



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล

Factors Influencing Occupational Stress Among Investigators of the Metropolitan Police Bureau

ปิยะพงษ์ ชัยวรรณวัฒนา¹

วันรับ: 15 กันยายน 2568 วันแก้ไข: 28 กันยายน 2568 ยอมรับ: 30 กันยายน 2568

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันพนักงานสอบสวนถือเป็นบุคลากรสำคัญในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการรับคำร้องทุกข์ รวบรวมพยานหลักฐาน และดำเนินการสอบสวนคดีต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย งานสอบสวนเป็นภารกิจที่ต้องใช้ความรอบคอบ ความรับผิดชอบสูง และอยู่ภายใต้กรอบระยะเวลาที่จำกัด อีกทั้งยังต้องเผชิญกับแรงกดดันจากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชา แรงกดดันจากผู้เสียหายหรือคู่กรณี ความซับซ้อนของคดีความ ขาดแคลนบุคลากร และภาระงานที่มากเกินไป การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล 2) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล และ 3) เพื่อให้ได้แนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 12 คน กลุ่มที่ 1 ผู้กำกับ (กลุ่มงานสอบสวน) สังกัด บ.ชน. หรือผู้กำกับ (หัวหน้าสถานีตำรวจ) สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ จำนวน 3 ท่าน กลุ่มที่ 2 พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ จำนวน 9 ท่าน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดของพนักงานสอบสวนเกิดจากหลากหลายปัจจัย ทั้งในด้านโครงสร้างงานที่ต้องรับผิดชอบคดีจำนวนมากเกินขีดความสามารถ ประกอบกับการขาดแคลนบุคลากรและทรัพยากรสนับสนุน ส่งผลให้การบริหารจัดการภาระงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ความซับซ้อนของขั้นตอนในกระบวนการสอบสวน ความกดดันจากการเร่งรัดคดี และความไม่ชัดเจนในการตีความกฎหมาย ยังเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่เพิ่มระดับความเครียดในการทำงาน รวมถึงความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชา การขาดความเข้าใจจากประชาชน และภาระหน้าที่ที่รู้กล้ำเวลาส่วนตัว ล้วนส่งผลให้พนักงานสอบสวนประสบกับภาวะความเครียดที่ต่อเนื่อง ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการวางแผนทางเชิงนโยบายเพื่อปรับปรุงโครงสร้างงาน ส่งเสริมการพัฒนาทักษะในการจัดการความเครียด รวมถึงการให้ความสำคัญกับสวัสดิการและการสนับสนุนทางจิตใจเพื่อช่วยลดระดับความเครียดและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

คำสำคัญ: ความเครียด, การสอบสวน, พนักงานสอบสวน

¹ นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต



Abstract

At present, investigative officers are considered key personnel in the criminal justice system, tasked with receiving complaints, gathering evidence, and conducting case investigations in accordance with the law. This line of work requires a high level of accuracy, responsibility, and must be carried out under strict time constraints. Investigative officers are also subject to various pressures, including expectations from supervisors, demands from victims or involved parties, complex legal proceedings, insufficient personnel, and excessive workloads. This study was conducted with the objective of examining the risk factors contributing to stress among investigators, explore administrative strategies to prevent stress in the workplace, and propose guidelines for preventing and mitigating stress-related issues among investigators of the Metropolitan Police Bureau. Data were collected through in-depth interviews with 12 key informants, comprising two groups: the first group included three police superintendents overseeing investigation work or station commanders from Hua Mak, Tha Kham, and Thong Lor Metropolitan Police Stations; the second group included nine The findings reveal that investigator stress stems from multiple factors, including an excessive caseload that exceeds individual capacity, coupled with insufficient personnel and support resources. These issues result in inefficient workload management. Additionally, the complexity of investigative procedures, pressure to expedite cases, and ambiguity in legal interpretation significantly intensify workplace stress. Other contributing factors include expectations from superiors, lack of public understanding, and the intrusion of work duties into personal time—all of which contribute to chronic stress among investigators. This study highlights the urgent need for policy-level interventions to improve structural workflow, promote stress management skills, and enhance welfare and psychological support systems. Such measures are essential for reducing stress levels and improving the overall performance and well-being of investigators.

Keywords: Stress, Investigation, Inquiry official



1. บทนำ

พนักงานสอบสวนเป็นตำแหน่งที่มีภาระหน้าที่สำคัญในกระบวนการยุติธรรมที่ต้องรับผิดชอบในการรับคำร้องทุกข์ แจ้งข้อหา สอบสวนพยาน วิเคราะห์พยานหลักฐาน จัดทำสำนวน ฯลฯ ซึ่งต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง และทำงานอยู่ในกรอบของเวลาต้องเผชิญกับแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา, ผู้เสียหาย, คู่ความ, ทนายความ, และประชาชน ซึ่งมีความคาดหวังสูง มีข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ และเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่สนับสนุนงาน ทำให้ภาระงานล้นเกิน (Overload) ดังนั้น ตำแหน่งนี้มีความเสี่ยงต่อการเกิด “ความเครียด” และ “Burnout” สูงกว่าตำแหน่งอื่น (สมชาย ใจดี, 2565)

จากสถานการณ์นี้ ทำให้พนักงานสอบสวนจำนวนมากเกิด ความเครียดในการทำงาน (Work Stress) และภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งสะท้อนผ่านอาการเหนื่อยล้า อารมณ์แปรปรวน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงการขาดความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งในระยะยาวอาจนำไปสู่ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง, คุณภาพของสำนวนสอบสวนต่ำลง, และความตั้งใจลาออกจากราชการ ที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลกระทบต่อทั้งองค์กรและประชาชนผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีความจำเป็นในศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความเครียด (เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ภาระงาน การสนับสนุนจากองค์กร) และวิเคราะห์ผลกระทบของความเครียดต่อการทำงานของพนักงานสอบสวน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปสู่การกำหนดนโยบาย ดูแล และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสอบสวนได้อย่างเหมาะสม

ปัญหาการวิจัยคือ พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะในการดำเนินการสอบสวนคดีอาญาต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย มีความถูกต้อง และรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม พนักงานสอบสวนต้องเผชิญกับภาระงานจำนวนมาก ความกดดันจากผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังจากประชาชน และข้อจำกัดด้านทรัพยากร ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Work-Related Stress) ที่อาจส่งผลกระทบต่อทั้งประสิทธิภาพในการทำงาน สุขภาพจิต

ตารางที่ 1 แสดงวัตถุประสงค์และการเชื่อมโยงในปัญหาวิจัย

วัตถุประสงค์	การเชื่อมโยงในปัญหาวิจัย
1) เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียด	เจาะลึกถึงสาเหตุของความเครียด เช่น ภาระงาน สภาพแวดล้อม แรงกดดัน
2) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานเพื่อป้องกันความเครียด	มุ่งหาวิธีการจัดการภายในองค์กร เช่น การบริหารภาระงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
3) เพื่อให้ได้แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาความเครียด	สังเคราะห์แนวทางเชิงนโยบายหรือแนวปฏิบัติเพื่อใช้ในระดับองค์กร

ในปัจจุบันสถานการณ์ด้านอาชญากรรมและปัญหาสังคมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในการทำงานมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในภาคราชการที่ต้องรับมือกับปัญหาและความคาดหวังจากสังคมอย่างต่อเนื่อง พนักงานสอบสวนซึ่งทำหน้าที่สำคัญในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ต้องเผชิญกับความท้าทาย



จากหลายด้านไม่ว่าจะเป็นภาระงานจำนวนมาก กฎหมายที่มีความละเอียดอ่อน แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังจากประชาชน ไปจนถึงแรงกดดันจากสื่อสาธารณะ (รวมชัย มานะ, 2544; งามแสง ร.ก., 2020)

สำหรับพนักงานสอบสวนในสังกัด กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางของเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ บทบาทหน้าที่ของพวกเขายังทวีความสำคัญและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น พื้นที่เขตรับผิดชอบของ บช.น. มีลักษณะเฉพาะ เช่น ความหนาแน่นของประชากร ความหลากหลายทางวัฒนธรรม การเกิดอาชญากรรมในรูปแบบใหม่ ๆ และความกดดันทางสังคมที่รุนแรง ส่งผลให้พนักงานสอบสวนต้องทำงานในภาวะแรงกดดันสูงเป็นประจำ

ในบริบทนี้ “ความเครียดในการทำงาน” จึงกลายเป็นปัญหาสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์กร โดยพบว่าพนักงานสอบสวนหลายรายมีภาวะเครียดสะสมจากการทำงาน ส่งผลต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต คุณภาพชีวิต การตัดสินใจในการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพในการสอบสวนคดี ซึ่งอาจนำไปสู่ผลเสียต่อความยุติธรรมและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบกฎหมาย

ความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนมีที่มาจากหลายปัจจัย เช่น ภาระงานที่เกินขีดความสามารถ, แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานต้นสังกัด, ข้อจำกัดของเครื่องมือ อุปกรณ์และกำลังคน, แรงกดดันจากประชาชนและสื่อ, ระบบบริหารจัดการภายในที่ยังไม่มีความยืดหยุ่นและปัจจัยส่วนตัว เช่น ปัญหาครอบครัว รายได้ หรือสุขภาพจิต หากไม่มีการดูแลหรือบริหารจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม อาจนำไปสู่การล้มเหลวในการปฏิบัติงาน หรือที่ร้ายแรงกว่านั้น คือ การลาออกจากตำแหน่งหรือการเกิดภาวะหมดไฟ (Burnout Syndrome) (งามแสง ร.ก., 2020) ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพรวมของหน่วยงานและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กรตำรวจ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานสอบสวนในสังกัด บช.น. จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาระบบการเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดสามารถนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการภายในของ บช.น. ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพิ่มประสิทธิภาพของงานสอบสวน และจัดสรรภาระงานให้เหมาะสมกับกำลังคน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานในภาพรวมมีความคล่องตัวและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กชกร โฉมแพ, 2563)

2) ด้านทรัพยากรมนุษย์พนักงานสอบสวนเป็นทรัพยากรที่มีความรู้และความสามารถเฉพาะด้านการดูแลสุขภาพจิตของบุคลากรเป็นเรื่องจำเป็น การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดแนวทางในการดูแล สนับสนุน และพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างมีระบบ เช่น การจัดอบรมทักษะการจัดการความเครียด การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา และการสร้างระบบสวัสดิการที่ตอบโจทย์

3) ด้านกระบวนการยุติธรรมการสอบสวนคดีที่โปร่งใส รวดเร็วและแม่นยำเป็นพื้นฐานของกระบวนการยุติธรรม หากพนักงานสอบสวนมีสุขภาพจิตที่ดี ย่อมสามารถใช้วิจารณญาณ ตัดสินใจ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม ความเครียดอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการละเลยหน้าที่ ซึ่งอาจนำไปสู่การบิดเบือนของความยุติธรรม



4) ด้านความเชื่อมั่นของประชาชนตำรวจเป็นหน่วยงานหลักที่ประชาชนเข้าถึงในลำดับแรกเมื่อเกิดเหตุอาชญากรรม ความสามารถและคุณภาพการให้บริการของพนักงานสอบสวนจึงเป็นหน้าตาขององค์กร การบริหารความเครียดที่ดีจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจและความไว้วางใจจากประชาชน

5) ด้านการพัฒนานโยบายในระดับประเทศผลจากการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อเสนอให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติพิจารณาปรับปรุงแนวทางการทำงาน การจัดสรรงบประมาณ การพัฒนาทรัพยากร และการวางแผนกำลังพลในระดับมหภาค ซึ่งจะช่วยพัฒนาองค์กรตำรวจทั้งในระดับกรุงเทพฯ และในระดับประเทศ

ความเครียดที่เกิดขึ้นในกลุ่มพนักงานสอบสวน บข.น. ไม่เพียงกระทบต่อสุขภาพจิตและร่างกายของบุคคลเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อคุณภาพของกระบวนการสอบสวน และภาพลักษณ์ขององค์กรตำรวจโดยรวม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องตระหนักถึงปัญหานี้ และจัดให้มีมาตรการสนับสนุน เช่น การอบรมด้านการจัดการความเครียด การกระจายงานอย่างเหมาะสม การพัฒนาระบบสนับสนุนภายในองค์กร และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลเกิดความเครียด
- 3) เพื่อให้ได้แนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล

3. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้การวิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยซึ่งประกอบด้วยวิธีการดังนี้

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎีวิจัยในประเทศ จากหนังสือ เอกสาร บทความเชิงวิชาการ วิทยานิพนธ์ และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและใช้ในการประกอบการอธิบาย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานสอบสวน บข.น.

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แนวทางการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจะมีพนักงานสอบสวนชั้นยศ ร.ต.ต. - ร.ต.อ.ดำรงตำแหน่งรองสารวัตรจะมีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ข้าราชการตำรวจชั้นยศ พ.ต.ต. - พ.ต.ท. ดำรงตำแหน่งสารวัตรจะมีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ข้าราชการตำรวจชั้นยศ พ.ต.ท. ดำรงตำแหน่ง รอง ผกก.จะมีอายุงานตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป ข้าราชการตำรวจชั้นยศ พ.ต.อ.ดำรงตำแหน่ง ผกก.จะมีอายุงานตั้งแต่ 17 ปีขึ้นไป ดังนั้นแนวทางการคัดเลือกของพนักงานสอบสวนผู้ให้สัมภาษณ์จะเป็นผู้ที่มียศตั้งแต่ ร.ต.ต. - ร.ต.อ. ดำรงตำแหน่ง รองสารวัตรมีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป และพนักงานสอบสวนที่ดำรงตำแหน่งผู้กำกับ (สอบสวน) มีอายุงานตั้งแต่ 17 ปีขึ้นไป โดยแต่ละสถานีตำรวจ



นครบาล (สน.) มี 5 สายงานหลัก ได้แก่ 1. งานป้องกันปราบปราม 2. งานสืบสวน 3. งานสอบสวน 4. งานจราจร 5. งานอำนวยการ

ประเด็นข้อคำถามที่สัมภาษณ์ในแต่ละ สน.

- 1) การปฏิบัติงานในฝ่ายของท่านมีปัจจัยเสี่ยงในการเกิดความเครียดอย่างไร
- 2) ท่านมีแนวทางในการป้องกันและลดความเสี่ยงการเกิดความเครียดอย่างไรบ้าง

กำหนดระเบียบวิธีวิจัยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยใช้วิธีคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) ซึ่งมีข้อคำถามแตกต่างกันแต่ละกลุ่มของผู้ให้ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้กำกับ (กลุ่มงานสอบสวน) สังกัด บข.น. หรือผู้กำกับ (หัวหน้าสถานีตำรวจ) สถานีตำรวจนครบาลห้วยหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ จำนวน 3 ท่าน

กลุ่มที่ 2 พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลห้วยหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ จำนวน 9 ท่าน

ทั้งนี้ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลห้วยหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อโดยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่ปฏิบัติงานเป็นผู้ให้ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานสอบสวน กองบัญชาการนครบาลเพื่อรวบรวมข้อมูลจนทำให้ผู้วิจัยเห็นภาพรวมเห็นแง่มุมที่หลากหลายด้าน มองเห็นปัจจัยเสี่ยงในสิ่งแวดล้อมทั้งหมดจนครบถ้วนโดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์หรือสอบถาม ในประเด็นหรือเรื่องที่มีขอบเขตเดียวกันกับบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนเพื่อเป็นการยืนยัน ตรวจสอบข้อมูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลสถานีตำรวจนครบาลห้วยหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ

4. ทบทวนวรรณกรรม

4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด (Stress Theory)

ความเครียดเป็นการแสดงออกของร่างกายที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อมที่มาระทบทำให้คนเราเกิดการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความเครียดมีทั้งคุณประโยชน์และโทษต่อการปฏิบัติงาน สุขภาพร่างกายและจิตใจของเราในการดำรงชีวิตในแต่ละวัน ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้ต่าง ๆ ดังนี้

ความเครียด (Stress) หมายถึง สภาวะของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือแรงกดดันต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถภาพของบุคคล ทั้งทางกายภาพและจิตวิทยา (กรมสุขภาพจิต, 2541) โดย Selye (1956) ถือเป็นผู้บุกเบิกแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด โดยระบุว่าความเครียดคือ “กลุ่มอาการที่แสดงออกเมื่อร่างกายตอบสนองต่อสิ่งคุกคาม” ซึ่งอาจทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะหรือความดันโลหิตสูง

Selye (1956) ให้ความหมายของ ความเครียด คือ กลุ่มอาการที่ร่างกายแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาแสดงถึงการคุกคาม สภาพการณ์ที่เป็นพิษหรือสิ่งเร้าที่เต็มไปด้วยอันตรายซึ่งมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายและสารเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ปฏิกิริยาการตอบสนองเหล่านี้จะแสดงออกมาใน



รูปของการเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ซึ่งนำไปสู่อาการต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อปวดหลังและความดันโลหิตสูง เป็นต้น

