



ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้:
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส
Work Stress of the Police Officer in the Southern Border Provinces:
A Case Study of Mueang Narathiwat Police Station

กนกวรรณ ช่วยบำรุง
Kanokwan Chuaybumrung

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University

2562

ชื่อสารนิพนธ์ ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้:
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส

ผู้เขียน นางสาวกนกวรรณ ช่วยบำรุง

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุกามณี ตระกูลมุกดา)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุกามณี ตระกูลมุกดา)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมพร คุณวิจิต)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุกามณี ตระกูลมุกดา)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้:
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส

ผู้เขียน นางสาวกนกวรรณ ช่วยบำรุง

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียด ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส จำนวน 188 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตรวัด 3 ระดับ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับความเครียดเป็นครั้งคราว และเมื่อทำการหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา ภูมิสำเนาเดิม จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาและความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Minor Thesis Title	Work Stress of the Police Officer in the Southern Border Provinces: A Case Study of Mueang Narathiwat Police Station
Author	Miss Kanokwan Chuaybumrung
Major Program	Public Administration
Academic Year	2018

ABSTRACT

The purposes of this research were to study work stress of the police officer in the southern border provinces: a case study of mueang Narathiwat police station. The objectives were 1.) To study the stress level of police officer. 2.) To analyze individuals factors which correlated with the stress. The example groups were 188 police officers in Narathiwat Police Station from stratified random sampling method. The research tools were 3 – point rating scale questionnaires. The data were analyzed using Mean, Standard Deviation and Chi-Square Test.

The result showed that the work stress level of the police officer in the southern border provinces: a case study of mueang Narathiwat police station which its overall stress was occasionally. The correlation in the work stress as distinguished by individual factors, reported that the education, hometown, the number of bad situations for 2 years in the area and the willingness to do the job correlated with the work stress significantly at .05. Sex, age, income, religion, status, position level and the duration of working in the area have not correlated with the work stress significantly at .05.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย กราบขอพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการทรมเทก่าลังกายและสติปัญญา สำหรับการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำปรึกษาในระหว่างการทำวิจัย ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและมีกำลังใจในการทำวิจัย และกราบขอพระคุณ รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร คุณวิจิต ที่กรุณาสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ดร.ฆายนีย์ ช. บุญพันธ์ ดร.ฤชุตตา เทพยากุล และดร.สิริวิท อีสโร ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาคั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสและเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การวิจัยคั้งนี้สำเร็จ

ขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ และคำแนะนำ จนงานวิจัยเรื่องนี้นำสำเร็จลุล่วงลง

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องท่านอื่น ๆ และขอภัยที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนจนทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

กนกวรรณ ช่วยบำรุง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ 3 จังหวัดชายแดนใต้.....	27
2.3 แนวคิดและบทบาทหน้าที่ของตำรวจ	36
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	49
3.2 แบบแผนการวิจัย.....	50
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	51
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้.....	53

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัย	55
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล	55
4.2 ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส	59
4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส.....	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	95
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	95
5.2 อภิปรายผล.....	98
5.3 ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม.....	104
ภาคผนวก	108
ประวัติผู้เขียน.....	129

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส.....	50
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มเป้าหมาย	56
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านลักษณะงาน	59
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	61
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ	62
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน.....	64
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	65
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียดด้านเศรษฐกิจการเมือง และสิ่งแวดล้อม	67
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านการดำเนินชีวิต	69
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ทั้ง 7 ด้าน	72
11	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านลักษณะงาน	73
12	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	76
13	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ.....	79
14	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน.....	82
15	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	86

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม	89
17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการดำเนิน ชีวิต	92

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย	48

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ความเครียดเป็นปัญหาด้านสุขภาพจิตประเภทหนึ่งและเกิดขึ้นได้กับทุกคน แต่ถ้าหากความเครียดอยู่ในระดับน้อยจนถึงระดับปานกลาง ก็จะส่งผลดีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้นในการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งหากบุคคลนั้นได้มีโอกาสรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในความสามารถของตนเอง มีความอยู่ รู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเอง ในทางตรงกันข้ามถ้าหากความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่มากและเรื้อรังจะส่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ โดยอาจแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ ในรูปของอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ บางครั้งไม่สามารถทราบได้ว่าอาการดังกล่าวเป็นผลพวงมาจากความเครียด ความเครียดอาจเกิดจากปัญหาส่วนตัว ได้แก่ ปัญหาโรคเรื้อรัง การสูญเสียสิ่งอันเป็นที่รัก ปัญหาด้านเศรษฐกิจในครัวเรือน ปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งถ้าหากไม่สามารถกำจัดความเครียดได้โดยเร็วหรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้อาจนำไปสู่การเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงเกิดพฤติกรรมก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน และขาดงานบ่อย ๆ ได้ ในขณะเดียวกันหากมีความเครียดน้อยเกินไปบุคคลนั้นก็อาจกลายเป็นคนที่เฉื่อยชาในการทำงานไม่เกิดการพัฒนาได้ (กรมสุขภาพจิต, 2545)

ปัจจุบันความเครียดจากการทำงานถือเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ หากความเครียดเกิดขึ้นแล้วย่อมส่งผลต่อสุขภาพทางกาย อันได้แก่ อาการไม่สบายทางกาย เช่น ปวดหัว ปวดเมื่อยตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ความผิดปกติของหัวใจความดันโลหิตสูง นอนไม่หลับ เป็นต้น และยังส่งผลต่อสุขภาพจิตใจจนนำไปสู่ความวิตกกังวล ซึมเศร้า กลัวอย่างไร้เหตุผล อารมณ์ไม่มั่นคง เปลี่ยนแปลงง่าย หรือโรคประสาทบางอย่าง นอกจากนี้ความเครียดส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ ย่อมส่งผลไปถึงประสิทธิภาพในการทำงาน สัมพันธภาพต่อครอบครัวและบุคคลแวดล้อม และเมื่อประสิทธิภาพในงานตกต่ำ สัมพันธภาพเสื่อมทรามลง จิตใจย่อมได้รับผลดีถึงเครียดมากขึ้นซ้ำซ้อน นับว่าความเครียดเป็นภัยต่อชีวิตอย่างยิ่ง ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นมาจากสาเหตุต่าง ๆ มากมาย เกิดจากภายในตัวงานเองหรืออาจเป็นจากสาเหตุอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกิดจากงาน โดยความเครียดในการทำงานก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ขวัญกำลังใจ ความมุ่งมั่นในการทำงาน เป็นต้น ความเครียดถือเป็นภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ หรือถูกบีบคั้น จนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่สำคัญอีกประการของการทำงานในปัจจุบันคือ สิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลให้เกิดความเครียด โดยปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดที่

เกิดจากภายนอกองค์กร เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานเอง ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น เมื่อสาเหตุต่าง ๆ เข้ามาหรือสาเหตุเดียวกันที่เกิดขึ้นอย่างซ้ำซากและเมื่อไม่ได้รับการแก้ไข ความเครียดที่มีก็จะสะสมกลายเป็นความเครียดเรื้อรัง ที่คุกคามภายในตัวบุคคลได้ ซึ่งต้องทำการ แยกแยะให้เห็นถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นออกมาให้มีความชัดเจนมากที่สุดเพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขให้ตรงจุด (ชินพงษ์ ไกรสิงห์สม, 2553)

ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยการก่อเหตุความไม่สงบด้วยการยิงสังหารผู้คนกลุ่มต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน การก่อเหตุ ด้วยการลอบวางระเบิดในพื้นที่สาธารณะและระเบิดโจมตีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล การโจมตีฐานปฏิบัติการของทหาร ตำรวจ หรือกองกำลังอาสาสมัครต่าง ๆ การปะทะกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ของรัฐและกลุ่มผู้ก่อเหตุการความไม่สงบ การจับกุม การปิดล้อม และการตรวจค้นของ เจ้าหน้าที่ต่อกลุ่มผู้ก่อเหตุการความไม่สงบ รวมทั้งการสังหารผู้บริสุทธิ์ เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องดังกล่าว มีผลกระทบต่อชีวิตของผู้คนโดยทั่วไปใน สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และจากสถิติที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รวบรวมเหตุการณ์และ ความสูญเสียที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี 2547 จนถึงปลายปี 2561 สถิติได้แยกออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งส่วนแรกเป็น เหตุรุนแรงเกิดขึ้นรวม 9,987 ครั้ง แบ่งเป็นเหตุยิง 4,315 ครั้ง การชุ่โจมตีสี่ 191 ครั้ง โจมตีที่ตั้ง 42 ครั้ง การวางระเบิด 3,512 ครั้ง การวางเพลิง 1,514 ครั้งในจำนวนนี้เป็นวางเพลิงเผาโรงเรียน 315 ครั้ง บ้านเรือน 289 ครั้ง ตู้โทรศัพท์ 267 ครั้ง เสาสัญญาณและอุปกรณ์โทรคมนาคม 212 ครั้ง และ เมาสถานที่ราชการ 125 ครั้ง ฆาตกรรมด้วยวิธีรุนแรงทารุณกรรม 92 ครั้ง มีเจตนาแย่งอาวุธ 176 ครั้ง ชุมนุมประท้วงเจ้าหน้าที่ 65 ครั้ง ทำร้ายประชาชนและเจ้าหน้าที่ 48 ครั้ง การใช้เหตุรุนแรง เช่น ยิงรถบวง ขวางระเบิดเพลิง เผาขบวนรถยนต์ โปรยตะปูเรือใบ ตัดต้นไม้ ถอดน็อตรางรถไฟหรือเสา ไฟฟ้า และวางวัตถุต้องสงสัย 3,582 ครั้ง เหตุร้ายแรงอื่น ๆ อีก 5,557 ครั้ง ส่วนที่สองคือสถิติความ สูญเสียทั้งเสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บ ยอดรวมผู้เสียชีวิตตลอด 15 ปี ไฟใต้อยู่ที่ 4,014 ราย ผู้ได้รับบาดเจ็บ 10,651 ราย เป็นประชาชน เสียชีวิต 2,605 ราย บาดเจ็บ 5,943 ราย ทหาร เสียชีวิต 578 นาย บาดเจ็บ 2,735 นาย ตำรวจ เสียชีวิต 389 นาย บาดเจ็บ 1,599 นาย ผู้นำท้องถิ่น เสียชีวิต 241 ราย บาดเจ็บ 170 ราย ครูเสียชีวิต 109 ราย บาดเจ็บ 130 ราย คนร้ายเสียชีวิต 64 ราย บาดเจ็บ 7 ราย ผู้นำศาสนาและพระสงฆ์เสียชีวิต 23 ราย บาดเจ็บ 25 ราย พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยเสียชีวิต 5 ราย บาดเจ็บ 42 ราย แยกเป็นรายจังหวัดพบว่า ปัตตานีมีเหตุการณ์ ความไม่ สงบเกิดขึ้นมากที่สุด 3,667 ครั้ง รองลงมา คือ จังหวัดนราธิวาส 3,447 ครั้ง ยะลา 2,577 ครั้ง และ สงขลา 298 ครั้ง สถิติแต่ละจังหวัดคือปัตตานี มียอดผู้เสียชีวิต 1,672 ราย บาดเจ็บ 3,193 ราย นราธิวาสมีผู้เสียชีวิต 1,192 ราย บาดเจ็บ 3,777 ราย ยะลา มีผู้เสียชีวิต 1,028 ราย บาดเจ็บ 3,118 ราย และสงขลา เสียชีวิต 122 ราย บาดเจ็บ 565 ราย (สำนักข่าวอิศรา, 2562) ซึ่งจากข้อมูลสถิติของ

จังหวัดนราธิวาสในปี 2547 ถึง 2561 จากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ มีเจ้าหน้าที่ของรัฐเสียชีวิตทั้งหมด 698 คน และได้รับบาดเจ็บ 1,979 คน และในปี 2561 พบว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับผลกระทบทั้งสิ้น 31 คน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับผลกระทบมากที่สุด จากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 13 คน รองลงมาคือทหารมีจำนวน 7 คน รองลงมาคืออาสาสมัครทหารพราน 4 คน รองลงมาคืออาสาสมัครรักษาดินแดน 3 คน เจ้าหน้าที่ดับเพลิง 1 คน ผู้ใหญ่บ้าน 1 คน สมาชิก อบต. 1 คน และ ชรบ. 1 คน ตามลำดับ (ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือเยียวายา จังหวัดนราธิวาส, 2561) จากเหตุการณ์ดังกล่าวที่ยังคงเกิดต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และยังไม่มีความสงบทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เกิดความกลัว และหวาดระแวง ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อความรู้สึกด้านจิตใจ เกิดความรู้สึกวิตกกังวล กลัวว่าตนเองจะได้รับอันตรายจากเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น ซึ่งอาการนี้เรียกว่า อาการเครียด โดยเฉพาะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นเป้าหมายของกลุ่มก่อความไม่สงบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เสี่ยงภัยย่อมมีความเครียด เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์ในพื้นที่ที่ตนเองปฏิบัติหน้าที่ โดยต้องดูแลและต้องระมัดระวังตนเอง อีกทั้งยังต้องคุ้มครองชีวิตประชาชนในพื้นที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลา พร้อมทั้งยังต้องปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อลดความสูญเสียให้ได้ จึงเป็นภาวะเครียดที่เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับ ทำให้เกิดความท้อแท้และหมดกำลังใจในการทำงาน

