที่ 5 แสดงตัวแปรอิสระที่มีผลต่อระดับคะแนนภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานระดับสูงแต่ละด้าน โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติ multiple logistic regression

ปัจจัย	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			ด้านการลดความเป็นบุคคล			ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล		
	Odd Ratio	95% CI	p-value	Odd Ratio	95% CI	p-value	Odd Ratio	95% CI	p-value
เพศ				-	-	-	-	-	-
ชาย	0.73	0.40, 1.32	0.30						
หญิง (กลุ่มอ้างอิง)	1								
สถานภาพทางเศรษฐกิจ				-	-	-	-	-	-
มีรายได้พอใช้และมีเงินเก็บ	1.97	0.91, 4.27	0.08						
มีรายได้พอใช้แต่ไม่มีเงินเก็บ	1.67	1.08, 3.51	0.02*						
มีรายได้ไม่พอใช้ (กลุ่มอ้างอิง)	1								
การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน				-	-	-	-	-	-
เพียงพอ	1.59	0.42, 5.93	0.48	0.66	1.37, 3.25	0.61			
ไม่เพียงพอ	2.10	0.58, 7.53	0.25	1.22	0.23, 5.87	0.80			
ไม่เคย/ไม่มี (กลุ่มอ้างอิง)	1			1					
การได้รับการสนับสนุนหรือกำลังใจจากประชาชนผู้ใช้บริการ				-	-	-	-	-	-
เพียงพอ	1.59	0.42, 5.93	0.48	0.67	0.13, 3.25	0.61			
ไม่เพียงพอ	2.10	0.58, 7.53	0.52	0.80	0.25, 5.87	0.80			
ไม่เคย/ไม่มี	1			1					
การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา				-	-	-	-	-	-
เพียงพอ	-	-	-	1.22	1.07, 3.17	0.68			
ไม่เพียงพอ	-	-	-	2.00	1.97, 4.08	0.06			
ไม่เคย/ไม่มี (กลุ่มอ้างอิง)	-	-	-	1					
โรคประจำตัว				-	-	-	-	-	-
ไม่มี	-	-	-	-	-	-	1.33	0.40, 4.21	0.66
มี (กลุ่มอ้างอิง)	-	-	-	-	-	-	1		

* p < .05

วิจารณ์

จากการศึกษาภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานในพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลจำนวน 338 รายพบว่า พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่มีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับสูง ส่วนภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งจากภาพรวมทั้งสามด้านจะพบว่าพนักงานสอบสวนมีระดับภาวะเหนื่อยล้าจาก

การทำงานที่ระดับ 3 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง คือมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลสูง แต่ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ ตามเกณฑ์การแปลผลคะแนนของ Maslach และ Jackson⁵ ซึ่งในระดับ 3 นี้ มักจะเริ่มมีปัญหาทางด้านร่างกาย และจิตใจ โดยอาจจะไม่สามารถเปลี่ยนกลับไปสู่ภาวะปกติได้ ซึ่งพบว่าผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับ Maslach และคณะ¹⁸ ที่กล่าวว่าภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานนั้นมักพบในอาชีพบริการและอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

เช่น แพทย์ พยาบาล ตำรวจ ครู เป็นต้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Biggam และคณะ¹² ที่พบว่า ตำรวจในประเทศสกอตแลนด์มีภาวะความเครียดจากการทำงานที่สูง แต่มีความแตกต่างกับงานวิจัยในประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ และประเทศนอร์เวย์ที่พบว่าตำรวจมีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานที่ต่ำ นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Martinussen และคณะ¹¹ ซึ่งกล่าวว่าภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานสามารถบ่งบอกถึงทัศนคติต่อการทำงานทั้งทางบวกและทางลบ (ความคิดในการลาออก) ตามผลการวิจัยนี้ที่พบว่าพนักงานสอบสวนมากกว่าครึ่งไม่พึงพอใจในวิชาชีพตำรวจ และเคยคิดลาออกจากการรับราชการตำรวจ