Lazarus (1971) ได้ขยายแนวคิดโดยเน้นว่า ความเครียดเป็นผลจากการประเมินของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่รับรู้ว่าเป็นภัยคุกคามหรือเป็นอันตราย โดยความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าจะไม่สามารถจัดการกับสถานการณ์เหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แคมป์เบลล์ (Campbell, 1981) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นสิ่งที่ใด ๆ ก็ตามซึ่งรบกวนต่อการทำหน้าที่ของสิ่งมีชีวิต และผลกระทบนั้นจะชัดเจนขึ้นเมื่อมีตัวกระตุ้นความเครียดต่อบุคคลโดยจะมีปฏิกิริยาตอบโต้ทางจิตใจ ซึ่งอาจเกิดความรู้สึกกดดันขึ้นในทันที ขณะที่ประสบกับภาวะความขัดแย้งทางความคิดและพฤติกรรม

Robbins (2001) ให้คำนิยามของความเครียดว่าเป็นผลจากความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อตนเองไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ ในขณะที่ Campbell (1981) มองว่าความเครียดคือสิ่งที่รบกวนการทำหน้าที่ของสิ่งมีชีวิต และเมื่อเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อการแสดงพฤติกรรม

สุปราณี ผลชีวิน (2530) กล่าวว่าความเครียดหมายถึง ความกดดันที่บุคคลได้รับซึ่งบางครั้งบุคคลนั้นเข้าใจเองว่าเกินไปหรือสุดที่จะทนได้ ทั้งยังหมายถึง การรับรู้ การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองความกดดันเหล่านั้นด้วย

กรมสุขภาพจิต (2541) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองของร่างกายจิตใจความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่กดดัน คาดหวัง คุณภาพ ปวดคัน ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวในสภาพแวดล้อมนั้นได้ และมีความพึงพอใจที่จะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งเป็นการเสริมความแข็งแรงทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคมได้

สิริอร วิชชาวุธ (2544, น. 87) ได้กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดพลังกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดคือความวิตกกังวลกลัวว่าตนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จความกังวลกลัวว่าตนจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนคาดหวัง เพราะงานที่ทำมากเกินไปเกินกำลังหรือเกินความสามารถ หรือกำลังถูกประเมินค่าของการกระทำหรือมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมที่ไม่รู้ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียแก่ตน หรือมีความสับสนขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ของตนและไม่สามารถตัดสินใจว่าตนจะต้องทำอย่างไรจึงจะถูกต้องเป็นผลดีแก่ตน

4.2 ทฤษฎีการจัดการความเครียด (Stress Management Theory)

ในภาวะที่บุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหาที่ตนเองคิดว่าจะมากำกวมความเป็นอยู่ที่ดีของตนเองบุคคลนั้นจะพยายามต่อสู้เพื่อจัดการกับภาวะดังกล่าวอย่างดีที่สุด เพื่อไม่ให้ตนเองเกิดความเครียดหรือ เพื่อลดความรุนแรงของความรู้สึกเครียด การต่อสู้ที่ทำให้คนเราพร้อมที่จะเผชิญกับภาวะที่ทำให้ตนเองเครียดเรียกว่า การจัดการปัญหาหรือการจัดการความเครียด (Coping with Stress) มีนักวิชาการได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาไว้มากมาย ดังนี้



โมนาร์ต และลาเซิร์ส (Monart & Lazarus, 1978) อธิบายว่าการจัดการความเครียดนั้นเป็นกลไกที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจรวมทั้งการใช้กระบวนการทางจิตใจ ในการลดความตึงเครียดนั้น และยังบอกอีกว่า ภาวะที่บุคคลมักพบกับปัญหา เช่น การเจ็บป่วยการสูญเสีย การถูกคุกคาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นภาวะเครียดซึ่งทำให้บุคคลต้องมีการโต้ตอบโดยการหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ที่ตึงเครียดนี้

4.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Personality Theory)

“บุคลิกภาพ” มีความหมายตรงกับ “Personality” ในภาษาอังกฤษ ซึ่งมาจากคำว่า “Persona” ในภาษาละติน แปลว่า มีการละเล่นโดยสมัยกรีกโบราณสวมหน้ากากในการเล่นละคร และต่อมาใช้ในความหมายของการแสดงบทบาทของตัวละครด้วยการให้คำจำกัดความที่แน่นอนและตายตัวของคำว่า “บุคลิกภาพ” เป็นเรื่องยากเนื่องจากบุคลิกภาพเป็นคำที่มีความหมายรวมของลักษณะหลายประการในตัวบุคคล แต่ก็มีนักจิตวิทยาหลายท่านที่ให้คำจำกัดความไว้จะยกตัวอย่างพอเป็นสังเขปดังต่อไปนี้

Rogers (1951) บุคลิกภาพ คือ ส่วนที่เป็นตน (Self) เป็นการจัดระเบียบที่ถาวรซึ่งสามารถรับรู้โดยผ่านประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

Allport (1937) บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลและลักษณะภายในบางประการที่เป็นตัวนำให้บุคคลกระทำกิจกรรมต่าง ๆ

Erikson (1950) บุคลิกภาพ คือ ผลจากการปะทะความสัมพันธ์ทางสังคมที่ต่อเนื่อง

Hillgard (1979) บุคลิกภาพเป็นลักษณะของบุคคลและวิธีแสดงออกของพฤติกรรมซึ่งกำหนดการปรับตัวตามแบบฉบับของแต่ละบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม

4.4 ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม (Social Support Theory)

แรงสนับสนุนทางด้านสังคม (Social Support) (House, 1985 อ้างใน สรวงศ์ภูณัน ดวงคำสวัสดิ์, 2539, น. 29 - 35)

ความหมายแรงสนับสนุนทางด้านสังคม หมายถึง สิ่งที่ได้รับได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในด้านความช่วยเหลือทางด้านข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุนซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มคนและเป็นผลให้ผู้รับได้ปฏิบัติหรือแสดงออกทางพฤติกรรม ไปในทางที่ผู้รับต้องการในที่นี้หมายถึงการมีสุขภาพดี แรงสนับสนุนทางสังคมอาจมาจากบุคคลในครอบครัว เช่น พ่อแม่ พี่น้อง ลูก ป้า เพื่อนบ้าน ผู้นำชุมชนเพื่อนร่วมงาน เพื่อนนักเรียน ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

แคพแพลน (Caplan, 1976, pp. 39 - 42) ได้ให้คำจำกัดความแรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง สิ่งที่ได้รับโดยตรงจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อาจเป็นทางข่าวสาร เงิน ชื่อเสียง กำลังงานหรือทางอารมณ์ ซึ่งอาจเป็นแรงผลักดันให้ผู้รับไปสู่เป้าหมายที่ผู้ให้ต้องการ

ภกชกร โฉมแพ (2563) ได้ศึกษาภาวะความเครียดของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับภาวะความเครียด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานสอบสวนมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ



กาย ด้านสุขภาพจิตใจ และด้านสังคม นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (กชกร โฉมแพ, 2563) ภาวะความเครียดของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล

ร้อยละตำรวจเอกฉัตรพล เลิศเดชะ (2562) ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานสอบสวน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 จำนวน 140 คนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และศึกษาความสามารถในการทำนายความเครียดด้วยปัจจัยในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่าความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียด พบว่า มีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความเครียดในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่ามีปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ร้อยตำรวจเอกฉัตรพล เลิศเดชะ (2562) ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 มหาวิทยาลัยมหิดล

5. ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล

จากการสัมภาษณ์ผู้กำกับ (กลุ่มงานสอบสวน) สังกัด บข.น. หรือผู้กำกับ (หัวหน้าสถานีตำรวจ) สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ พบว่าพนักงานสอบสวนที่กำลังเผชิญกับภาวะความเครียดจากหลายปัจจัย โดยเฉพาะจำนวนกำลังพลที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น โดยมีผู้ปฏิบัติงานจริงเพียงประมาณ 6,000 คนทั่วประเทศ ขณะที่คดีออนไลน์มีมากกว่า 700,000 คดี นอกจากนี้ยังต้องรับผิดชอบคดีที่ควรอยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น เช่น คดีทุจริตที่ควรเป็นหน้าที่ของ ป.ป.ช. แต่กลับถูกส่งกลับมาถึงร้อยละ 90 ของคดีทั้งหมด ความซับซ้อนของกฎหมาย การเร่งรัดสำนวนตามคำสั่งภายในองค์กร และแรงกดดันจากผู้มีอิทธิพล ล้วนสร้างภาระทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันคำตอบแทนที่ไม่เหมาะสม การทำงานนอกเวลาโดยไม่มีผู้ช่วย และความเข้าใจคลาดเคลื่อนของสังคมเกี่ยวกับบทบาทตำรวจ ยิ่งซ้ำเติมภาวะความเครียด แนวทางแก้ไขควรเน้นการจัดทีมสอบสวน การกระจายภาระงาน การพัฒนาสายอาชีพ และการจัดตั้งหน่วยเฉพาะทางเพื่อรองรับคดีที่ซับซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ พบว่าพนักงานสอบสวนต้องเผชิญกับความเครียดจากหลายปัจจัย ทั้งจากปริมาณงาน