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เปิดเผยผลวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง สำรวจความสุขของข้าราชการตำรวจ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาตัวอย่างข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และระดับประทวน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระดับสถานีตำรวจในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้การเลือกตัวอย่างจากบัญชีรายชื่อของสถานีตำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 434 นาย พบว่าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 76.5 รู้สึกไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และด้านการดำเนินชีวิต ร้อยละ 64.7 แต่งงานแล้ว แต่มีจำนวนร้อยละ 46.9 ที่ไม่ได้พักอาศัยอยู่กับครอบครัว ที่น่าเป็นห่วงคือ ตำรวจสามจังหวัดชายแดนใต้เกินครึ่งหรือร้อยละ 54.5 มีเวลาอยู่กับครอบครัวน้อยถึงไม่มีเลย (ปทุมศรี อิศรางกูร ณ อยุธยา, 2555)

ตำรวจมีบทบาทหน้าที่ที่มุ่งเน้นในการรักษา และส่งเสริมสังคมให้ได้รับความสงบสุขให้ประชาชนมีความปลอดภัยจากอาชญากรรม และเสริมสร้างความมั่นใจในการดำเนินชีวิตประจำวันให้แก่ประชาชนโดยทั่วไป ตำรวจถือเป็นอาชีพที่มีโอกาสเกิดความเครียดในขณะที่ปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ต้องเสียสละความสุขส่วนตัว ต้องอยู่ห่างไกลครอบครัวและญาติพี่น้อง ซึ่งจากลักษณะงานดังกล่าวย่อมมีผลต่อความเครียด และเสี่ยงต่อเหตุการณ์ที่รุนแรง อันเนื่องมาจากความเครียดได้ง่าย เพราะตำรวจมีอาวุธปืนอยู่ในมือซึ่งสะดวกต่อการใช้งาน นอกจากนี้ยังมีสภาพแวดล้อมที่ตำรวจต้องเผชิญที่เสี่ยงต่อการเกิดความเครียดได้เป็นอย่างมาก เหตุการณ์รุนแรง

หลายเหตุการณ์ที่ปรากฏในสังคมน่าจะเป็นเครื่องยืนยันว่าปัจจัยจากความเครียดและการมีปัญห สุขภาพจิต ส่งผลให้ตำรวจบางคนตัดสินใจกระทำเหตุการณ์ที่รุนแรงขึ้น จากเหตุการณ์ที่ตำรวจ รายหนึ่งใช้อาวุธสงครามกราดยิงใส่เพื่อนตำรวจและครอบครัว กลางงานเลี้ยงบริเวณลานหน้าบ้านพัก ตำรวจภายในโรงพักบาตูดามอง ตำบลถ้ำทะเล อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา เป็นเหตุให้เพื่อนตำรวจ เสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บ โดยสาเหตุมาจากผู้ก่อเหตุขอย้ายออกจากพื้นที่แต่ยังไม่ได้รับการอนุมัติ ทำให้เกิดความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันของสภาพพื้นที่ แสดงให้เห็นถึง ปัญหาว่าตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ มีสภาพความเครียดอยู่จำนวนมากไม่น้อย เพราะจาก เหตุการณ์ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ความรุนแรงด้วยการก่อเหตุในลักษณะเดียวกันหลายครั้ง ซึ่งแพทย์ชี้ว่า เกิดจากความเครียดสะสมจากการปฏิบัติงาน (สำนักข่าวอิศรา, 2559)

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความเครียดในปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอัตราการได้รับผลกระทบ สูงสุดในปี 2561 โดยศึกษาจากระดับความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของ เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส เพื่อเป็นแนวทางในการเผชิญ และจัดการกับ ความเครียด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่และหาแนวทางแก้ไข หรือป้องกันตาม สาเหตุของความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับความเครียด ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสกับ การจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ภูมิลำเนาเดิม ระยะเวลาในกาปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปี ที่ผ่านมา และความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่

1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. เพื่อทราบปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนา ปรับปรุง เสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง ยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และปัจจัยสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจการเมือง และสิ่งแวดล้อม และด้านการดำเนินชีวิต

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตโดยจะเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสจำนวน 352 คน โดยใช้ข้อมูลสถิติประชากรแยกรายพื้นที่ระดับจังหวัดของตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสประจำปี 2561

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1970) ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้มีจำนวน 188 คน

1.4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ภูมิลำเนา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา และความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และปัจจัยสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินชีวิต

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม 2562 - พฤษภาคม 2562

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะไม่สมดุลของร่างกายและจิตใจจนเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เกิดการตอบสนองและแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้และสังเกตไม่ได้มีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (ลัดดา เหล็กมัน, 2550)

1.5.1 ปัจจัยการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้ความรวดเร็ว ความถูกต้อง งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ งานที่ต้องเสียสละเวลา มีระเบียบและขั้นตอนที่ยุ่งยาก ขอบเขต และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพการณ์ต่าง ๆ ภายในองค์กร หรือลักษณะของโครงสร้างของที่ทำงานและสัมพันธภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น โครงสร้างของงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สถานที่ตั้ง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการทำงาน ความขัดแย้งในองค์กร การได้รับการยอมรับ ความร่วมมือ การปรับตัวในการทำงาน เป็นต้น

3. ค่าตอบแทน/สวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา การการรับความช่วยเหลือ ทางด้านเกี่ยวกับสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร วันหยุด วันลาพักผ่อน ตลอดจนเงินช่วยเหลือประกันภัย ในกรณีที่มีการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุหรือจากการทำงาน

4. ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง สามารถใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตประจำวันได้ตามปกติ ไม่มีความหวาดระแวงในการโดนทำร้าย

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

1.5.2 ปัจจัยสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกตัวบุคคลไม่รวมสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่อาจมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจการเมืองและสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินชีวิต

1. เศรษฐกิจการเมืองและสิ่งแวดล้อม หมายถึง สภาพทางเศรษฐกิจ การเมืองและสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐ ปัญหาราคาน้ำมัน ค่าครองชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สภาพอากาศ เหตุร้ายกาจ หรือมลภาวะเป็นพิษ เป็นต้น

2. การดำเนินชีวิต หมายถึง วิธีการดำรงชีวิตประจำวัน ความสัมพันธ์ ทางสังคม และสิ่งแวดล้อม ที่เกิดจากการทำงานแต่อาจมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ภาระหนี้สินหรือปัญหาค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว ปัญหาสุขภาพ ตนเองและบุคคลในครอบครัว เป็นต้น

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่องความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาและสนับสนุนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ 3 จังหวัดชายแดนใต้
- 2.3 แนวคิดและบทบาทหน้าที่ของตำรวจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

2.1.1 ความหมายของความเครียด

สิ่งแรกเราควรทำความเข้าใจกับความหมายและลักษณะของความเครียดก่อนว่ามีความหมายอย่างไรบ้าง ซึ่งมีผู้ที่ได้กล่าวถึง “ความเครียด” ไว้หลากหลายมุมมองด้วยกัน ดังเช่น

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534, อ้างถึงใน นิพัทธ์ พลอยเจริญ, 2544) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจเหมือนจิตถูกบังคับให้ เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

กรมสุขภาพจิต (2539, อ้างถึงใน อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2559) ให้ความหมายว่าความเครียด เป็นสภาวะที่บุคคล รู้สึกถูกกดดันไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้หรือเป็นสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจหรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไปซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้น คลายลงและกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

อรุณี สุคันธรัตน์ (2540) กล่าวว่า “ความเครียด” น่าจะกล่าวได้ว่าเป็น “พลังอารมณ์ทางด้านลบ” ที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะสร้างผลกระทบอันเลวร้ายให้เกิดขึ้นกับสภาพทางด้านร่างกายและจิตใจอย่างไม่คาดคิดที่เดียว เมื่อความเครียดเริ่มย่างกรายเข้าสู่ชีวิตของผู้ใดก็ตามมันจะไม่ย่างกรายเข้ามาอย่างบุ่มบ่าม หรือเป็นสิ่งที่เราสามารถรับรู้ได้ในทันที แต่จะเป็นการเกิดขึ้นกับสภาพทางด้านจิตใจของเราอย่างช้า ๆ และค่อย ๆ สะสมทีละเล็กละน้อยจนถึงจุดหนึ่ง ซึ่งจุดจะเป็นจุดสุดยอดของมันแล้ว นั่นแหละจึงจะระเบิดออกมา จึงไม่ใช่เรื่องที่น่าแปลกใจแต่อย่างใดกับสภาวะการครองชีพภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น มันจะทำให้สภาพทางด้านจิตใจของผู้คนบอบช้ำอย่างมาก และแน่นอนที่มัน ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายไม่ต้องสงสัยเลย

สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์ (2545) กล่าวว่าความเครียดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีการศึกษาจำนวนมากยืนยันว่า เป็นสาเหตุที่สำคัญของความเจ็บป่วยเรื้อรัง เช่น โรคหัวใจ โรคมะเร็ง โรคความดันโลหิตสูง เป็นต้น แต่การวิจัยเกี่ยวกับความเครียดก็ยังมีคำถามอยู่ตลอดเวลา คำถามหนึ่งก็คือ ความเครียด คือ อะไร นักวิจัยความเครียดมีความเห็นว่า แนวคิด (concept) เกี่ยวกับความเครียดยังไม่ชัดเจนทำให้การให้ความหมายและการวัดความเครียดแตกต่างกัน การรวบรวม และการวิเคราะห์ความหมายของความเครียดในงานวิจัยความเครียดจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548) ความเครียดเป็นอุปสรรคที่คอยรบกวนสุขภาพจิตใจและร่างกาย ความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องกระทำการที่ฝืนระดับความสามารถปกติผลของความเครียดเป็นอันตรายต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ และทุกวัยตั้งแต่เด็กเล็ก หนุ่มสาว ผู้ใหญ่ กระทั่งวัยชรา คำว่า “ความเครียด” ได้ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวันและวงการสุขภาพมากขึ้นด้วยความหมายที่หลากหลาย ตั้งแต่ระดับคำศัพท์พื้นฐานที่หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่รบกวนการดำเนินชีวิตประจำวันและระดับทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัยเพื่อสร้างเสริม ป้องกัน บำบัดรักษาและฟื้นฟูสภาพทั้งในบุคคลทั่วไปและผู้ที่มีปัญหาสุขภาพ

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2548) ได้กล่าวว่างานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำทุกวันนั้นก็เป็สาเหตุหนึ่งของความเครียด มีความกดดันต่าง ๆ ทั้งจากภายในตนเองจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้ใต้บังคับบัญชา จากกฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ จากลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการหรือจากความกดดันใน สังคมที่เขาไม่อาจจะดำเนินการใด ๆ ทำให้เกิดความเคร่งเครียด หงุดหงิดวิตกกังวล และหวั่นไหว ไม่มั่นคงปลอดภัย

เซลเย (Selye 1956, อ้างถึงใน อิงอร์ โคตมุตร์, 2553) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกาย มีผลไปขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านสิ่งที่มาคุกคามนั้น และทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล

ลักแมน และ ซอเรนสัน (Luckman and Sorensen 1974, อ้างถึงใน อิงอร์ โคตมุตร์, 2553) ได้สรุปความหมายของความเครียดไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. สิ่งที่มาคุกคาม หรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์
4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

คอยเน กับ ฮอลรอยด์ (Coyne and Holroyd, 1982 อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพักษ์, 2545) อธิบายไว้ว่า ความเครียดอาจมีความหมายในเชิงของสิ่งเร้า ความเครียดอาจถูกนิยามในรูปของเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะซึ่งรวมทั้ง (1) เหตุการณ์ความหายนะ (catastrophic events) เช่น ไฟไหม้ เรือล่ม ตึกถล่ม พายุ แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Major Life events) เช่น การสูญเสียคนรักหรือการตกงานสภาพแวดล้อมที่ไม่พอใจ (Chronic circumstances) เช่น การอยู่อาศัยในที่ที่มีคนหนาแน่น เสียงดังรบกวนอยู่ตลอดเวลา คำนียามในลักษณะนี้ถูกนำไปใช้เมื่อพูดถึงว่างานเครียดหรือไม่ โรงเรียนเครียดหรือไม่ นักวิจัยใช้คำจำกัดของความเครียดในลักษณะนี้มีความสนใจว่า บุคคล เมื่อการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เขาเชื่อว่าทำให้เกิดความเครียดอย่างไร การมองความเครียดในลักษณะนี้ เป็นการมองสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง การที่บุคคลต้องเผชิญกับภาวะที่ร่างกายและจิตใจรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ มีความวิตกกังวล ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ

2.1.2 ทฤษฎีความเครียด

ทฤษฎีของ Ziegler

ซีเกลอ (Ziegler, 1992 อ้างถึงใน โกมล ปานขาว, 2553) ได้นำเอาแนวคิดของ นิวแมน (Newman) มาจัดกลุ่มข้อวินิจฉัยทางการแพทย์เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของคน โดยกล่าวว่าปัจจัยแห่งความเครียดประกอบด้วยตัวแปรด้านร่างกาย จิตใจ สังคมวัฒนธรรม ตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยภายในบุคคล ระหว่างบุคคลหรือภายนอกบุคคลแนวคิดของซีเกลอนำไปสู่การประเมินสภาวะบุคคลหรือการวินิจฉัยทางการแพทย์ที่ช่วยให้ความชัดเจนความครอบคลุมและความเข้าใจตรงกัน หลักในการจัดกลุ่มข้อวินิจฉัยทางการแพทย์ของซีเกลอตามทฤษฎีของนิวแมนนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 อย่าง คือ ปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดที่มากกระทบหมายถึงอาการแสดงหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยซีเกลอได้แบ่งปัจจัยแห่งความเครียดและปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียด เป็น 3 ชนิด และ 3 ระบบ ได้แก่ ด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม วัฒนธรรม

- ปัจจัยภายในบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เช่น การเรียนรู้ ภาพลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนแปลงไป

- ปัจจัยระหว่างบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่า เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละคนในครอบครัวและสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว และวัฒนธรรม

- ปัจจัยภายนอก คือ แรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น สภาพเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม อากาศเป็นพิษ

จากแนวคิดทฤษฎีความหมายของความเครียด ปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน พอสรุปได้ว่า

1. ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับชีวิตเราทุกคนไม่มีใครหลีกเลี่ยงความเครียดไปได้คนที่มีความเครียดก็คือคนที่มีความทุกข์แต่จะทุกข์มากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือปัจจัยในหลายด้าน ๆ ซึ่งถ้ามีความเครียดน้อยก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้คนมีความกระตือรือร้นและทำให้โลกมีการพัฒนาต่อไป แต่เมื่อใดที่คนมีความเครียดสูงเกินความจำเป็นไม่ลดหรือหายไปตามปกติก็จะส่งผลให้เกิดโรคทั้งทางกายและจิตใจทำให้เป็นอันตรายต่อชีวิตตนเองและอาจลามไปถึงคนรอบข้างได้

2. ปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดพอสรุปได้ว่าความเครียดเกิดจาก 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

2.2 ปัจจัยทั่วไป ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้ มองเห็นได้ ทั้งภายในบ้านและที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิสูงหรือต่ำ แสง สี เสียง ความรู้สึกของตนเอง ประสบการณ์ ความต้องการการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน โรคภัยไข้เจ็บ ฐานะทางการเงิน สัมพันธภาพ ในครอบครัวและสัมพันธภาพในที่ทำงาน เป็นต้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานจากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าถ้าบุคคลากรในองค์กรมีความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับความเครียดย่อมเผชิญกับภาวะวิกฤติทั้งต่อสุขภาพตัวเองและอาชีพส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ความเครียดมีทั้งข้อดีและข้อเสีย จากการศึกษาวิธีการคลายเครียดของนักวิชาการแต่ละท่าน จะเห็นได้ว่าเมื่อใดก็ตามที่เราเกิดความเครียดขึ้น แล้วเราสามารถจัดการดูแลมันได้มีวิธีจัดการกับความเครียด และพยายามไม่ให้เครียดอยู่ได้นานจนเกิดเป็นความเครียดที่เรื้อรังมาก นำด้านดีของความเครียดมาปรับเป็นประสบการณ์ในชีวิต คือ การมีสติ มองโลกในแง่ดี เปลี่ยน วิกฤติให้เป็นโอกาส ความเครียดก็จะเป็นเพียงแค่อุปสรรคหนึ่งที่ฝึกให้เรารู้จักแก้ปัญหาและหาทางออกที่เหมาะสมสอดคล้องกับตัวเราก็จะอยู่กับความเครียดได้อย่างมีความสุข

ทฤษฎีของ Selys

เซลเย (Selys, 1976 อ้างถึงใน ณรงค์ชัย สกุลอ่อน, 2555) บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด กล่าวว่าความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับ โครงสร้างเคมี เพื่อกระตุ้นการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non Specific Effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์เมื่อมีสิ่งรบกวน และสิ่งสำคัญคือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวและการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน

1.1 ระยะตกใจ (Stage of Alarm) ระยะนี้มนุษย์จะโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้นระยะนี้เป็นระยะสั้นในขณะเดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบสารเคมีระบบประสาทจะทำงานร่วมกัน เพื่อโต้ตอบต่อสิ่งที่กระตุ้นจะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็นและรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย เป็นต้น

1.2 ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัว เพื่อต่อสู้กับภาวะเครียดการปรับตัวระยะนี้ทั้งทางร่างกายและจิตใจตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมาหรือขึ้นอยู่กับการ

ความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้นชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

1.3 ระยะเวลาที่กำลังใจ (Stage of Exhaustion) เมื่อความรุนแรงที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้วมนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้จะหมดไปในที่สุด อาจถึงแก่ความตายได้ถ้ามนุษย์ใช้พลังทั้งสองในขีดความสามารถที่จำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถที่จะทนอยู่ไปได้จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชยส่วนที่เสียไปและเพื่อให้ร่างกายทำงานได้

2.1.3 ชนิดของความเครียด

ขวัญศิริ ยกสำน (2540) กล่าวว่าความเครียดแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แบ่งตามลักษณะของสาเหตุ แบ่งได้ 2 ชนิด

1.1 ความเครียดที่เกิดจากสิ่งไม่ดี (Negative thing or Negative forces) ซึ่งเซลเย เรียกลักษณะนี้ว่า ความทุกข์ (Distres) ความเครียดชนิดนี้ คนทั่วไปเมื่อประสบกับปัญหาที่เข้าใจได้ทันทีว่าเป็นความเครียด เช่น ปัญหาการหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย ตกงาน สัมพันธภาพ ที่ไม่ดีกับนายจ้าง เป็นต้น

1.2 ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดี (Positive thing or Positive forces) และสิ่งดีนี้ เซลเย เรียกว่า Eustress เป็นสิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดประเภทนี้ ส่วนใหญ่ คนทั่วไปมักนึกไม่ถึง เพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีสร้างความสุขให้กับคนทั่วไป ได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. แบ่งตามความสามารถในการป้องกันการเกิด

2.1 ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ที่มีคนแออัด ก็สามารถออกไปอยู่ที่อื่นได้

2.2 ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable stress) เช่น ไม่สามารถห้ามไม่ให้คนเจ็บป่วยหรือตาย เป็นต้น

3. แบ่งตามสิ่งที่เกิด

3.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) เช่น ความร้อน เสียงดัง เป็นต้น

3.2 ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) ส่วนใหญ่มักจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง (Conflict) ความคับข้องใจ (Frustration) ความวิตกกังวล (Anxiety) หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (Psychic trauma) เช่น เมื่อไปดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้นหวาดเสียวจะทำให้กล้ามเนื้อตึงเครียดและหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นอาศัยประสบการณ์ในอดีตผ่านทางกลไกทางจิต

4. แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง

4.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Acute of emergency stress) เป็นอาการที่เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้นๆ เห็นผลที่เกิดที่คุกคามได้ชัดเจนและทันที เช่น การเกิดอุบัติเหตุ ไฟไหม้ รถชน เป็นต้น

4.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) หรือบางคนเรียกว่า ความเครียดแฝง (Insidious Stress) เป็นความเครียดที่มีสิ่งคุกคาม มากระทำต่อบุคคลอย่างต่อเนื่อง และเป็นระยะเวลานาน ซึ่งผลจากสิ่งคุกคามนั้นมีลักษณะไม่เด่นชัด แต่มีการสะสมมากขึ้นๆ เช่น การสูบบุหรี่ การเจ็บป่วยเรื้อรัง การกินอาหารซึ่งผสมด้วยสีที่สังเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายตามพัฒนาการของชีวิต เป็นต้น

มิลเลอร์และเคียร์เม (Miller & Keame, 1972 อ้างถึงใน ณรงค์ชัย สุกุลอ่อน, 2555) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งเป็น 2 ประเภท ตามปฏิกิริยาตอบสนอง คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นความเครียดเกิดขึ้นทันทีทันใดที่ได้รับสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุหรือการตกอยู่ในสภาพการกระทำน่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่องกัน (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรภ์ เป็นต้น

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลันเมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจเต้นแรงและเร็ว

2.1.4 ระดับของความเครียด

ระดับความเครียดสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มากระทบต่อบุคคลนั้นได้มีการแสดงออกมาหลากหลายรูปแบบ มีตั้งแต่ระดับที่สามารถควบคุมตนได้และจนถึงระดับที่ควบคุมตนเองไม่ได้ ได้มีผู้แบ่งระดับความเครียดออกเป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้

ชูทิพย์ ปานปรีชา (2534, อ้างถึงใน ณรงค์ชัย สกุละอ่อน, 2555) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ประการ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติของทุกคน ขณะเผชิญปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจมีความเครียดอยู่ปานกลางเป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระทางร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรงหรือความเครียดมากกว่าร่างกาย และจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจให้เห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรค ทำให้เกิดการดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ระดับความเครียดที่ แตกต่างกันอย่างอม่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจที่แตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ

1. ถ้าเป็นความเครียดในระดับต่ำ จะเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้มากขึ้น ไม่เกียจ คร้าน หนึ่งดูตาย
2. ถ้าเป็นความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ติดเหล้าติดยา เป็นต้น
3. ถ้าเป็นความเครียดระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำก้าวร้าวถึงบ้าตี เตือดหรือ ซึมเศร้าถึงกับวิกลจริตไม่สามารถควบคุมตนเองได้

Frain & Valiga (1981, อ้างถึงใน สุกฤตา ศรีทองสุข, 2559) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดของแต่ละบุคคลแม้จะอยู่ในสภาวะสถานการณ์เดียวหรือมีสาเหตุ เดียวกันความเครียดจะมีระดับรุนแรงไม่เท่ากัน เนื่องจากความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล การยอมรับ และการปรับตัวของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมแตกต่างกัน ระดับความเครียด แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to day stress) เป็นความเครียดที่ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต เป็นการปรับตัวอย่างอัตโนมัติด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เช่น การเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจร

ที่ติดขัด การปรับตัวต่อสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ การศึกษา การปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปในระดับนี้บุคคลจะปรับตัวตอบสนองอย่างได้ผลดี

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน หรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ความรู้สึกผิด หรือมีความอาย เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) บุคคลได้รับเหตุการณ์ ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียด ที่เกิดจากการเข้าเป็นพนักงานใหม่ การเปลี่ยนงาน การได้รับการผ่าตัด จะทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม และในระยะนี้จะมีอาการแสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ต่อด้าน ก้าวร้าว เจ็บขริม พุดน้อย

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe stress) ความเครียดในระดับนี้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว เนื่องจากความเครียดดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง บุคคลจะหมดแรงหรือเกิดความเบื่อหน่ายในที่สุด

2.1.5 สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเป็นบ่อเกิดพฤติกรรมทั้งทางบวกและทางลบ โดยในทางบวกสามารถเป็น แรงเสริมศักยภาพของคนเราให้เพิ่มขึ้น แต่ถ้าเกิดในทางลบก็จะเป็นการบั่นทอนจิตใจให้เสื่อมโทรมลง ทั้งนี้การเกิดความเครียด ขึ้นอยู่กับแหล่งที่เป็นสาเหตุของความเครียดนั้น ๆ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงสาเหตุของความเครียด และความเครียดในการทำงาน ดังนี้

Alan McLean (1979, อ้างถึงใน อิงอร โคตมุตร์, 2553) เสนอกลไกที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ว่า ความเครียด เป็นผลกระทบจากปัจจัยร่วม 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายนอก (Environment context) ได้แก่
 - 1.1 การเมือง กฎหมาย
 - 1.2 วัฒนธรรม
 - 1.3 สภาวะเศรษฐกิจ
 - 1.4 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
2. ปัจจัยภายในบุคคล (Individual vulnerability) ได้แก่
 - 2.1 เพศ วัย
 - 2.2 อาชีพ
 - 2.3 ภาวะความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