ผู้วิจัยพบว่า เพศ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยพบว่าเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยของภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านนี้มากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความแตกต่างกับงานวิจัยของ Martin¹⁹ ที่ทำการศึกษาในตำรวจประเทศสหรัฐอเมริกา และ Burke และ Mikklesen²⁰ ที่ทำการศึกษาในตำรวจประเทศนอร์เวย์ ซึ่งพบว่าเพศหญิงมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะนี้มากกว่า เนื่องจากพบว่าตำรวจหญิงมักถูกคุกคามทางเพศและถูกเลือกปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานและประชาชน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยนี้ อาจเป็นเพราะประเทศไทยมีวัฒนธรรมในการให้เกียรติและปฏิบัติกับเพศหญิงด้วยความสุภาพ จึงทำให้ผลงานวิจัยมีความแตกต่างกับงานวิจัยที่กล่าวมา

สถานภาพทางเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยพบว่าพนักงานสอบสวนที่มีรายได้พอใช้แต่ไม่มีเงินเก็บมีคะแนนเฉลี่ยของภาวะเหนื่อยล้าในด้านนี้มากกว่าพนักงานสอบสวนที่มีรายได้พอใช้และมีเงินเก็บ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Martinussen และคณะ¹¹ ที่พบว่าตำรวจในประเทศนอร์เวย์มีภาวะเหนื่อยล้า

จากการทำงานต่ำ เนื่องจากมีสิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนที่สูง ซึ่งในประเทศไทยอาชีพตำรวจนั้นเป็นอาชีพที่มีค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นในกระบวนการยุติธรรม เช่น อัยการ ผู้พิพากษา เป็นต้น และสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อาจไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดภาวะทางด้านการเงินกับพนักงานสอบสวน ทั้งนี้ ในงานวิจัยยังพบว่าพนักงานสอบสวนที่มีรายได้พอใช้และมีเงินเก็บกลับมีคะแนนเฉลี่ยของภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ไม่พอใช้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้ไม่พอใช้อาจเป็นพนักงานสอบสวนที่มีอายุงานในราชการตำรวจน้อยกว่า ทำให้มีประสบการณ์การเผชิญปัญหาและระดับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานในด้านนี้ต่ำกว่า พนักงานสอบสวนที่มีรายได้พอใช้และมีเงินเก็บ

การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และประชาชนผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคล โดยพบว่าพนักงานสอบสวนที่ได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอ นั้นมีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานทั้งสองด้านมากกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล โดยพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่ไม่เพียงพอ ส่งผลให้เกิดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานมากกว่า ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Schaufeli และ Bakker²¹ ซึ่งพบว่า การขาดการสนับสนุนจากสังคม มีผลทำให้เกิดภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานทั้งสามด้าน และงานวิจัยของ Martinussen และคณะ¹¹ ซึ่งพบว่าความไม่สมดุลกันของชีวิตครอบครัวและการทำงาน และการขาดความผูกพันในองค์กร ส่งผลให้เกิดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kop

และคณะ⁹ ที่พบว่าการบริหารจัดการองค์กรที่ไม่เหมาะสม ส่งผลต่อความเครียดมากกว่าภาระงาน โดยภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานส่งผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ต่อประชาชนและทัศนคติการใช้ความรุนแรงต่อประชาชนของตำรวจอีกด้วย อีกทั้งผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Preecha¹³ ที่พบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนชายแดนกองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส มีการสนับสนุนทางสังคมและรายได้ที่ไม่เพียงพอเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chanleela¹⁴ ที่พบว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลรอบตัวส่งผลต่อภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในเขตนครบาล แม้ระดับความเหนื่อยล้าจากการทำงานของตำรวจจราจรโดยรวมจะต่ำกว่าพนักงานสอบสวนก็ตาม จึงอาจกล่าวได้ว่า หากพนักงานสอบสวนได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ประชาชนผู้ใช้บริการ และผู้บังคับบัญชาที่เพียงพอ โดยมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ก็อาจทำให้พนักงานสอบสวนสามารถรักษาสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ การบริหารจัดการองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมจะสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานได้อีกด้วย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลนั้นอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ สถานภาพทางเศรษฐกิจ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับการสนับสนุนจากประชาชนผู้ใช้บริการ ซึ่งภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน เป็นภาวะที่มีหลายระดับ โดยถ้าหากมีการพบในระยะเริ่มแรก และมีการแก้ไขก็จะสามารถลดการเกิดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานได้

ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยพบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ประชาชนผู้ใช้บริการ และผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน ดังนั้น หากสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีการปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาระงาน และมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานสอบสวนและผู้บังคับบัญชาได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงปัญหาในการทำงานและแนวทางการแก้ไข ก็อาจจะสามารถช่วยลดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานสอบสวนได้

หากมีการศึกษาในอนาคต ควรทำการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการสนทนากลุ่ม เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนาที่ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นตัวชี้วัด ซึ่งอาจจะยังมีปัจจัยด้านอื่นที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานสอบสวน โดยการวิจัยเชิงคุณภาพอาจทำให้ได้ปัจจัยที่ลึกและจำเพาะต่อตัวบุคคลด้วย

เอกสารอ้างอิง

1. World Health Organization. International classification of diseases for mortality and morbidity statistics: (11th) Eleventh Revision. (Internet). 2018 [cited 2019 Oct 2]. Available from: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>
2. Siamrath Online. 933 Police officers resigned from police service. (Internet). 2019 (cited 2019 oct 2). Available from: <https://siamrath.co.th/n/106273>
3. Freudenberger HJ. Burnout: Past, present, and future concerns. Loss, Grief & Care 1989; 3(1-2):1-10.

4. Maslach C. A multidimensional theory of burnout. In: Maslach C, Cooper CL, editors. Theories of Organizational Stress. New York: Oxford University Press. 1998;68:85.
5. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. J Organ Behav 1981; 2(2):99-113.
6. Brown J, Fielding J, Grover J. Distinguishing traumatic, vicarious and routine operational stressor exposure and attendant adverse consequences in a sample of police officers. Work & Stress 1999;13(4):312-25.
7. Storch JE, Panzarella R. Police stress: State-trait anxiety in relation to occupational and personal stressors. J Crim Justice 1996;24(2):99-107.
8. Johnson S, Cooper C, Cartwright S, Donald I, Taylor P, Millet C. The experience of work-related stress across occupations. J Manag Psychol. 2005;20(2):178-287.
9. Kop N, Euwema M, Schaufeli W. Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. Work & Stress 1999;13(4):326-40.
10. Jackson SE, Maslach C. After-effects of job-related stress: Families as victims. J Organ Behav 1982;3(1):63-77.
11. Martinussen M, Richardsen AM, Burke RJ. Job demands, job resources, and burnout among police officers. J Crim Justice 2007;35(3): 239-49.
12. Biggam FH, Power KG, Macdonald RR, Carcary WB, Moodie E. Self-perceived occupational stress and distress in a Scottish Police Force. Work & Stress 1997;11(2):118-33.
13. Preecha M. Factors related to stress and stress management behaviors of Border Patrol Police Company 446 in Narathiwat Province (Thesis). Bangkok: Chulalongkorn University; 2009.
14. Chanleela S. Personal factors of burnout in the Metropolitan Traffic Police (Thesis). Bangkok: Chulalongkorn University; 2002.
15. Personal Planning and Design Division. Police personnel information of inquiry officials in the Bangkok Metropolitan Police Bureau; 2019.
16. Yamane T. Statistics: An introductory analysis. New York: Harper & Row; 1973.
17. Sammawart S. Burnout among nurses in Ramathibodi Hospital (Thesis). Bangkok: Mahidol University; 1989.
18. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Annu Rev Psychol. 2001;52(1):397-422.
19. Martin SE. On the Move: The status of women in policing. Washington, DC: Police Foundation; 1990.
20. Burke RJ, Mikkelsen A. Gender differences in policing: Signs of progress?. Empl Relat 2005; 27(4):425-436.
21. Schaufeli WB, Bakker AB. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. J Organ Behav: J Occup Organ Psychol 2004; 25(3):293-315.