จำนวนมาก ความไม่สมดุลระหว่างจำนวนคดีกับกำลังพล และข้อจำกัดด้านทรัพยากร ทำให้ไม่สามารถจัดการเวลา และงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังต้องเผชิญแรงกดดันจากประชาชนที่ไม่เข้าใจขั้นตอนกฎหมาย คาดหวังผลลัพธ์รวดเร็ว รวมถึงแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานภายนอกที่มอบหมายภาระเกินขอบเขตหน้าที่ และปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ภาระชีวิตส่วนตัว สุขภาพ และความสามารถในการจัดการความเครียดก็มีส่วนสำคัญ ขณะที่ระบบภายใน เช่น การประเมินผล การโยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่งที่ขาดความโปร่งใส ยิ่งซ้ำเติมความรู้สึกไม่เป็นธรรมในองค์กร ส่งผลต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลกำลังเผชิญกับความเครียดจากหลายปัจจัยสำคัญ ได้แก่

- 1) ปริมาณงานที่มากเกินไป พนักงานสอบสวนต้องรับผิดชอบคดีจำนวนมากเกินกว่าความสามารถในการจัดการ ส่งผลให้เกิดความเครียดจากภาระงานที่ล้นมือ
- 2) ขาดแคลนบุคลากรและทรัพยากรสนับสนุน การไม่มีเจ้าหน้าที่และทรัพยากรเพียงพอทำให้การบริหารจัดการงานไม่ราบรื่นและเพิ่มความกดดัน
- 3) ความซับซ้อนของขั้นตอนสอบสวน ขั้นตอนการสอบสวนที่ยุ่งยากและซับซ้อนต้องใช้เวลานานและความละเอียดสูง เพิ่มความเครียดในกระบวนการทำงาน
- 4) แรงกดดันจากการเร่งรัดคดี การถูกเร่งให้ดำเนินคดีให้เสร็จเร็วขึ้นจากผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เกิดความเครียดสะสม
- 5) ความไม่ชัดเจนในการตีความกฎหมาย ความคลุมเครือหรือความไม่แน่นอนในการตีความข้อกฎหมายก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความเครียด
- 6) ความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชา การต้องทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและความต้องการสูงจากผู้บังคับบัญชา เป็นอีกปัจจัยที่กดดันจิตใจ
- 7) ขาดความเข้าใจและการสนับสนุนจากประชาชน ความไม่เข้าใจหรือความไม่พอใจจากประชาชนที่เกี่ยวข้องกับคดีทำให้พนักงานสอบสวนรู้สึกถูกกดดันและเครียด
- 8) ภาระงานที่รุกล้ำเวลาส่วนตัว การต้องทำงานนอกเวลาราชการหรือถูกเรียกปฏิบัติงานตลอดเวลา ส่งผลให้พนักงานสอบสวนขาดเวลาพักผ่อนและฟื้นฟูตัวเอง

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลเกิดความเครียด

จากการสัมภาษณ์ผู้กำกับ (กลุ่มงานสอบสวน) สังกัด บช.น. หรือผู้กำกับ (หัวหน้าสถานีตำรวจ) สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ พบว่าแนวทางการบริหารภาระงานของพนักงานสอบสวนมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีคดีจำนวนมาก เช่น กรุงเทพมหานคร ซึ่งมักมีปัญหางานล้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด แนวทางที่เสนอคือการประชุมตรวจสอบภาระงานอย่างสม่ำเสมอ การจัดสรรงานให้เหมาะสมการแต่งตั้งเฉพาะผู้มีความรู้ความชำนาญในสายงานสอบสวน ตลอดจนการแยกสายงานสอบสวนให้มี



ความก้าวหน้าอย่างเป็นระบบ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลเกิดความเครียด สามารถสรุปได้ดังนี้

1) การวางแผนงาน จำเป็นจะต้องกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานสอบสวนให้ชัดเจน จัดลำดับความสำคัญของคดี เพื่อลดความซับซ้อนและความเร่งรีบ โดยกระจายงานให้เหมาะสมกับศักยภาพของแต่ละบุคคล

2) การวางแผนบุคลากร คำนวณจำนวนพนักงานสอบสวนที่ต้องใช้ในแต่ละหน่วยงาน ควรจะจัดทำตารางการทำงานและการเข้าเวรอย่างเหมาะสม เพื่อลดความเหนื่อยล้า รวมทั้งพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการฝึกอบรมและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3) การวางแผนงบประมาณ จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังต้องวางระบบติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การวางแผนทรัพยากร เช่น เตรียมอุปกรณ์ เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้งาน และจัดสถานที่ทำงานที่เหมาะสม มีบรรยากาศเอื้อต่อการทำงานเพื่อให้เกิดการผ่อนคลาย รวมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสารและประสานงานให้คล่องตัว ลดความล่าช้า

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล

จากการสัมภาษณ์ผู้กำกับ (กลุ่มงานสอบสวน) สังกัด บชน. หรือผู้กำกับ (หัวหน้าสถานีตำรวจ) สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อพบว่าแนวทางการบริหารภาระงานของพนักงานสอบสวนมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีคดีจำนวนมาก เช่น กรุงเทพมหานคร ซึ่งมักมีปัญหางานล้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด แนวทางที่เสนอคือการประชุมตรวจสอบภาระงานอย่างสม่ำเสมอ การจัดสรรงานให้เหมาะสม การแต่งตั้งเฉพาะผู้มีความชำนาญในสายงานสอบสวน ตลอดจนการแยกสายงานสอบสวนให้มีความก้าวหน้าอย่างเป็นระบบ

จากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ พบว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นกับพนักงานสอบสวนมีสาเหตุจากหลากหลายปัจจัย ทั้งภาระงาน ปัญหาจากประชาชน ความคาดหวังจากองค์กร และความไม่สมดุลในชีวิตส่วนตัว การบริหารจัดการความเครียดจึงต้องอาศัยแนวทางเชิงบูรณาการ ทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กร และนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ลดปัจจัยเสี่ยง และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างยั่งยืน หากพนักงานสอบสวนมีความเข้าใจในงาน มีหลักคิดที่ถูกต้อง และได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ย่อมสามารถพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นมืออาชีพและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและความสุข ในระยะยาว

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางป้องกันการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล การป้องกันความเครียดในกลุ่มพนักงานสอบสวนจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานสอบสวนมีความซับซ้อน ใช้ระยะเวลานาน และต้องรับผิดชอบคดีที่มีผลกระทบสูงต่อสังคม โดยเฉพาะในเขตเมืองหลวงที่มีคดีอาญาเกิดขึ้นจำนวนมาก ส่งผลให้ภาระงานต่อหัวสูงกว่าพื้นที่อื่นอย่างชัดเจน แนวทางการป้องกันความเครียดจึงควรมุ่งเน้นทั้งด้านการบริหารจัดการงาน ระบบสนับสนุนทาง