2.4 ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

2.5 บุคลิกภาพ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง (Stressor) มีดังนี้

3.1 สภาพขององค์กร

3.1.1 นโยบายขององค์กร

3.1.2. โครงสร้างการบริหาร

3.1.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

3.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศทางสังคม

3.2 สภาพแวดล้อมนอกองค์กร

3.2.1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.2.2 ความมั่นคงในการงาน

3.3 ลักษณะของงาน

3.3.1 งานหนักเกินไป

3.3.2 งานเบาเกินไป

3.3.3 งานที่เสี่ยงอันตราย

3.3.4 ความไม่สัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบอาชีพกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

3.4 ปัจจัยจากบุคคลรอบข้าง

3.4.1 ครอบครัว

3.4.2 เพื่อนร่วมงาน

3.4.3 ผู้บังคับบัญชา

3.5 โครงสร้างของงาน เช่น การทำงานกะ ลักษณะการทำงานเป็นกะนั้น จะก่อให้เกิดความเครียดได้เราต้องเปลี่ยนเวลาในการนอนไปจากปกติ ส่งผลให้กลไกการทำงานที่ ภายร่างกายเปลี่ยนแปลง

3.6 สิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมก่อให้เกิดการ รบกวนสมาธิในการทำงาน เช่น เสียงดังเกินไป อากาศหนาวหรือร้อนเกินไป แสงสว่างจ้าเกินไป หรือน้อยเกินไป เป็นต้น สภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสมกับร่างกาย (Ergonomic problem) เช่น การยก ของ หนักเกินไป การงานซ้ำซาก การก้มทำงานผิดท่าทาง เป็นต้น สภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย เช่น ปริมาณฝุ่นที่มากเกินไป ทำให้มีอันตรายต่อสุขภาพอนามัย ส่งผลทำให้ผู้ประกอบอาชีพเกิดความเครียด ได้ เป็นต้น

สมยศ นาวิการ (2540, อ้างถึงใน พิมพ์ ศรีทองคำ, 2557) กล่าวว่าแหล่งที่มาของความเครียดในการทำงาน ได้แก่

1. คุณลักษณะของงาน ได้แก่

- ความคลุมเครือของบทบาท Role ambiguity)
- บทบาทมากเกินไป (Role overload)
- ความขัดแย้งของบทบาท Role underload)
- ความขัดแย้งของบทบาท Role conflict)

2. สภาวะของงาน ได้แก่

- เสียงดังเกินไป
- อุณหภูมิร้อนเกินไป
- แสงสว่างการทำงานมากเกินไป
- อุปกรณ์การทำงานที่ออกแบบไม่ดี
- สภาพแวดล้อมการทำงานที่เสี่ยงอันตราย หรือไม่ปลอดภัย เช่น การทำงานกับ

สารเคมีที่มีสารพิษ เครื่องจักรที่อันตราย

- การขาดความมั่นคงของงาน การถูกปลดออกจากงาน

3. ความแตกต่างของอาชีพ

งานที่มีความเครียดสูง เช่น คนงานก่อสร้าง เลขานุการ ผู้ตรวจสอบ ผู้จัดการสำนักงานหัวหน้าคนงาน ผู้หญิงเดินโต๊ะงานที่มีความเครียดต่ำ เช่น ช่างฝีมือ อาจารย์มหาวิทยาลัย ผู้ควบคุมอุปกรณ์หนัก พนักงานสต็อก บรรณารักษ์ ภารโรง

4. ความรับผิดชอบในงาน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

6. การคุกคามทางเพศ (Sexual harassment)

7. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เหตุการณ์ชีวิต และความยุ่งเหยิงของชีวิต ประจำวัน

Don Hellriegel, John W. Slocum, Jr. and Richard W. Woodman (1983, อ้างถึงใน อิงอร โคตมุตร์, 2553) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด มีดังนี้

1. ลักษณะของงาน เช่น งานมากหรือน้อยเกินไป สภาวะการทำงานที่ไม่ดี ความกดดันด้านเวลาในการทำงาน เป็นต้น

2. บทบาทในองค์กร เช่น ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อบุคคล การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น

3. ความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น ได้รับการสนับสนุนมากเกินไป ไม่ได้รับการสนับสนุน ไม่มีความมั่นคงในงาน เป็นต้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
5. ลักษณะขององค์กร เช่น กฎระเบียบที่มีความเข้มงวดมากเกินไป เป็นต้น
6. ความเกี่ยวข้องระหว่างองค์กรกับภายนอก เช่น ความต้องการของครอบครัว และองค์กรความสนใจส่วนบุคคลและองค์กร เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความเครียดมีหลากหลายสาเหตุ สามารถแบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ที่สำคัญใหญ่ๆ ได้ 2 ประการ คือ สาเหตุภายในตัวบุคคลและสาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล สาเหตุภายในตัวบุคคล ได้แก่ สาเหตุทางร่างกาย สาเหตุทางจิตใจ เช่น ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ความเจ็บป่วยทางร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก บุคลิกภาพบางประเภท สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สาเหตุจากปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น การสูญเสีย การเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิต ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพสังคมและสัมพันธภาพในสังคม เป็นต้น

2.1.6 ความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน (Work Stress) หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งที่มีภาระที่ปรากฏอยู่ในการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดผลต่อเนื่องทางด้านลบต่อสภาพร่างกายหรือสภาพจิตใจ ซึ่งทำให้พนักงานแสดงอาการเหล่านั้นออกมาได้

อิลแกน (Ilgan, 1990 อ้างถึงใน ณรงค์ชัย สกุลอ่อน, 2555) กล่าวว่าสุขภาพของแรงงานทั้งหมดเป็นสิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่ง ที่จะส่งผลที่เกิดขึ้นของช่วงเวลาของเรามีการจำแนกโอกาสเสี่ยงทางด้านจิตใจของการทำงาน มีการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนซึ่งเกี่ยวกับ การแพทย์เกี่ยวกับจิตวิทยา และพฤติกรรมของความเครียด Pelletier (1977) รายงานว่าความเครียด และปัจจัยทางจิตวิทยา แสดงให้เห็นว่ามีบทบาทสำคัญมากในความผิดปกติทางกายใจที่เกิดขึ้น ยาวนานหรือเรื้อรัง ส่งผลให้พวกเขามีลักษณะรุนแรง และมีผลต่อผู้อื่น ผลที่เกิดขึ้นนั้นทั้งต่อพนักงานและองค์กร ทำให้ประสิทธิภาพในทางลบเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเครียด การสำรวจทั่วประเทศ โดย Northwestern National Life Insurance Company (1991) แสดงให้เห็นมาประมาณ 46% ชาวอเมริกัน รู้สึกว่าพวกเขาทำงานมากหรือค่อนข้างจะมีความเครียดอย่างไรก็ตาม ประมาณ 27% รายงานว่างานของพวกเขาเป็นเพียงสิ่งเดียวที่ทำให้เกิดความเครียดในชีวิตของพวกเขาเกือบจะ 72% ของผู้ถูกสำรวจ มักจะประสบกับความเครียดเสมอๆ ทั้งปัญหาทางกายและจิตใจ การวิจัยส่วนมากนำมาซึ่งความสอดคล้องกันว่าเป็นความเครียดในการทำงานการวิจัย มีการศึกษาถึงสาเหตุ ลักษณะอาการ และผลที่เกิดขึ้นของความเครียดในการทำงาน เช่นเดียวกับว่าเป็นการแทรกแซงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลลดน้อยลง

ธนดล หาญอมรเศรษฐ์ (2539, อ้างถึงใน สุกฤตา ศรีทองสุข, 2559) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความสัมพันธ์กับเจ้านายกรณีนี้ถือได้ว่าเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงาน ผู้คนมักจะมองว่าเจ้านายเป็นดังพ่อแม่ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้แต่เจ้านายส่วนมาก มักจะไม่ใคร่ยกย่องหรือกล่าวคำสรรเสริญ ตรงกันข้ามมักจะกล่าวตำหนิอย่างรวดเร็วเมื่อการทำงานไม่ดี การขาดความกระตือรือร้นให้รางวัลเป็นอุปสรรคต่อการทำงานเพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และท้ายสุดอาจนำไปสู่การถอนตัวออกจากการทำงาน

2. การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนทั่วไปต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นผู้กุมชะตาของตนเองบ้าง ซึ่งมักจะตรงกันข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และอยู่นอกเหนือการควบคุม เพราะว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่องานของคุณ และทุกคนมักเชื่อว่าตนรู้จักงานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อไม่มีใครมาปรึกษาด้วยจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอกและทำให้ตนเองไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้ผลตามมาคือ ความเครียด

3. งานหนัก งานหนักเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ

3.1 งานหนักเชิงปริมาณ เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องกระทำมา แต่มีเวลาจำกัด

3.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกินกว่าทักษะความสามารถและความรู้ของตนเอง การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดและการมีชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในอาชีพต้นเหตุแห่งความเครียด กรณีนี้เกิดขึ้นเพราะพนักงานมักคิดว่าความก้าวหน้าในอาชีพมักจะมีอุปสรรคเสมอ รวมถึงโอกาสที่จะพัฒนาตนเองความคาดหวังที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจนและการเมืองภายในบริษัท ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดในหน้าที่การงาน การที่ไม่ได้รับการพัฒนาอันเป็นผลมาจากที่ไม่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรมและการยกระดับทักษะ อาจนำไปสู่การมองดูตนเองว่าด้อยคุณค่าก่อให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด การปิดกั้นไม่ให้ก้าวหน้า เกิดจากการมองเห็นโอกาสอันจำกัด หรือมาจากระบบการประเมินที่ไม่ชัดเจนทั้งหลายเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุการนำไปสู่การที่พนักงาน จำต้องปรับความหวังของตนให้ต่ำลง เพื่อให้สอดคล้องกับสายอาชีพหรืองานที่เหมาะสมกับตน สิ่งนี้ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน สร้างความเครียดและทำให้พนักงานที่มีความกระตือรือร้น แสวงหางานใหม่ ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่าและนำไปสู่การมีผลผลิตที่ต่ำลง

2.1.7 ผลของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2539, อ้างถึงใน พิมพ์ ศรีทองคำ, 2557) ได้กล่าวถึง ผลของความเครียดว่า ความเครียดในระดับต่ำ เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกที่จะแก้ไขปัญหาที่มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะในร่างกายมีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในในทักษะความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานก็กลับก่อให้เกิดผลเสียมากมาย ดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระ

เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลงเนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกายเป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย เจ็บปวด หรือทำให้เกิดโรคทางกาย ที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น หน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด โรคแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผอมแหว่งและโรคมะเร็งหรือความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลทำให้บุคคลเสียชีวิตได้หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วกำเริบ

2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์

จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัวใจลอยขาดสมาธิความระมัดระวังในการทำงานเสียไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว ซึมเศร้า โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก อาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด

ความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวังคิดบิดเบือนไม่มีเหตุผลคิดเข้าข้างตนเอง และโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4. ผลเสียด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหา และความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าวไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่นทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดินยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตายซึ่งการกระทำเหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ

ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงานผลของการทำงานลดน้อยลงและมีประสิทธิภาพด้อยลง เมื่อบุคคลเจ็บก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

มาลินี วงศ์พานิช (2542, อ้างถึงใน โกมล ปานขาว, 2553) ความเครียดจากงานเป็นภาวะการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ที่เราต้องเผชิญอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดจากการทำงานทำให้เกิดผลลัพธ์ 4 ด้าน ดังนี้

1. ผลต่อความรู้สึกและการรับรู้ (ทางจิตใจ) ความเครียดในการทำงานสามารถทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานความเครียดส่งผลทางจิตใจ โดยแสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกถูกกดดัน ความวิตกกังวล ความรู้สึกผิดเกิดความละอาย ความก้าวร้าว อารมณ์หงุดหงิด โมโหง่าย ความไม่ยินดีในวัย ความนับถือตนเองน้อยลง ความเบื่อหน่าย ความรู้สึกอ้างว้าง เปล่าเปลี่ยว ความซึมเศร้า ความหวาดผวาเหมือนเป็นโรคประสาท ความอ่อนเปลี้ยเพลียแรง ความรู้สึกหมดแรง ตัดสินใจไม่ได้ และขาดสมาธิ ซ้ำล้นบ่อย ๆ รู้สึกไวต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์ จิตใจหดหู่ ไม่สดใส เป็นต้น

2. ผลต่อสุขภาพ (ทางด้านร่างกาย) ผลของความเครียดทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย จากลักษณะดังกล่าวทำให้การศึกษาผลของความเครียดส่วนใหญ่ดำเนินการโดยผู้มีความชำนาญด้านสุขภาพ มีการวิจัยพบว่า ความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกายได้ ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น ปวดศีรษะไมเกรนและนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจหลอดเลือด หายใจเร็ว ปากและคอแห้ง มือสั่น มีอาการตึงของกล้ามเนื้อ อาหารไม่ย่อย ท้องเสีย ท้องผูก หายใจไม่สะดวก อาการหืดหอบ ขาดระดู เป็นโรคประสาท ปวดหน้าอกและหลัง ละเมอ นอนไม่หลับ จิตใจผิดปรกติ โรคเบาหวาน เป็นลม วิงเวียน หน้ามืด ผิวหนังเป็นผื่น เป็นแผลหมดความสนใจทางเพศ อ่อนเพลีย เป็นต้น

3. ผลต่อพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงผลของความเครียดทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ เช่น มีความกังวลใจ เข้าใจอะไรยาก ไม่สามารถปรับตัวได้ ท้อแท้ หมดหวัง การตัดสินใจไม่ดี ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่สนใจสิ่งแวดล้อมได้แก่ทางพฤติกรรม การบริโภคเปลี่ยนแปลงกินอาหารจุ กินบ่อย หรือไม่อยากอาหาร สูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น พุดเร็ว และนอนหลับยาก เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย อยู่ไม่สุข ไม่สงบ สิ้น อารมณ์ระเบิดตื่นเต้น มีพฤติกรรมรุนแรง พุดจาตะกุกตะกัก เมื่อบุคคลมีความเครียดจากการทำงานจะเกิดพฤติกรรม คือ การเปลี่ยนที่ทำงานบ่อย

4. ผลต่อองค์กร (ด้านการทำงาน) ความเครียดในการทำงาน เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน ผลของความเครียดด้านพฤติกรรมการทำงาน คือ ความไม่พึงพอใจในงาน

ลดน้อยลง ทำงานในหน้าที่และความรับผิดชอบน้อยลง พลังในการทำงานลดน้อยลง มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น ลังเลไม่กล้าตัดสินใจ ความคิดสร้างสรรค์ลดน้อยลง การขาดงาน อัตราการออกจากงานสูง ขวัญกำลังใจไม่ดี ความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดี มีการต่อต้านการทำงาน

2.1.8 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการและการเผชิญกับความเครียด

การจัดการกับความเครียด

คนเราทุกคนมีความเครียดและต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความเครียดอยู่เป็นระยะ ๆ ถ้าคนเราหลีกเลี่ยงความเครียดโดยสิ้นเชิงชีวิตก็ไม่สามารถดำรงอยู่ได้ อย่างไรก็ตามถ้าความเครียด เกิดขึ้นบ่อยและมากเกินไปก็ย่อมมีผลเสียต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ จึงเป็นหน้าที่ของคนเราที่จะต้องหาทางจัดการกับความเครียด จึงได้จำแนกกลยุทธ์ในการจัดการ (Coping strategies) อนามัย ชีวีโรจน์ (2542, อ้างถึงใน โกมล ปานขาว, 2553) ได้กล่าวถึง วิธีป้องกันควบคุม และแก้ไขความเครียดจากการประกอบอาชีพ โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ระดับบุคคล

1.1 ตรวจร่างกายและการรักษาโรคโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เช่น โรคความดันโลหิตสูง ปวดหลัง ซึมเศร้า

1.2 การบริการให้การศึกษา

1.3 โครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการอาชีพที่ติดสุรา

วิธีการลดความเครียด ได้แก่ การให้คำปรึกษาส่วนบุคคล และเป็นกลุ่มจัดทำวิธีการผ่อนคลายจิตใจ โดยการหางานอดิเรกทำ เล่นดนตรี ฟังเพลง นวดกล้ามเนื้อ สมาธิส่วนช่วยเหลือทั่ว ๆ ไป เช่น โครงการออกกำลังกาย กิจกรรมสันทนาการ จัดเวลาให้มีการพักผ่อนระหว่างการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ระดับองค์กร

2.1 สำรวจทัศนคติผู้ปฏิบัติการต่อการทำงานภายในองค์กร

2.2 ปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายใน สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม

วิธีการลดความเครียด ได้แก่ กำหนดตารางเวลาในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม อบรมและพัฒนาด้านการบริหารจัดการจากผู้เชี่ยวชาญ จัดระบบงานและอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ให้ชัดเจน กระจายงานอย่างทั่วถึง กำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอกำหนดเป้าหมายและจัดลำดับความสำคัญของงาน ทั้งสองวิธีนี้ วิธีแรกเป็นวิธีที่ได้ผลกว่าวิธีอื่นถึงแม้บางครั้งค่อนข้างจะทำได้ยาก อย่างไรก็ตามสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด คนส่วนมากใช้ทั้งสองวิธี คือ

วิธีจัดการโดยมุ่งที่ปัญหา และวิธีจัดการ โดยมุ่งที่อารมณ์ นอกจากสองวิธีดังกล่าวแล้ว บางคนอาจใช้วิธีการอื่น ๆ เพื่อจัดการกับความเครียด ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น

2.1.9 การเผชิญกับความเครียด

Lazarus & Folkman (1988, อ้างถึงใน สุกฤตดา ศรีทองสุข, 2559) ได้ให้ความหมาย การเผชิญกับความเครียดว่าจะต้องเป็นกระบวนการทางความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่ใช้ในการจัดการกับความต้องการของร่างกายทั้งภายนอก และภายในของบุคคลพยายามที่จะควบคุมหรือบรรเทาภาวะเครียดที่เข้ามาคุกคามให้ลดลง โดยผ่านกระบวนการคิดและผ่านกระบวนการทางจิตที่บุคคลใช้เพื่อรักษาสมดุลทางจิตใจเพื่อให้สามารถกลับสู่ภาวะปกติได้

ได้แบ่งรูปแบบการเผชิญความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. การเผชิญความเครียดมุ่งแก้ไขปัญหา (problem – focused forms of coping) เป็นพฤติกรรมที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดให้เป็นไปในทางที่ดี โดยการจัดการที่ตัวปัญหา และมุ่งแก้ไขที่ตัวเอง ได้แก่

1.1 การแสวงหาความรู้ (information seeking) เป็นความพยายามที่จะเรียนรู้ปัญหาและหาทางออกที่จะจัดการกับปัญหานั้น ๆ

1.2 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น (analyzed problem) โดยพิจารณาว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่ร้ายแรงจริงหรือไม่ มีวิธีการบำบัดอย่างไร

1.3 การพยายามหาวิธีต่าง ๆ (try out different way) เป็นการทดลองแก้ปัญหาลักษณะที่มีทางเลือกหลายทางและพยายามเลือกวิธีที่เหมาะสมแต่ละทาง

1.4 การยอมรับความเจ็บป่วย (accept illness) เป็นการยอมรับสภาพการเจ็บป่วย ตลอดจนการรักษา

1.5 การใช้ประสบการณ์ในอดีต (past experience usage) ที่เคยใช้แก้ไขปัญหาลำเร็จมาก่อน หรือใช้วิธีการที่คุ้นเคยมาก่อนทำให้เข้าใจถึงวิธีการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า และสามารถใช้แก้ปัญหาลงในเวลารวดเร็วขึ้น ทำให้ความวิตกกังวลและความตึงเครียดลดลง

2. การเผชิญความเครียดที่มุ่งจัดการกับอารมณ์ (emotional focused forms of coping) การที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ตึงเครียด โดยมีได้มุ่งแก้ปัญหามือสาเหตุ รวมถึงการที่บุคคลได้นำเอากลไกการป้องกันตัวเอง (defense mechanism) มาใช้ด้วยได้แก่

2.1 ประเภทหลอกตัวเอง (repression) ประกอบด้วย

2.1.1 การเก็บกด (depression) เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อลบลืมเหตุการณ์ที่เป็นความทุกข์ทรมาน โดยกระทำเสมือนว่าตนเองไม่มีส่วนสัมพันธ์กับการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นแต่อย่างไรก็ยัง

อ้างว่าจำไม่ได้ ซึ่งอาจจะเป็นการลืมในระดับจิตใจที่สำคัญ โดยที่ผู้ป่วยไม่ทราบว่าได้ลืมหรือเก็บกดอะไรไว้เลย

2.1.2 การกลบเกลื่อน (suppression) เป็นการตัดสินใจระดับจิตสำนึก คล้ายการลืมแต่เป็นการเก็บแรงกระตุ้นหรือความต้องการไว้เป็นส่วนตัว โดยการควบคุมอย่างตั้งใจ

2.1.3 การถ่ายเทอารมณ์ (displacement) เป็นการถ่ายเทความรู้สึกและอารมณ์ไปยังบุคคลหรือวัตถุอื่น ๆ ที่ไม่ได้เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกหรืออารมณ์แต่เพียงเดียว หรือเป็นวิธีการหาสถานการณ์ที่ไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยากใจ

2.1.4 การกล่าวโทษหรือตำหนิผู้อื่น (projection) เป็นการป้องกันตนเอง ให้พ้นความรู้สึกผิดจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การเจ็บป่วยของตนเองเกิดจากผลกระทบที่ผู้อื่นก่อไว้

2.1.5 การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (rationalization) เป็นการหาเหตุผลที่สังคมยอมรับมาอธิบายพฤติกรรมต่าง ๆ ของตน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเองเป็นการปลอบใจ หรือหลอกตนเองว่าสถานการณ์ที่ตนเองกำลังประสบอยู่นั้นสามารถแก้ไขได้

2.2 ประเภททดแทน (substitution) ประกอบด้วย

2.2.1 การหันเหเปลี่ยนความปรารถนาไปเป็นอย่างอื่น (sublimation) เพื่อลดความกดดันทางจิตใจไปในทางสร้างสรรค์ เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ วาดรูป เป็นต้น

2.2.2 การแสดงความต้องการอย่างเปิดเผย (action out) เพื่อลดความวิตกกังวล เช่น แสดงปฏิกริยาต่อต้านทันทีเมื่อรู้สึกไม่พอใจ หรือโกรธ

2.2.3 การทดแทน (compensation) เป็นการเอาชนะความรู้สึกทุกข์ โดยการแสดงพฤติกรรมตรงข้ามกับความจริง เช่น มีอารมณ์ครั้นเคร่ง สนุกสนานแม้ว่าจะเจ็บป่วยรุนแรง

2.3 ประเภทหลีกเลี่ยง (avoidance) ประกอบด้วย

2.3.1 การปฏิเสธ (denial) เป็นการปฏิเสธหรือไม่ยอมรับว่าสิ่งเหล่านี้ที่เกิดขึ้นจริงและทำเหมือนว่าตนเองไม่ได้รับความกระทบกระเทือนจากสิ่งนั้น ๆ แม้แต่น้อยซึ่งเกิดขึ้นในระดับจิตสำนึกเพื่อหนีสถานการณ์เครียดชั่วคราว เช่น การปฏิเสธความเจ็บป่วย โดยอ้างว่าแพทย์อาจจะวินิจฉัยโรคผิดก็ได้

2.3.2 การแยกตัวเอง (self-isolation) เป็นการพยายามที่จะดึงตัวเอง ออกจากเหตุการณ์ที่ตึงเครียด เช่น อยากรู้คนเดียว แยกไปนอน

2.3.3 การถดถอย (regression) การมีพฤติกรรมย้อนหลังไปสู่วัยเด็กแสดงพฤติกรรมออกมาในระดับต่ำกว่าวุฒิภาวะที่มีอยู่ เช่น ต้องการให้ผู้อื่นสนใจตนเองให้มากกว่าที่เคยได้รับอยู่

2.3.4 การเพ้อฝัน (fantasy) เป็นการหาทางตอบสนองสิ่งที่ต้องการเพื่อให้ตนเองพ้นจากภาวะเครียดไปได้ระยะเวลาหนึ่ง เป็นการแก้ปัญหาทุกข์ร้อนเฉพาะหน้า เช่น คิดว่าตนเองจะต้องหายจากการเจ็บป่วยและมีสุขภาพดีดังเดิม

2.4 ประเทยยอมรับ (acceptance) ประกอบด้วย

2.4.1 การโทษตัวเอง (introjections) เป็นการโทษว่าเกิดจากการกระทำของตนเอง เช่น การป่วยครั้งนี้เป็นเพราะกรรมตามสนองที่ตนได้ทำบาปไว้