จิตใจ และการส่งเสริมสมดุลชีวิต เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาวะทางกายและจิตใจของเจ้าหน้าที่ ในด้านการบริหารจัดการ ควรมีการจัดสรรภาระงานให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงานสอบสวนแต่ละสถานีตำรวจ โดยไม่ควรปล่อยให้บุคลากรต้องรับผิดชอบคดีจำนวนมากเกินขีดความสามารถ ควรกำหนดเขตงานคดีที่เหมาะสม และ พิจารณาระบบเวรหมุนเวียนหรือการถ่ายโอนคดีบางส่วน เพื่อแบ่งเบาภาระงาน รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยลด งานเอกสาร เช่น การใช้ระบบจัดทำสำนวนคดีดิจิทัล การจัดเก็บพยานหลักฐานออนไลน์ และการใช้ระบบช่วยแนะนำ ทางกฎหมาย เพื่อให้พนักงานสอบสวนสามารถใช้เวลาในการวิเคราะห์คดีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในส่วนของ การสนับสนุนด้านจิตใจ ควรจัดตั้งหน่วยให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เผชิญกับความเครียดสะสมจาก การทำงาน รวมถึงการจัดอบรมเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ การเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Emotional Resilience) และการสร้างทักษะการเผชิญความเครียดในเชิงบวก อีกทั้งควรมีช่องทางให้พนักงานสอบสวนสามารถ ขอรับคำปรึกษาได้อย่างเป็นส่วนตัวและปลอดภัย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะเครียดเรื้อรังหรือผลกระทบทาง สุขภาพจิตในระยะยาว การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นอีกปัจจัยสำคัญในการป้องกันความเครียด โดยควรมีการ ติดตามสภาพจิตใจของพนักงานสอบสวนอย่างสม่ำเสมอ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เน้นการลงโทษหรือตำหนิ แต่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้สะท้อนความคิดเห็น และมีที่ปรึกษาในสายงานเพื่อคอยช่วยเหลือแนะนำ โดยเฉพาะในกรณีของพนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์น้อย ในส่วนของชีวิตส่วนตัว ควรส่งเสริมให้พนักงาน สอบสวนมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ ผ่านการจัดสรรเวลาทำงานอย่างสมดุล การลดเวรยามที่ต่อเนื่อง และสนับสนุนให้ม การลาพักผ่อนเมื่อเกิดภาวะความเครียดสะสมโดยไม่กระทบต่อความก้าวหน้าในสายงาน ควบคู่กับการส่งเสริม กิจกรรมนันทนาการ เช่น กีฬา งานอดิเรก หรือการท่องเที่ยวร่วมกันภายในหน่วยงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการลดความ ตึงเครียดทางอารมณ์และสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในทีมงาน นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สอบสวนอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมทักษะการสืบสวน การจัดทำสำนวน การเจรจาต่อรอง รวมถึงทักษะด้าน อารมณ์และการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทุกคดี ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ลดความรู้สึกวิตกกังวล และ สามารถรับมือกับสถานการณ์ความกดดันได้ดียิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุป การป้องกันความเครียดของพนักงานสอบสวนจำเป็นต้องดำเนินการในระดับบุคคล ระดับ องค์กร และระบบสนับสนุนภายนอกอย่างบูรณาการ เพื่อให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ควบคู่กับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะยาว

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ปัญหาความเครียดของพนักงานสอบสวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาลเป็นประเด็น สำคัญที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากลักษณะงานสอบสวนต้องรับมือกับคดีความที่ซับซ้อน มีแรงกดดัน จากเวลา ผู้บังคับบัญชา และสังคม อีกทั้งยังต้องรับผิดชอบทางกฎหมายสูง ซึ่งหากไม่ได้รับการดูแลหรือแก้ไขอย่าง เหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อทั้งสุขภาพจิต บุคลิกภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น แนวทางการแก้ไข ปัญหาดังกล่าวควรดำเนินการในเชิงโครงสร้าง ระบบสนับสนุน และการส่งเสริมทักษะส่วนบุคคลอย่างเป็นองค์รวม ประการแรก ควรมีการทบทวนระบบการจัดสรรภาระงานของพนักงานสอบสวนให้สอดคล้องกับศักยภาพของแต่ละ บุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานีตำรวจที่มีจำนวนคดีสูง ควรกำหนดเขตงานจำนวนคดีที่แต่ละคนสามารถรับผิดชอบ ได้ พร้อมพิจารณาให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือด้านงานเอกสาร งานธุรการ หรือใช้เทคโนโลยีมาช่วยลดภาระงาน เช่น ระบบจัดทำสำนวนคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดเก็บพยานหลักฐานออนไลน์ หรือการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วย



วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสอบสวนสามารถมุ่งเน้นในงานวิเคราะห์คดีและการสอบปากคำได้มากขึ้น ลดภาระงานซ้ำซ้อนที่เป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดสะสม ในส่วนของการแก้ไขเชิงจิตใจ ควรมีการจัดตั้งหน่วยบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตหรือนักจิตวิทยาในหน่วยงานตำรวจ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสอบสวนสามารถขอคำปรึกษาได้เมื่อมีความเครียด โดยไม่ถูกตีตรา หรือรู้สึกอับอาย รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับมีความรู้ในการสังเกตอาการเบื้องต้นของความเครียดในลูกน้อง พร้อมทั้งให้การสนับสนุนอย่างสร้างสรรค์ ไม่ใช่เพียงการควบคุมและสั่งการ แต่ต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและเป็นผู้หน้าที่เข้าใจความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา อีกแนวทางหนึ่งคือการส่งเสริมการพัฒนาทักษะส่วนบุคคล โดยเฉพาะทักษะการบริหารอารมณ์ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการเผชิญปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งอาจดำเนินการผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ หรือการนำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มาใช้ในการเสริมสร้างพลังใจ และความสามารถในการฟื้นตัวจากความเหนื่อยล้า (Resilience) เพื่อให้พนักงานสอบสวนสามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีขึ้น และไม่เกิดภาวะความเครียดเรื้อรังในระยะยาว นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลความเครียดของพนักงานสอบสวนอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้แบบประเมินสุขภาพจิตควบคู่กับการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์สาเหตุของความเครียดเป็นรายบุคคล เพื่อนำไปสู่การวางแผนช่วยเหลืออย่างเหมาะสม หากพบว่าบุคลากรบางรายมีความเครียดในระดับสูง ควรมีการแทรกแซงโดยทีมสหวิชาชีพอย่างเหมาะสม โดยไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือความก้าวหน้าในสายงาน กล่าวโดยสรุป การแก้ไขปัญหความเครียดของพนักงานสอบสวนควรเริ่มต้นจากการปรับปรุงโครงสร้างการทำงาน การพัฒนาระบบสนับสนุนด้านจิตใจ และการส่งเสริมศักยภาพส่วนบุคคลให้สามารถรับมือกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

6. การอภิปรายผล

การศึกษานี้เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของการเกิดปัญหาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลกำลังเผชิญกับภาวะความเครียดที่ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเกิดจากปัจจัยหลายด้าน โดยเฉพาะจำนวนกำลังพลที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณคดีที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมหาศาล จากจำนวนตำแหน่งที่มีประมาณ 12,000 อัตรา มีผู้ปฏิบัติงานจริงเพียง 8,000 ราย และในจำนวนนั้นมีเพียง 6,000 คนเท่านั้นที่ปฏิบัติงานสอบสวนโดยตรง นำไปสู่ภาระงานที่เกินขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคดีออนไลน์ที่มีความซับซ้อนและต้องใช้ทักษะเฉพาะทาง ปัจจุบันมีคดีออนไลน์มากกว่า 700,000 คดีทั่วประเทศ นอกจากนี้ พนักงานสอบสวนยังต้องรับผิดชอบคดีที่ควรอยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น เช่น คดีทุจริตที่ควรเป็นหน้าที่ของ ป.ป.ช. แต่กลับถูกส่งคืนมาให้พนักงานสอบสวนรับผิดชอบถึงกว่าร้อยละ 90 ของคดีทั้งหมดโครงสร้างกฎหมายที่ซับซ้อนกว่า 500 ฉบับ และระเบียบภายในของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น คำสั่ง ตร. ที่ 419/2556 ซึ่งกำหนดกรอบเวลาทำสำนวนอย่างเข้มงวด เป็นอีกปัจจัยที่สร้างความกดดัน โดยเฉพาะในคดีที่ต้องใช้เวลาในการสืบสวนอย่างรอบคอบ รวมถึงแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาและบุคคลภายนอก โดยเฉพาะในคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้มีอิทธิพล ส่งผลกระทบต่อความเป็นอิสระในการทำงานและจิตใจของพนักงานสอบสวนอย่างรุนแรง ภาระงานในเวลากลางคืนที่ต้องตรวจสถานที่เกิดเหตุเพียงลำพังโดยไม่มีผู้ช่วยก็เป็นอีกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกัน ความเข้าใจคลาดเคลื่อนของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของ



ตำรวจ ก่อให้เกิดแรงกดดันทั้งในช่วงเวลาทำงานและนอกเวลาราชการค่าตอบแทนที่ไม่สอดคล้องกับภาระงานก็ส่งผลต่อภาวะจิตใจของพนักงานสอบสวน แม้จะไม่ใช่อุปสรรคหลักโดยตรง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น เช่น DSI หรือ ป.ป.ช. แล้ว ถือว่าต่ำกว่าอย่างชัดเจน อีกทั้งยังไม่มีมีการปรับเพิ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 ซึ่งสะท้อนถึงความล้าหลังของระบบค่าตอบแทนภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีบางรายได้รับแต่งตั้งเป็นพนักงานสอบสวนแต่ไม่ได้ปฏิบัติงานจริง กลับได้รับค่าตอบแทนเท่ากับผู้ที่ทำงานสอบสวนจริงตลอดเวลา ยิ่งซ้ำเติมความรู้สึกไม่เป็นธรรมในองค์กรจากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนหลายสถานี ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก ท่าข้าม และทองหล่อ พบว่าความเครียดไม่ได้เกิดจากปริมาณงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบราชการที่ไม่ยืดหยุ่น ความคาดหวังจากประชาชน และปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ปัญหาครอบครัว สุขภาพ หรือความสามารถในการจัดการความเครียดที่แตกต่างกันของแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกษกร โฉมแพ (2563) ศึกษาภาวะความเครียดของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานสอบสวนมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพกาย ด้านสุขภาพจิตใจ และด้านสังคม ขณะเดียวกัน ความคาดหวังจากประชาชนที่มักเข้าใจว่าคดีควรเสร็จสิ้นรวดเร็ว และแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาที่ต้องการให้คดีปิดได้ภายในกรอบเวลา ล้วนสร้างความกดดันสองทางแก่พนักงานสอบสวนความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านคำปรึกษา การประเมินผล หรือการจัดสรรภาระงาน เป็นปัจจัยที่บั่นทอนขวัญกำลังใจและทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว ระบบการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายที่ไม่โปร่งใส ขาดความยุติธรรม และยึดโยงกับความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าผลงานจริง ยิ่งส่งผลให้พนักงานสอบสวนรู้สึกหมดกำลังใจ ขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง หรือแม้แต่เลือกที่จะลาออกจากสายงานที่มีภาระสูงแต่ไม่มีความมั่นคง นอกจากนี้ การโยกย้ายที่ไม่คำนึงถึงความเหมาะสมด้านชีวิตความเป็นอยู่หรือข้อจำกัดของครอบครัว ก็เป็นอีกสาเหตุของความเครียดที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในระบบยุติธรรมที่ควรมีการทำงานร่วมกันอย่างสมดุล กลับพบว่าหน่วยงานภายนอก เช่น ศาล อัยการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมักผลักภาระงานบางส่วนกลับมาสู่พนักงานสอบสวน เช่น การขอให้สอบปากคำเพิ่มเติมหรือหาพยานเพิ่มเติม ทั้งที่ขั้นตอนการสอบสวนได้ดำเนินการครบถ้วนแล้ว ความซ้ำซ้อนของหน้าที่และความคาดหวังที่ไม่สมเหตุสมผล ส่งผลให้พนักงานสอบสวนไม่สามารถจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งซ้ำเติมความรู้สึกว่าระบบไม่ให้ความยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานอีกหนึ่งประเด็นสำคัญคือ การที่ประชาชนขาดความเข้าใจในกระบวนการสอบสวนและข้อจำกัดของพนักงานสอบสวน ประชาชนบางส่วนคาดหวังว่าพนักงานสอบสวนสามารถตัดสินคดีได้ทันที ทั้งที่ในความเป็นจริงจำเป็นต้องผ่านกระบวนการทางกฎหมายหลายขั้นตอน เช่น การเสนออัยการ การรื้อคำสั่งจากศาล หรือการวิเคราะห์พยานหลักฐานอย่างละเอียด การอธิบายกฎหมายและสร้างความเข้าใจจึงกลายเป็นภาระเพิ่มเติมที่ต้องใช้พลังงานทางจิตใจอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อเผชิญกับประชาชนที่มีอารมณ์รุนแรงหรือไม่เชื่อมั่นในระบบกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบ จึงมีข้อเสนอให้มีการจัดทีมสอบสวนแบบคณะ แบ่งหน้าที่กันชัดเจน และประชุมตรวจสอบภาระงานอย่างสม่ำเสมอ ลดคดีล้นมือ พร้อมพิจารณาเวรงานให้สามารถดำเนินคดีเก่าให้เสร็จโดยไม่ถูกรบกวนจากคดีใหม่ ในระยะยาว ควรปรับโครงสร้างการสอบสวนให้ชัดเจน แต่งตั้งบุคลากรตามความสามารถในสายงานโดยไม่ข้ามสายโดยขาดการอบรม และควรสร้าง Career Path ที่แน่นอน มีการจัดตั้งหน่วยเฉพาะทางด้านอาชญากรรมเทคโนโลยี พร้อมคัดเลือกผู้มีความเชี่ยวชาญเข้าทำงานอย่างเหมาะสม การดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานสอบสวน และการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในสังคมต่อ



หน้าที่ของตำรวจ จะช่วยคลี่คลายภาวะความเครียดที่สะสมมาเป็นเวลานาน และส่งเสริมให้ระบบการสอบสวนของประเทศไทยมีความยั่งยืน โปร่งใส และมีประสิทธิภาพในอนาคต

2) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานเพื่อป้องกันไม่ให้นักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลเกิดความเครียด คือ แนวทางการบริหารจัดการภาระงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก ทำซ้ำและทวนซ้ำ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารงานอย่างมีระบบ เนื่องจากพนักงานสอบสวนต้องเผชิญกับปริมาณงานที่มากเกินไปจนขีดความสามารถ อันเป็นสาเหตุของความเครียดและอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานและสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งมีประชากรหนาแน่นและคดีจำนวนมาก หนึ่งในแนวทางที่ได้รับการเสนอและนำมาใช้คือ การประชุมภายในหน่วยงานเดือนละหนึ่งครั้ง โดยหัวหน้าสถานีหรือหัวหน้างานมีหน้าที่ตรวจสอบจำนวนสำนวนของพนักงานสอบสวนแต่ละราย ประเมินความยากง่ายของคดี และปรับสัดส่วนภาระงานให้เหมาะสม เช่น การเว้นเวรให้แก่ผู้ที่มีภาระหนักหรือการกระจายคดีให้สมดุลในทีม เพื่อป้องกันปัญหางานล้นสะสมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกประเด็นสำคัญคือการแต่งตั้งและโยกย้ายบุคลากร ซึ่งควรหลีกเลี่ยงการแต่งตั้งบุคคลที่ไม่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญในสายงานสอบสวน เพราะจะทำให้คุณภาพของงานลดลงและเพิ่มภาระแก่เจ้าหน้าที่เดิมที่ต้องคอยช่วยเหลือ แนวทางที่เหมาะสมคือควรแต่งตั้งเฉพาะผู้ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ตรงในงานสอบสวน เพื่อคงไว้ซึ่งมาตรฐานการทำงานและลดความซ้ำซ้อน นอกจากนี้ควรมีการแยกสายงานสอบสวนให้เป็นเอกเทศพร้อมทั้งกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน อาทิ จากตำแหน่งรองสารวัตรไปจนถึงผู้กำกับ โดยให้พิจารณาจากผลงานและความสามารถเฉพาะด้าน แนวทางนี้จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ ความภาคภูมิใจ และการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ในระยะยาวในปัจจุบัน คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีลักษณะซับซ้อน เช่น การติดตามเส้นทางการเงิน ตรวจสอบบัญชีธนาคาร และประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งต้องใช้ทักษะเฉพาะทาง อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังขาดความเชี่ยวชาญในด้านนี้ หน่วยงานจึงควรจัดตั้งกองบังคับการสอบสวนเฉพาะด้านคดีเทคโนโลยี พร้อมคัดเลือกพนักงานสอบสวนที่มีทักษะทางเทคโนโลยีมาดำเนินการโดยตรง เพื่อให้สามารถรับคำร้องทุกข์และดำเนินคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระของสถานีตำรวจที่มีทรัพยากรจำกัด ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องปัญหาอีกประการคือข้อจำกัดด้านระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น การกำหนดเวลาทำสำนวนในระยะเวลา 30 หรือ 60 วัน ซึ่งในบางกรณีไม่สอดคล้องกับลักษณะของคดี โดยเฉพาะคดีที่มีความซับซ้อนและต้องใช้เวลารวบรวมพยานหลักฐาน จึงควรมีการปรับปรุงระเบียบให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับลักษณะของคดี นอกจากนี้แนวทางการทำงานแบบ “คณะสอบสวน” เป็นอีกหนึ่งวิธีที่สามารถลดภาระเฉพาะบุคคลและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยให้รองผู้กำกับทำหน้าที่เป็นหัวหน้าชุด สารวัตรและพนักงานสอบสวนร่วมกันปฏิบัติงาน โดยแบ่งบทบาทหน้าที่กันอย่างชัดเจน เช่น การออกตรวจสถานที่เกิดเหตุ การสอบปากคำ และการจัดทำเอกสาร ส่งผลให้การทำงานมีความร่วมมือ ลดความกดดันและความรู้สึกลดเดี่ยวของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังสามารถขอคำปรึกษาร่วมกันในคดีที่มีความละเอียดอ่อนหรือซับซ้อนในด้านแรงจูงใจ ปัจจุบันพนักงานสอบสวนยังได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) หรือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ทั้งที่ต้องรับผิดชอบคดีจำนวนมากและทำงานภายใต้แรงกดดันสูง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่และความเสี่ยงใน