2.4.2 ไม่ทำอะไรเลยปล่อยตามยถากรรม (undoing) เพื่อยึดเป็นที่พึ่งทางใจภาวะที่มีความวิตกกังวล โดยปล่อยให้เหตุการณ์ดำเนินไปเอง เป็นการลดความรับผิดชอบต่อสถานการณ์ดังเครียดนั้น เช่น เมื่อมีอาการเจ็บป่วยจะหันไปฝึกฝนศาสนามากกว่าปกติ

2.4.3 การใช้สติปัญญาอย่างมีเหตุผล (interlocution) เป็นการยอมรับความจริงและปฏิบัติตัวอย่างมีเหตุผล เช่น คิดว่าตนได้ตัดสินใจอย่างรอบคอบแล้วที่เข้ารับการรักษาครั้งนี้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ 3 จังหวัดชายแดนใต้

2.2.1 สภาพของปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

วีรศักดิ์ อุปสิทธิ์ (2545, อ้างถึงใน โกมล ปานขาว, 2553) สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความขัดแย้ง จากสภาพปัญหาทางสังคมวิทยาที่แตกต่างจากภูมิภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย ได้แก่ ความแตกต่าง ในเรื่องศาสนา ภาษา วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ รวมทั้งปัญหาเศรษฐกิจและปัญหาอื่น ๆ อีกโดยเฉพาะอย่างยิ่งความรุนแรงของปัญหาจะเกิดขึ้นในพื้นที่ของจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส ซึ่งพอสรุปปัญหาหลัก ๆ ได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านสังคม เกิดจากการที่ส่วนใหญ่ประชาชนในพื้นที่นับถือศาสนาอิสลามมีวัฒนธรรมท้องถิ่น ตลอดจนภาษาพูดพื้นเมือง (ยาวิ) เป็นของตนเอง ทำให้เกิดความแตกแยกทางสังคมระหว่างไทยพุทธกับไทยอิสลาม จนนำมาสู่ปัญหาสังคมและการเมือง

2. ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ประชาชนส่วนใหญ่มีฐานะยากจน เนื่องจากการศึกษาน้อยไม่สามารถหางานที่มีรายได้สูง ประกอบอาชีพหลัก คือ เกษตรกรรมแบบเก่า รวมทั้งปัญหาโครงสร้างพื้นฐานการผลิต ไม่มีภาคธุรกิจการค้าบริการ การท่องเที่ยว การเงินการธนาคาร

3. ปัญหาด้านความมั่นคง การถูกข่มขู่ของขบวนการโจรก่อการร้ายในการแบ่งแยกดินแดน โดยอ้างความแตกต่างในเรื่องศาสนาบิดเบือนข้อเท็จจริงประวัติความเป็นมาของรัฐปัตตานี การก่อเหตุร้ายและความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4. ปัญหาด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จากสภาพความเป็นอยู่ที่เรียบง่ายของประชาชนในท้องถิ่นพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ตามหลักศาสนาอิสลามและประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาค่อนข้างต่ำ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกกระทรวง ทบวง กรม เข้ามาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งจะเกิดผลดีต่อความมั่นคงในลำดับต่อไป

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาในแต่ละด้านข้างต้นนั้นเป็นปัญหาหรือเงื่อนไขที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่อดีตผสมกับสภาพปัญหาที่ยังคงเกิดขึ้นอยู่ปัจจุบัน สามารถแยกเป็นประเด็นปัญหา คือ ปัญหาจริง ปัญหารอง และปัญหาที่ถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งสามารถสรุปปัญหาในแต่ละประเด็น (สำนักพัฒนาบุคลากร ศอ.บต.) ได้ดังนี้

1. ปัญหาจริง

- ปัญหาการแบ่งแยกดินแดนที่เป็นปมจากประวัติศาสตร์เป็นปรากฏการณ์ที่กลุ่มผู้ก่อความไม่สงบ กำหนดเป็นเป้าหมายสุดท้าย โดยใช้ปัจจัยเงื่อนไขความขัดแย้งด้านชาติพันธุ์ ศาสนา และประวัติศาสตร์ที่ผ่านมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการของกลุ่มความไม่สงบ

- ปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมในด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม มีรากเหง้าของปัญหาจากอดีต ในการพัฒนาจากนโยบายรัฐนิยม การเลือกปฏิบัตินำไปสู่การออกกฎหมายระเบียบที่ผิดพลาดไม่มีความเหมาะสมขัดแย้งกับวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ประกอบกับการนำนโยบายแปลงไปสู่การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่นำไปสู่ความผิดพลาด สร้างความรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรม และความไม่เท่าเทียม

- ปัญหาอำนาจรัฐอ่อนแอ กลไกของรัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เข้าไม่ถึงและไม่สามารถเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนไม่สามารถสร้างความศรัทธาและความไว้วางใจ รวมถึงความไม่เป็นเอกภาพในทางความคิดและการปฏิบัติงานของข้าราชการ นอกจากนี้การปฏิรูประบบราชการในระดับอำเภอ/ตำบล ทำให้กลไกของรัฐอ่อนแอ ประกอบกับผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้านชาตพลั้งและบารมี

2. ปัญหาที่ใช้เป็นเครื่องมือ

- ปัญหาประวัติศาสตร์ ชาติพันธุ์ และศาสนา กลุ่มผู้ก่อความไม่สงบได้ใช้ปมประวัติศาสตร์ ศาสนา ชาติพันธุ์ เป็นเครื่องมือในการสร้างความแตกแยกบิดเบือน ปลุกระดมประชาชน โดยอ้างประวัติศาสตร์ ชาติพันธุ์ และศาสนา เพื่อสร้างความเชื่อ ความศรัทธาและอุดมการณ์ในทางที่ผิด

2.2.2 เหตุการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

กิตติ รัตนฉายา (2532, อ้างถึงใน ณรงค์ชัย สกุลอ่อน, 2555) มองสภาพปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ในแง่ของความสัมพันธ์ที่มีปัญหาระหว่างชาวไทยพุทธกับชาวไทยมุสลิมระหว่างข้าราชการซึ่งส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธกับชาวไทยมุสลิม อันเป็นที่มาของความไม่เข้าใจหรือหวาดระแวงต่อกัน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากหลายประการซึ่งส่วนใหญ่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับชาวไทยมุสลิมคือ

1. จากสภาพสังคมที่ชาวไทยมุสลิมเป็นชนกลุ่มน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรทั้งหมดของประเทศ ส่งผลให้ชาวไทยมุสลิมบางส่วนมีความกังวลใจหรือหวาดระแวงว่าวัฒนธรรมของชนกลุ่มใหญ่อาจส่งผลให้เอกลักษณ์วัฒนธรรมของตนต้องเสียไป

2. การที่ชาวไทยมุสลิมจำนวนมากไม่รู้ภาษาไทย และข้าราชการส่วนใหญ่ไม่รู้ภาษามลายูท้องถิ่น ทำให้การติดต่อสื่อสารมีข้อจำกัดและทำให้เกิดความไม่เข้าใจ เข้าใจผิดและหวาดระแวงได้

3. เจ้าหน้าที่ของรัฐบางส่วนยังขาดความเข้าใจที่แท้จริงในหลักการและวิถีปฏิบัติของศาสนาอิสลาม ตลอดจนชนบทรรมนิยมประเพณีท้องถิ่น หรือให้ความสำคัญแต่ความรู้สึกของชาวไทยมุสลิมในเรื่องการรักษาและสืบทอดเอกลักษณ์ทางศาสนาและวัฒนธรรมน้อยเกินไปบางครั้งการกำหนดนโยบายโครงการต่าง ๆ จากส่วนกลาง ซึ่งต้องการให้มีผลครอบคลุมทั่วประเทศไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของจังหวัดชายแดนภาคใต้ หรือมีกิจกรรมการปฏิบัติในบาง กรณีในระดับพื้นที่ซึ่งไม่สอดคล้องหรือขัดแย้งกับหลักการทางศาสนาอิสลามก็อาจส่งผลให้เกิด ความไม่เข้าใจต่อกันยิ่งขึ้น

4. ปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการปฏิบัติราชการของ ขบวนการก่อการร้ายต่าง ๆ แม้จะเป็นการกระทำของคนกลุ่มน้อย แต่ผลจากการที่ขบวนการ เหล่านี้ได้โฆษณาชวนเชื่อ โดยนำความแตกต่างด้านศาสนามาเป็นเงื่อนไขและระบุเป้าหมาย ซึ่งมีผลกระทบต่อความมั่นคง และเป็นเอกภาพของชาติ จึงทำให้เกิดความหวาดระแวงและไม่วางใจต่อกันขึ้นในวงกว้าง

5. ทศนคติและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่บางคนไม่รู้ไม่เข้าใจหรือไม่ปฏิบัติ ตามนโยบายของรัฐบาลหรือมีพฤติกรรมส่วนตัวที่ไม่เหมาะสมบางประการ อาจสร้างประสบการณ์ ทศนคติที่ไม่ดีต่อประชาชนที่มาติดต่อ

6. ความล่าช้าในการพัฒนาเศรษฐกิจและการด้อยโอกาสทางสังคม ทำให้ชาวไทยมุสลิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำบางส่วนมีความรู้สึกว่ารัฐบาลไทยจริงใจต่อชาวไทยมุสลิมทั้ง ๆ ที่โดยข้อเท็จจริงแล้วปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นกับประชาชนทุกคนหาเหล่านี้เกิดขึ้นกับประชาชนทุกกลุ่มของประเทศและยังมีตลอดไป ไม่ว่ารัฐบาล จะพยายามแก้ไขอย่างไรประกอบกับมีข้อจำกัดบางประการในการที่ชาวไทยมุสลิมบางส่วนเข้าร่วมในกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจใหม่ ๆ ที่มีระบบเงื่อนไขต่าง ๆ แตกต่างไปจากการดำเนินจริงตามประเพณี สภาพเหล่านี้ส่งผลให้ความพยายามของรัฐบาลทำได้ในขอบเขตจำกัด

7. ความฝังใจในอดีตของชาวมุสลิมบางส่วน ความรู้สึกหวาดระแวงว่ารัฐบาลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่จริงใจหรือปฏิบัติไม่เป็นธรรม แม้จะได้การแก้ไขอย่างมากแล้ว แต่ความรู้สึกฝังใจหรือหวาดระแวงก็ยังมีอยู่ ประกอบกับข้อจำกัดในการสื่อสารทางภาษาและการประชาสัมพันธ์ของรัฐ ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนเต็มທີ່สำหรับความสัมพันธ์ระดับประชาชนระหว่างชาวไทยพุทธกับชาวไทยมุสลิม เป็นไปในลักษณะค่อนข้างดี เนื่องจากการติดต่อไปมาหาสู่กัน ปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นการกระทบกระแทกซึ่งกันซึ่งก็เป็นธรรมดาตามปกติของสังคม การเรียกค่าคุ้มครองโดยขบวนการที่อ้างศาสนาอ้างการแบ่งแยกดินแดน ชาวมุสลิมส่วนหนึ่งมีความกังวลใจว่าชาวไทยพุทธจะมีทัศนคติไม่ดีกับชาวไทยมุสลิม ทำให้ชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมอยู่ร่วมกันด้วยความระมัดระวัง ความรู้สึกต่อกันและมองเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างวิเคราะห์ แนวทางการแก้ปัญหาของรัฐบาล ที่ใช้แนวทางพหุนิยม

ทางวัฒนธรรมและผ่อนปรนเป็นนโยบาย ซึ่งถือว่าสอดคล้องกับข้อเท็จจริงและสถานการณ์ แต่จะต้องทำความเข้าใจเรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ ความเร่งด่วน สูงสุดคือ การสร้างเอกภาพในแนวความคิดและเอกภาพในการปฏิบัติ รวมทั้งการให้ความรู้การทำความเข้าใจนโยบายแก่องค์กรที่เกี่ยวข้องและได้มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

7.1 การบริหารและการปกครอง ให้สรรหาข้าราชการที่ดีมีความรู้ความเข้าใจ ขนบธรรมเนียมของชาวไทยมุสลิมเข้าไปปฏิบัติงาน โดยยึดถือความยุติธรรมเป็นหลัก มีการโยกย้ายข้าราชการที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมออกนอกพื้นที่ คัดเลือกข้าราชการที่เป็นชาวไทย มุสลิมเข้าไปปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ตามความรู้ความสามารถ เป็นการขจัดข้อกล่าวหาว่าชาวไทยมุสลิมถูกกีดกันไม่ให้มีส่วนร่วมในการปกครองและเป็นการกระตุ้นให้ชาวไทยมุสลิมสงบสุข หลานเข้ารับการศึกษาถึงระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

7.2 การศึกษา ให้บรรจุวิชาศาสนาอิสลามในหลักสูตรชั้นประถมศึกษาในโรงเรียน รัฐบาล เพื่อดึงดูดให้ชาวไทยมุสลิมส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนของรัฐบาลแทนที่จะไปเรียนตาม โรงเรียนสอนศาสนาของเอกชนหรือปอเนาะ ช่วยเหลือโรงเรียนปอเนาะด้านการเงิน ครูสอนวิชา สามัญและอุปกรณ์การเรียนการสอน จัดตั้งวิทยาลัยอิสลามขึ้นในพื้นที่เร่งรัดให้มีการศึกษาศาสนา อิสลามในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จนถึงระดับปริญญาและรับผู้ที่จบปริญญาตรีทางศาสนา อิสลามจากต่างประเทศ เข้ารับราชการครูหรือตำแหน่งอื่น ๆ ที่เหมาะสม ขณะเดียวกันปรับปรุง เนื้อหาของหลักสูตรให้สนองความต้องการของชาวไทยมุสลิม ให้สิทธิพิเศษแก่ผู้สอบเข้ามหาวิทยาลัยจัดการศึกษาภาคพิเศษให้แก่ชุมชน

7.3 การผสมผสานทางสังคมให้ถือหลัก “ประเพณีที่มีพิธีกรรมทางสังคมมากจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้มีการผสมผสานทางสังคมมาก” โดยส่งเสริมให้มีการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนประเพณีทั้งของชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิม โดยมุ่งให้แต่ละกลุ่มรักษาเอกลักษณ์อนุรักษ์วัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสาธารณะประโยชน์ร่วมกัน ส่งเสริมผู้นำทางศาสนาให้ความรู้ในการดำเนินชีวิตตามหลักศาสนาที่ถูกต้องกับชาวไทยมุสลิม

7.4 การประชาสัมพันธ์ พิจารณาปรับปรุงการจัดรายการทางวิทยุ โทรทัศน์ให้สอดคล้องกับความต้องการขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม ประชาสัมพันธ์ทุกเรื่องที่ทางราชการสร้างผลประโยชน์ให้แก่ชาวไทยมุสลิม ใช้สื่อรูปแบบต่าง ๆ จูงใจและสร้างแนวคิดที่เหมาะสม นอกจากนั้นการให้ความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นงานสำคัญเร่งด่วน มีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบคือมีการแก้ไขปัญหาทั้งทางด้านการเมือง การเศรษฐกิจ การทหารและทางสังคมจิตวิทยาพร้อม ๆ กันสถาบันยุทธศาสตร์ สำนักงานสภาพัฒนาการ (2543) ได้วิเคราะห์ปัญหาว่าการเกิดเหตุร้ายในจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเพียงปรากฏการณ์ทางสังคมที่ใช้ความรุนแรงในการสะท้อนปัญหาต่าง ๆ ทุกรัฐบาลพยายามทุ่มเททรัพยากร และจัดการ

บริหารราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่องตลอดมา แต่เหตุการณ์จะสงบเงียบ เพียงชั่วครู่แล้วก็เกิดเหตุร้ายขึ้นอีกวนเวียนเช่นนี้มาเป็นเวลานาน การแก้ไขปัญหามีใช่เพียงการย้ายข้าราชการที่สร้างเงื่อนไขออกจากพื้นที่หรือการมอบสิ่งของหรือสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจกับประชาชน ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้แบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ ปัญหาระดับผิวหน้าของสังคม ปัญหาระดับโครงสร้างสังคมและปัญหาระดับวัฒนธรรม

7.4.1 ปัญหาระดับผิวหน้าของสังคม เช่น ปัญหาความยากจน ปัญหายาเสพติด การก่อเหตุร้าย ซึ่งรวมถึงปัญหาการก่อการร้าย ปัญหาการศึกษา ปัญหาสิทธิพล ปัญหาการปฏิบัติตัวของข้าราชการบางคน ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้ปรากฏอยู่ทั่วไปทุกภูมิภาคของประเทศ

7.4.2 ปัญหาระดับโครงสร้างสังคม เป็นปัญหาความแตกต่างทางโครงสร้างทาง วัฒนธรรมระเบียบกฎหมายบางอย่างไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของพี่น้องชาวมุสลิม

7.4.3 ปัญหาระดับวัฒนธรรม หมายถึงทั้งหมดของการดำเนินชีวิตที่ถูกหล่อหลอมทางสังคมมีอิทธิพลต่อความเชื่อ ความคิด เจ้าหน้าที่รัฐที่ถูกส่งไปมีทัศนคติและเข้าใจพี่น้องมุสลิมในแง่คิดของตนเองปัญหาทั้ง 3 ระดับ มีและสะสมมานานจนกล่าวว่าเป็นปัญหาทางประวัติศาสตร์และความเป็นมาทางสังคม การเมือง การปกครอง ฝังลึกในสังคมจากอดีตและอาจหลงเหลืออยู่ในปัจจุบัน คือทัศนคติหรือโลกทัศน์ของเจ้าหน้าที่บ้านเมืองและของประชาชนที่มีต่อกัน รัฐบาล โดย สมช. ได้กำหนดนโยบายในการแก้ไขปัญหามุ่งเน้นที่จะแก้ไขปัญหาทั้ง 3 ระดับทั้งสถานการณ์ที่ปรากฏผิวหน้า เช่นการก่อการร้ายปัญหาความยากจน ยาเสพติดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่เป็นธรรม ปัญหาในทางลึกอันได้แก่ ช่องว่างทางทัศนคติของเจ้าหน้าที่และของประชาชนรัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ เกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเชื่อมและลดช่องว่างทางสังคมโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มคิด ซึ่งนโยบายดังกล่าวมีสาระสำคัญ คือ

1. การเห็นคุณค่าความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็น “ต้นทุนของสังคมที่สำคัญ” ในการแก้ไขปัญหต่าง ๆ และสร้างความสามัคคีรวมทั้งให้เกิดความมั่นคง

2. กำหนดจุดยืนให้ชัดและมั่นใจว่า พี่น้องมุสลิมสามารถดำเนินชีวิตมุสลิมในสังคมไทยอย่างภาคภูมิใจ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ภายใต้รัฐธรรมนูญเช่นคนไทยทั้งหลาย

3. เชื่อมโยงศักยภาพของสังคมมุสลิม ให้สามารถปรับตัวเดินหน้าไปพร้อมกับสังคมโดยรวมและเชื่อมสัมพันธ์กับโลกมุสลิมที่จะร่วมกันสร้างสรรค์ความสงบสันติ

4. การให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับเยาวชน ปัญญาชนมุสลิมและทุกส่วนในสังคมที่จะต้องเป็นผู้ปกป้องและนำสังคม ระเบียบกฎหมายใด ๆ ที่ขัดแย้งไม่เป็นธรรมหรือไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตต้องปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งการสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชนส่งเสริมการศึกษา ทั้งทางโลกทางธรรม การสร้างโอกาสให้การดำเนินวิถีชีวิตที่จะมีงานทำ มีคุณภาพชีวิตที่ดี และจัดการ อย่างจริงจังกับการแก้ปัญหายาเสพติด สร้างภูมิคุ้มกันสังคม โดยให้มีชุมชนที่เข้มแข็งและการประสาน

ร่วมมือแก้ปัญหาในสังคมมีความสงบเรียบร้อย มีความสามัคคี มีความสุขเช่นเดียวกับสังคม ส่วนอื่น ๆ ในชาติ

บัญญัติ จันทน์เสนะ (2545, อ้างถึงใน ณรงค์ชัย สกุลอ่อน, 2555) ได้แบ่งปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติเป็น 2 ส่วน คือปัญหาพื้นฐานซึ่งมีลักษณะเฉพาะของภูมิภาคและปัญหาทั่วไปซึ่งเกิดขึ้นทั่วไปในทุกภูมิภาคของประเทศ แต่เมื่อเกิดขึ้นจะถูกนำไปเชื่อมโยงกับปัญหาพื้นฐาน

1. ปัญหาพื้นฐานที่เป็นเรื่องเฉพาะของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีผลกระทบต่อ ความมั่นคงของชาตินั้นมีอยู่ 2 เรื่องใหญ่คือ

1.1 ปัญหาความไม่สงบเรียบร้อยเชื่อมโยงกับการก่อการร้าย เหตุที่นำเอาปัญหาความไม่สงบเรียบร้อยมาจัดอยู่ในประเภทปัญหาเฉพาะ เพราะแนวคิดในการแบ่งแยกดินแดนเพื่อจัดตั้งรัฐอิสระปกครองด้วยระบบสาธารณรัฐอิสลามนั้นมียุทธศาสตร์และมีมานานแล้ว ด้วยเหตุผลหลายประการประกอบเข้าด้วยกัน แม้ในปัจจุบัน ก็ยังมีแกนนำมีหน่วยกำลังติดอาวุธและแนวร่วมเพียงแต่เปรียบเทียบกับในอดีตก็ถือว่าลดน้อยลงมาก อีกทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็ไม่แตกต่างจากโจรผู้ร้ายที่มุ่งผลประโยชน์เฉพาะตัว เฉพาะกลุ่มมากนัก แต่เหตุการณ์ไม่สงบเรียบร้อยในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่สื่อมวลชนได้นำมาเผยแพร่เป็นระยะ ๆ นั้น เกิดจากการกระทำของโจรก่อการร้ายเพียง 20- 30 % เท่านั้น ส่วนที่เหลือมีทั้งอาชญากรรมปกติ เกิดจากความขัดแย้งส่วนตัว การแย่งชิงผลประโยชน์ของผู้มีอิทธิพล กลุ่มผลประโยชน์ รวมทั้งเหตุผลอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นเหมือนกันในภูมิภาคอื่น ๆ เพียงแต่เมื่อเกิดขึ้นที่นี่ ก็มักจะมีการนำไปเชื่อมโยงกับโจรก่อการร้ายหรือบางครั้งก็การแอบอ้างสวมรอย การก่อกวน สร้างสถานการณ์ของบุคคลบางคนหรือบางกลุ่มเพื่อหวัง ผลประโยชน์ในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงลบต่อพื้นที่ ซึ่งส่งผล กระทบในเรื่องอื่น ๆ อีกมากมาย

1.2 ปัญหาสังคมจิตวิทยา ได้แก่ ทัศนคติ ความไม่เข้าใจ ความหวาดระแวง แคลงใจ ไม่ไว้วางใจกันทั้งในระหว่างประชาชนต่างวัฒนธรรมและประชาชนกับทางราชการ นอกจากนี้ บางส่วนยังเป็นผลมาจากนโยบายหรือมาตรการของรัฐบางประการในอดีต รวมทั้งพฤติกรรมที่ เบี่ยงเบน ไม่เหมาะสมของกลไกรัฐบางส่วนด้วย ซึ่งนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ อีกหลายประการ

2. ปัญหาทั่วไป ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาปกติที่เกิดขึ้นในพื้นที่ชายแดนทั่วประเทศ ในขณะที่ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาของชาติที่เกิดขึ้นทั่วไปในทุกภูมิภาค เพียงแต่เมื่อเกิดขึ้นที่นี่มีการเชื่อมโยงในลักษณะเป็นเหตุเป็นผลกับสองปัญหาพื้นฐานดังกล่าว จนทำให้ระดับความรุนแรงของปัญหาเพิ่มขึ้นหรือมีผลกระทบต่อความมั่นคงไปด้วย ปัญหาทั่วไปได้แก่

2.1 ปัญหาความยากจนหรือการด้อยพัฒนา เมื่อคนยากจนมีจำนวนมากและการพัฒนาต่าง ๆ มีความล่าช้าหรือระดับต่ำกว่าภูมิภาคอื่น มีผู้นำไปโฆษณาชวนเชื่อว่าทาง

ราชการ ไม่สนใจเพราะเห็นว่าเป็นมุสลิมเป็น ประชาชนชั้นสอง มีการนำไปเปรียบเทียบกับมาเลเซีย ซึ่งเป็น ประเทศเพื่อนบ้านที่มีภูมิหลังด้านวัฒนธรรมใกล้เคียงกันว่ามีการพัฒนาที่ดีกว่า ส่วนคนที่ ยากจน หรือว่างงาน มองไม่เห็นอนาคตก็มีโอกาสถูกชักจูงให้เข้าป่าหาเลี้ยงชีพด้วยการข่มขู่กรรโชก ทรัพย์ เรียกค่าคุ้มครอง ค่าไถ่ หรือจี้ปล้นได้ง่าย

2.2 ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด แม้จะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นทั่วประเทศ แต่เมื่อเกิดขึ้นที่นั่นนอกจากจะทำให้ประชาชนเลื่อมศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐแล้วยังมีผู้หวาดระแวง ว่า ฝ่ายบ้านเมืองมีเจตนาลึกๆ ที่จะปล่อยปละละเลย เพื่อใช้ยาเสพติดทำลายเยาวชนมุสลิม และ ความ เข้มแข็งของสังคมมุสลิม ในขณะเดียวกันเด็กติดยาจำนวนหนึ่งตกเป็นเครื่องมือของผู้ไม่หวังดีใน การก่อการร้ายต่าง ๆ โดยมียาเสพติดหรือเงินสำหรับซื้อยาเป็นเครื่องตอบแทน