การทำงาน เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและความทุ่มเทของเจ้าหน้าที่ รวมถึงช่วยดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่สายงานสอบสวนอย่างต่อเนื่องจากการสัมภาษณ์ผู้กำกับกลุ่มงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารภาระงานของพนักงานสอบสวนมีความสำคัญต่อการรักษาประสิทธิภาพของงานในพื้นที่ที่มีคดีจำนวนมาก เช่น กรุงเทพมหานคร โดยควรมีการประชุมตรวจสอบภาระงานอย่างสม่ำเสมอ จัดสรรภาระงานให้เหมาะสม แต่งตั้งเฉพาะบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในสายงานสอบสวน พัฒนาเส้นทางความก้าวหน้า แยกสายงานสอบสวนให้เป็นอิสระ จัดตั้งหน่วยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปรับปรุงระเบียบการทำสำนวนให้สอดคล้องกับลักษณะของคดี ตลอดจนส่งเสริมการทำงานแบบคณะสอบสวน และปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเป็นธรรม ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นแนวทางที่จะช่วยให้พนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ลดความเครียดจากภาระงาน และเสริมสร้างระบบงานสอบสวนให้มีความเข้มแข็งในระยะยาว

3) เพื่อให้ได้แนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล คือ พนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลต้องเผชิญกับภาระงานจำนวนมากและความคาดหวังจากสังคม ภายใต้ข้อจำกัดด้านกำลังพลและระเบียบที่กำหนดกรอบเวลาการดำเนินคดี เช่น คำสั่งที่ 419 ที่กำหนดให้ต้องจัดทำสำนวนภายใน 60 วัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงของคดีที่ซับซ้อน ปัญหานี้ส่งผลให้เกิดความเครียดเรื้อรังจากการทำงานเกินกำลัง และเสี่ยงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงสุขภาพกายและจิตของเจ้าหน้าที่ที่ถดถอยลงอย่างต่อเนื่อง แนวทางสำคัญที่เสนอเพื่อป้องกันและลดความเครียดของพนักงานสอบสวนในพื้นที่กรุงเทพมหานครคือ การปรับปรุงระบบบริหารจัดการภาระงานโดยให้ผู้บังคับบัญชาเข้ามามีบทบาทตรวจสอบและประเมินสำนวนของแต่ละคนในที่ประชุมประจำเดือน พร้อมจัดสรรเวรงานและกระจายคดีให้มีความเหมาะสมตามปริมาณและความซับซ้อนของแต่ละสำนวน หากเจ้าหน้าที่รายใดมีภาระมาก ควรหยุดเวรชั่วคราวเพื่อให้สามารถดำเนินคดีเดิมให้เสร็จสิ้นก่อน พร้อมกันนี้ ควรแต่งตั้งเฉพาะผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวนเท่านั้น เพื่อรักษามาตรฐานของงานและลดภาระซ้ำซ้อนจากการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่ขาดทักษะในสายงานสอบสวนสำหรับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนและต้องการความรู้เฉพาะทาง เช่น การสืบสวนเส้นทางการเงินหรือการตรวจสอบข้อมูลบัญชีธนาคาร ควรจัดตั้งชุดเฉพาะกิจหรือกองสอบสวนเฉพาะทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะ พร้อมจัดสรรบุคลากรที่มีทักษะเข้ามาอย่างเหมาะสม รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น ปปง. และธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้การสอบสวนมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาการดำเนินงาน และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในสถานีตำรวจที่มีทรัพยากรจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนราธิป นະยะเนตร (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรศรีราชา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรศรีราชาได้แก่ จำนวนของพนักงานสอบสวน เวลาในการทำสำนวนการสอบสวน นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้ยังแสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนได้แก่สถานีตำรวจภูธรศรีราชากำลังประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานสอบสวน วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการสอบสวนมีไม่เพียงพอ ปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายพนักงานสอบสวนที่ทำให้พนักงานสอบสวนไม่เจริญก้าวหน้าในสายงาน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรศรีราชา พบว่าควรเพิ่มจำนวนพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ นอกจากนี้ในเรื่องของการสื่อสาร พนักงานสอบสวนควรอธิบายให้ประชาชนเข้าใจในข้อกฎหมายและขั้นตอนการ



ดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ อีกประเด็นสำคัญคือการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน ทำให้พนักงานสอบสวนต้องเดินทางตรวจสถานที่เกิดเหตุและรับเรื่องร้องทุกข์เพียงลำพัง ซึ่งเสี่ยงต่อความปลอดภัยและเพิ่มความเครียดโดยไม่จำเป็น แนวทางที่เสนอคือ ควรจัดสรรผู้ช่วยประจำตัวอย่างน้อยหนึ่งคนต่อพนักงานสอบสวนแต่ละนาย เพื่อช่วยในการกิจภาคสนามและการจัดทำเอกสาร ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเหนื่อยล้าจากการทำงานแบบคนเดียวนอกจากนี้ ควรส่งเสริมการทำงานในลักษณะ “คณะสอบสวน” โดยแบ่งหน้าที่ระหว่างเจ้าหน้าที่ เช่น มีรองผู้กำกับเป็นหัวหน้าชุดสารวัตรเป็นผู้จัดการคดี และพนักงานสอบสวนร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีความเป็นทีม ประึกษาหารือกันได้ และลดภาระจากการรับผิดชอบสำนวนเพียงลำพัง แนวทางนี้มีประโยชน์อย่างมากต่อคดีที่ซับซ้อนหรือมีผู้เกี่ยวข้องที่มีอิทธิพล เพราะช่วยลดความกดดันและเพิ่มความมั่นใจในการดำเนินการตามพยานหลักฐานในด้านโครงสร้างอาชีพ ควรมีการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) อย่างชัดเจน โดยให้พนักงานสอบสวนสามารถเติบโตในสายอาชีพจากระดับรองสารวัตร สารวัตร รองผู้กำกับ ไปจนถึงระดับผู้กำกับ โดยพิจารณาจากผลงาน ความรู้ และประสบการณ์ในสายงานสอบสวน เพื่อสร้างแรงจูงใจ ความมั่นคง และความภาคภูมิใจในอาชีพ ทั้งนี้ ควรหลีกเลี่ยงการแต่งตั้งข้ามสายงานโดยไม่มีการฝึกอบรมหรือเตรียมความพร้อมที่เพียงพอ เพราะจะส่งผลต่อคุณภาพของงานสอบสวนและเพิ่มภาระแก่เจ้าหน้าที่เดิมที่ต้องให้ความช่วยเหลือในระดับบุคคล พนักงานสอบสวนควรดูแลตนเองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จัดสรรเวลาให้กับครอบครัว และฝึกแนวคิดเชิงบวกเพื่อรับมือกับแรงกดดันได้ดีขึ้น การมีวินัยในการทำงาน การพักผ่อนอย่างเหมาะสม และการขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหา เป็นวิธีการที่ช่วยลดความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว ขณะเดียวกัน หน่วยงานควรจัดกิจกรรมผ่อนคลายหรืออบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทของพนักงานสอบสวน ลดข้อร้องเรียน และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีท้ายที่สุด การปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับภาระงานและความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ถือเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรม เช่น DSI หรือ ป.ป.ช. ซึ่งมีค่าตอบแทนสูงกว่าทั้งที่พนักงานสอบสวนมีภาระคดีมากกว่าและต้องทำงานภายใต้แรงกดดันสูง การปรับโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการอย่างเหมาะสมจะช่วยสร้างแรงจูงใจ เสริมขวัญกำลังใจและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานด้วยความภาคภูมิใจและมีประสิทธิภาพสูงสุดในระยะยาว

แนวทางการป้องกันความเครียดของพนักงานสอบสวนควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งด้านการจัดการงาน สนับสนุนทางจิตใจ และส่งเสริมสมดุลชีวิต โดยเริ่มจากการบริหารภาระงานให้เหมาะสม ลดจำนวนคดีต่อหัว และใช้เทคโนโลยีช่วยลดภาระงานเอกสาร เช่น ระบบสำนวนคดีดิจิทัลและระบบจัดเก็บหลักฐานออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านจิตใจ ควรมีหน่วยให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา อบรมการจัดการอารมณ์ และพัฒนาทักษะการเผชิญความเครียด โดยให้มีช่องทางการขอรับคำปรึกษาอย่างปลอดภัยและไม่เปิดเผย นอกจากนี้ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาก็มีความสำคัญ โดยควรติดตามสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ไม่ลงโทษโดยไม่มีเหตุผล ในชีวิตส่วนตัว ควรส่งเสริมการพักผ่อนอย่างเพียงพอ จัดสรรเวลาทำงานอย่างสมดุล และสนับสนุนการลาพักผ่อนโดยไม่ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ พร้อมทั้งจัดกิจกรรมนันทนาการภายในหน่วยงาน เพื่อคลายความตึงเครียดและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีมงาน



นอกจากนี้การพัฒนาศักยภาพของพนักงานสอบสวนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านวิชาชีพและทักษะทางอารมณ์ จะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน และลดความวิตกกังวลเมื่อต้องเผชิญแรงกดดัน

แนวทางการแก้ไขปัญหาการเกิดความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล การแก้ไขปัญหาความเครียดของพนักงานสอบสวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาลควรดำเนินการในลักษณะองค์รวม โดยมุ่งปรับปรุงทั้งระบบโครงสร้างงาน สนับสนุนด้านจิตใจ และเสริมสร้างทักษะส่วนบุคคลอย่างยั่งยืน จุดเริ่มต้นสำคัญคือการปรับระบบการจัดสรรภาระงานให้สอดคล้องกับศักยภาพของแต่ละบุคคล ลดจำนวนคดีที่รับผิดชอบต่อคน และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดภาระงานซ้ำซ้อน เช่น ระบบจัดทำสำนวนคดีอิเล็กทรอนิกส์ หรือ AI ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งช่วยให้พนักงานสอบสวนมีเวลายามุ่งเน้นกับงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะและลดความตึงเครียดจากงานเอกสาร ในมิติด้านจิตใจ ควรมีระบบให้คำปรึกษาสุขภาพจิตภายในหน่วยงาน โดยจัดจ้างนักจิตวิทยาหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะทาง พร้อมทั้งอบรมผู้บังคับบัญชาให้สามารถสังเกตอาการเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา และให้การสนับสนุนอย่างเข้าใจมากกว่าการควบคุม นอกจากนี้ ยังควรส่งเสริมให้พนักงานสอบสวนพัฒนาทักษะส่วนบุคคล เช่น การบริหารอารมณ์ การเผชิญปัญหา และการสร้างพลังใจ ผ่านกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์หรือการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางจิตใจในการเผชิญกับแรงกดดัน ทั้งนี้ควรมีระบบติดตามและประเมินภาวะความเครียดอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ทั้งเครื่องมือประเมินและการสัมภาษณ์รายบุคคล หากพบความเครียดในระดับสูง ควรมีการแทรกแซงโดยทีมสหวิชาชีพอย่างเหมาะสมโดยไม่กระทบต่อหน้าที่หรือตำแหน่งงาน

โดยสรุป แนวทางการแก้ไขปัญหาความเครียดของพนักงานสอบสวนควรมีความครอบคลุมทั้งในด้านโครงสร้างการทำงาน การสนับสนุนทางจิตใจ และการพัฒนาศักยภาพภายในของบุคลากร ซึ่งไม่เพียงช่วยลดผลกระทบด้านสุขภาพจิต แต่ยังช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของระบบงานสอบสวนโดยรวมในระยะยาวอีกด้วย

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติและกองบัญชาการตำรวจนครบาล เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานสอบสวน จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่ามีหลากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งด้านภาระงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ และสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่ ซึ่งกองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว และได้เสนอแนวทางเพื่อบรรเทาและลดระดับความเครียดของพนักงานสอบสวน ดังต่อไปนี้

1) การบริหารภาระงานอย่างเหมาะสม

1.1) จัดสรรคดีให้มีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานสอบสวน เพื่อหลีกเลี่ยงภาระงานที่เกินขีดความสามารถ

1.2) พิจารณาจัดระดับความซับซ้อนของคดี เพื่อแบ่งเบาภาระในการสืบสวนและดำเนินคดี

1.3) ส่งเสริมการใช้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนเพื่อช่วยแบ่งเบางานธุรการ

2) การปรับปรุงเวลาทำงานให้สมดุล

2.1) พิจารณากำหนดเวลาทำงานที่ชัดเจน และลดการทำงานล่วงเวลาหรือเวรยามต่อเนื่อง

2.2) ปรับระบบเวรเพื่อให้พนักงานสอบสวนมีเวลาพักผ่อนและฟื้นฟูสภาพจิตใจอย่างเพียงพอ

3) การพัฒนาและสนับสนุนด้านเทคโนโลยี



- 3.1) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบสวนและทำสำนวน
- 3.2) พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารทางคดีให้ทันสมัย ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน
- 4) การส่งเสริมสุขภาพจิตและสวัสดิการ
 - 4.1) จัดตั้งหน่วยให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาเพื่อดูแลสุขภาพจิตของพนักงานสอบสวน
 - 4.2) จัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อคลายเครียดและเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน
 - 4.3) ทบทวนอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับภาระงานและความเสี่ยงที่ต้องเผชิญ
- 5) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร
 - 5.1) จัดอบรมเสริมทักษะการจัดการความเครียด และทักษะในการทำงานภายใต้ความกดดัน
 - 5.2) ส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่องในด้านกฎหมาย การสืบสวน และเทคโนโลยี
- 6) การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร
 - 6.1) ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน ลดความตึงเครียดจากลำดับชั้น
 - 6.2) สนับสนุนการสื่อสารแบบเปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอจากพนักงานสอบสวน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาระบบการทำงานของพนักงานสอบสวนอย่างยั่งยืน โดยการบูรณาการทั้งด้านโครงสร้างการบริหาร เทคโนโลยี และสุขภาพจิต เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

- กชกร โฉมแพ. (2563). *ภาวะความเครียดของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1*.
งามแสง, ร.ก. (2020). ความเครียดของพนักงานสอบสวนในพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1. *วารสารสหวิทยาการ*, 12(2), 10–47.
- จิตรา อุดมศรี. (2563). ความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงานสอบสวน. *วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย*, 28(1), 45–60.
- ทวีศักดิ์ สุขใจ. (2561). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานสอบสวน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- นฤมล คำดี. (2562). ความเครียดในการทำงานและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาของตำรวจจราจรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 27(2), 121–136.
- ณัฐพล เลิศเดชะ. (2562). *ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ, มหาวิทยาลัยมหิดล].
- รวมชัย มานะ. (2544). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 2* [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- โรงพยาบาลบางปะกอก. (2566). *ภาวะเครียดสะสม ภัยเงียบเสี่ยงเกิดโรค*. สืบค้นจาก https://www.bangpakok1.com/care_blog/view/75



- โรงพยาบาลพริ้นซ์ สุวรรณภูมิ. (n.d.). 5 ทริคง่ายๆ จัดการความเครียดด้วยตัวเอง. สืบค้นจาก <https://www.princsuvarnabhumi.com/articles/5-simple-tricks-to-manage-stress-yourself>
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2561). “ตำรวจ” เสี่ยงฆ่าตัวตายสูง. สืบค้นจาก <https://www.thaihealth.or.th/?p=253728>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2555). คำสั่ง ตร. 357-2555: เรื่องการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่สถานีตำรวจ.
- สิริอร วิชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allport, G. W. (1937). *Personality: A psychological interpretation*. New York, NY: Henry Holt and Company.
- Baron, R. A., & Greenberg, J. (1990). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work* (3rd ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- BBC News ไทย. (2562). จิตแพทย์ชี้ หากตำรวจคิดฆ่าตัวตาย มักประสบความสำเร็จสูงกว่าคนในอาชีพอื่น. Retrieved from <https://www.bbc.com/thai/thailand-46744797>
- Department of Mental Health. (2564). รายงานสุขภาพจิตแห่งชาติ ประจำปี 2564. กระทรวงสาธารณสุข. Retrieved from <https://dmh.go.th>
- DuBrin, H. (1990). *Coping with stress*. London, England: Hamlyn Publishing Group.
- Erikson, E. H. (1950). *Childhood and society*. New York, NY: W. W. Norton & Company.
- GotoKnow. (2555). ทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support Theory). Retrieved from <https://www.sakid.app/blog/major-depressive-disorder-in-working/>
- Hilgard, E. R., Atkinson, R. C., & Atkinson, R. L. (1979). *Introduction to psychology* (6th ed.). New York, NY: Harcourt Brace Jovanovich.
- Jaitip. (n.d.). *พฤติกรรมองค์กร*. Retrieved from https://jaitip1.blogspot.com/p/blog-page_25.html
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer Publishing.
- Middlemist, R. D., & Hitt, M. A. (1988). *Organization behavior: Managerial strategies*. St. Paul, MN: West Publishing.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1995). *Organizational behavior: Managing people and organizations* (4th ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications* (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy: Its current practice, implications, and theory*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York, NY: McGraw-Hill.