2.3 ด้านการศึกษา ข้าราชการครูในยุคหนึ่ง เคยถูกมองว่าเป็นกลไกของรัฐใน การนำวัฒนธรรมจากส่วนกลาง ซึ่งองศาสนาพุทธหรือพราหมณ์ไป ล้างสมอง เด็กและเยาวชนมุสลิม พยายามใช้ภาษาไทยทดแทนภาษามลายูท้องถิ่น จนกระทั่งทำให้ครูและโรงเรียนตกเป็นเป้าของโจร ก่อการร้าย ผลที่ตามมาก็คือครูกลัวและไม่มีกำลังใจสอนเด็ก ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาใน ขณะเดียวกันอคติของครูบางคน รวมทั้งหลักสูตร ระเบียบปฏิบัติบางอย่างของโรงเรียนที่กำหนด เหมือนกันทั่วประเทศ ขัดกับศาสนาบัญญัติของอิสลาม ทำให้เกิดปัญหากับผู้ปกครองเด็กหรือชุมชน มีความหวาดระแวงแคลงใจไม่เข้าใจต่อกัน

2.4 ข้าราชการบางส่วนที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ด้อยประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติราชการ ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาในเชิงโครงสร้างของสังคมไทยเหมือนกับที่เกิดขึ้นในภูมิภาคอื่น ๆ ในขณะที่ส่วนหนึ่งเกิดจากการมีอคติของประชาชนต่างวัฒนธรรม ไม่เข้าใจ ไม่สนใจที่จะเรียนรู้ชีวิต วัฒนธรรมท้องถิ่น ไม่ปรับตัวให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของพื้นที่ พฤติกรรมเหล่านี้นอกจากจะทำให้ ประชาชนเกิดความหวาดระแวง ขาดความเชื่อถือศรัทธาไว้วางใจ และความร่วมมือกับทางราชการ ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ พฤติกรรมของข้าราชการบางคนในบางอย่าง ส่งผลกระทบต่อน้องมุสลิม เป็นผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ โดยส่วนรวมหรือถูกนำไปขยายผลว่าเป็นการกระทำของอำนาจ รัฐไทยต่อชาวมุสลิม เป็นต้น

บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ (2551) ได้กล่าวถึง ผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในด้านสังคม ด้านการศึกษา และด้านเศรษฐกิจ ไว้ดังนี้

ผลกระทบด้านสังคม

ระยะเวลาที่ผ่านมานับตั้งแต่เหตุการณ์การปล้นปืนที่กองพันพัฒนาที่ 4 ค่ายกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ที่บ้านปิเหล็ง ตำบล มะรือโบออก อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส เมื่อวันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2547 สถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ยังคงมีความรุนแรงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเดือนมกราคม - พฤษภาคม ปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนเหตุการณ์การก่อความไม่สงบรวม 598 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น 788 ครั้ง ในช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2547 อาจจะดูเหมือนว่าเหตุการณ์จะเบาบางลง แต่จำนวนผู้บาดเจ็บ และเสียชีวิตในช่วงเวลาปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนมากถึง 603 คน สูงกว่าปี พ.ศ. 2547 ถึง 377 คนหรือคิดเป็นอัตราส่วน สูงถึง 1.6 เท่า นอกจากนี้การก่อความไม่สงบในเชิงจิตวิทยา มีเพิ่มขึ้นและมีพัฒนาการที่เป็นระบบแบบแผนมากขึ้น เช่น การพยายามทำลายโครงสร้างพื้นฐาน (ไฟฟ้าและเส้นทางคมนาคม) การประกาศให้วันศุกร์เป็นวันหยุดทำงานของชาวมุสลิมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ การขู่จะทำร้าย การเผาธงชาติ การพันสืบนป้ายบอกทางหรือบนถนนด้วยถ้อยคำทำทนาย อำนาจรัฐ และการแจกใบปลิวข่าวลือต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งด้านสุขภาพจิต และชีวิต ความเป็นอยู่ในวงกว้างของคนทุกกลุ่มในสังคม ทำให้ประชาชนทั่วไปเกิดความหวาดกลัวและสับสนกับสถานการณ์อย่างมาก เกิดความกังวลในความไม่ปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินไม่กล้าที่จะประกอบกิจการและลงทุน การใช้ชีวิตไม่เป็นปกติ ครูและอาจารย์ไม่กล้าไปสอนหนังสือข้าราชการ ต้องการการคุ้มกันจากกำลังทหารและตำรวจ มีการสลับผลัดเปลี่ยนทหารและตำรวจลงพื้นที่ ตลอดเวลา เป็นบรรยากาศของสังคมที่น่าสะพรึงกลัวและมีความหวาดระแวง เป็นความไม่มั่นคง ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและศักยภาพในการพัฒนาพื้นที่โดยตรง

ผลกระทบด้านการศึกษา

จากข้อมูลการเกิดเหตุร้ายรายวันในช่วงระหว่าง 4 มกราคม พ.ศ.2547 ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2548 ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่า ในจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากเหตุการณ์ความไม่สงบเกือบ 2,000 ราย มีครูและบุคลากรทางการศึกษาถึง 55 ราย ซึ่งในจำนวนนี้ เสียชีวิต 26 ราย บาดเจ็บ 29 ราย โดยเฉพาะรายที่เสียชีวิตเป็นผู้บริหารสถานศึกษาระดับผู้อำนวยการโรงเรียนถึง 5 ราย นอกจากนี้ยังมีจำนวนครูที่ขอย้ายออกนอกพื้นที่สามจังหวัดชายแดนตามนโยบายให้ย้ายเร่งด่วนประมาณ 2,000 คน และครูอีกเกือบ 1,000 คน ขอย้ายออกจากโรงเรียนในชนบท ไปอยู่โรงเรียนในเมืองที่ใกล้บ้าน ขณะที่การเดินทางไปกลับโรงเรียนของครูต้องมี เจ้าหน้าที่ตำรวจ ทหาร คุ้มกันตลอดเวลาเหมือนกับประเทศอยู่ในภาวะสงคราม ซึ่งสะท้อนให้เห็น ชัดเจนถึง

ความไม่ปลอดภัยของครูและผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่สามารถดำเนินชีวิตและการทำงานได้ตามปกติ และส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอนอย่างมาก ในขณะที่เดียวกันนักเรียนก็ตกอยู่ในสภาวะหวาดกลัว และสับสน โดยเฉพาะชาวมุสลิม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยที่เริ่มรับรู้ข่าวสารและประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม ในขณะที่ภาครัฐเองไม่มีคำอธิบายที่ชัดเจนอย่างเป็นทางการในกรณีเหตุการณ์ความรุนแรง " ซึ่งมีส่วนทำให้เกิดผลกระทบทางลบด้านจิตใจและเจตคติ ส่วนผู้ปกครองเองต่างก็เกิดความหวาดระแวง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความร่วมมือที่เคยให้กับโรงเรียนลดน้อยลงจะเห็นได้ว่าทั้ง ๒ ฝ่าย ทั้งผู้สอนและผู้บริหาร ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์ความไม่สงบ ซึ่งทำให้การเนินการตามนโยบายปฏิรูปการศึกษา และกระบวนการเรียนการสอนยิ่งเป็นไปได้ยากในทางและขณะที่สภาพการพัฒนาการศึกษาในพื้นที่ยังมีปัญหาความไม่ชัดเจนในบทบาทอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากกฎหมายประกอบพระราชบัญญัติการศึกษายังไม่สมบูรณ์ อีกทั้งเมื่อความไม่สมดุลของการจัดสรรงบประมาณ และอัตรากำลังบุคลากรในแต่ละเขตการศึกษา ประกอบกับการพัฒนาบุคลากรในระดับพื้นที่ยังมีน้อยและไม่ต่อเนื่อง และการดำเนินการนโยบาย การศึกษาที่ผ่านมาเป็นไปในลักษณะที่เร่งรัดผลเกินไป ทำให้การทำงานเป็นไปในลักษณะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและลองผิดลองถูกไม่สอดคล้องกับความต้องการทางการศึกษาที่แท้จริง

ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ

จากข้อมูลสำนักบัญชีประชาชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติพบว่า ในปี พ.ศ. 2547 เศรษฐกิจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีการขยายตัวเพียงร้อยละ 1.4 มี 3 สาขาที่มีอัตราการขยายตัวติดลบ คือ สาขาโรงแรมและภัตตาคาร (ร้อยละ 13.9) สาขาเกษตรกรรม (ร้อยละ 5.2) และสาขาไฟฟ้า ก๊าซ และการประปา (ร้อยละ 4.3) ซึ่งเป็นผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ในขณะที่สาขาการบริหารราชการและการป้องกัน ประเทศมีการขยายตัวร้อยละ 21.6 และสาขาบริการด้านสุขภาพและงานสังคมสงเคราะห์มีการ ขยายตัวร้อยละ 18.2 ซึ่งเป็นผลมาจากการอัดฉีดงบประมาณของรัฐในการแก้ปัญหาความไม่สงบ และจากข้อมูลเศรษฐกิจช่วง 6 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2548 ของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้บ่งชี้ว่า เศรษฐกิจของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังคงซบเซา เนื่องจากเหตุการณ์ความไม่ สงบที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว การลงทุน และการประกอบอาชีพใน ชุมชนประกอบกับราคาน้ำมันและราคาสินค้าที่สูงขึ้น ทำให้การใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคชะลอ ตัวลงอย่างไรก็ตาม การจัดสรรงบประมาณลงในพื้นที่และการกระตุ้นการใช้จ่ายภาครัฐที่ยังคง เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจะเป็นปัจจัยช่วยให้เศรษฐกิจในพื้นที่ไม่หดตัวมากสถานการณ์ความไม่สงบ ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ส่งผลกระทบต่อทางลบต่อเศรษฐกิจ ไม่ใช่เฉพาะจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาสเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพรวมเศรษฐกิจภาคใต้ตอนล่าง โดยเฉพาะด้านการ ท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดสงขลาและสตูล เช่น ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจการเดินทาง เป็นต้น นอกจากนี้ผลกระทบ

ดังกล่าวยังส่งผลต่อเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศ เนื่องจากพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเส้นทาง การกระจายสินค้าสู่ประเทศเพื่อนบ้าน คือ ประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย

2.3 แนวคิดและบทบาทหน้าที่ของตำรวจ

2.3.1 ความหมายของบทบาทและหน้าที่ของตำรวจ

ความหมายของตำรวจ

คำว่า “ตำรวจ” (police) มีนักวิชาการให้ความหมายไว้มากมายหลายประการตาม แนวคิดและทัศนคติของแต่ละบุคคล พอสรุปได้ดังนี้

ประเสริฐ เมฆมณี (2527, อ้างถึงใน ภูมิ เสมวรนนท์, 2556) ได้ให้ความหมายของ คำว่าตำรวจ ว่าคำนี้ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Police” มีพื้นฐานมาจากคำว่า “Watchman” โดยหมายถึง ผู้ตรวจตรา ซึ่งถือกำเนิดมาจาก “การจัดระบบตรวจตรา และคุ้มครอง” (Watch and ward system) ของตำรวจอังกฤษ และมีประวัติความเป็นมาคล้ายคลึงกับคำว่า “Rattle watch” หรือหน่วยตรวจตราคุ้มภัยแก่ประชาชนของตำรวจสหรัฐอเมริกาแต่เดิมนั่น

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของตำรวจว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย โดยมีภารกิจชื่อตาม หน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจน้ำ ตำรวจรถไฟ ตำรวจป่าไม้ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ

บทบาทและหน้าที่ของตำรวจ

คีเคนเคล และ อันซิงเกอร์ (Kuykendel and Unsinger, อ้างถึงใน ไพศาล ตั้งใจตรง, 2540) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับประชาธิปไตย ดังนี้

1. พยายามปฏิบัติตัวต่อประชาชนในสังคมให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยการ ให้ความยุติธรรม ไม่เอินเอียง แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ความเมตตาสงสาร
2. ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด
3. สืบสวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและติดตามจับกุมผู้ต้องสงสัยในการกระทำความผิด
4. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน
5. แก้ไขข้อขัดข้องระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่นุ่มนวล
6. ทำงานร่วมกับชุมชนอื่นๆ และองค์กรในกระการยุติธรรม เพื่อหาแนวทางแก้ไข สาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีบทบาทหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านการรักษาความมั่นคงภายใน ความสงบสุข และศีลธรรมของประชาชน โดยเป็นการให้บริการแก่สังคม ประชาชน โดยได้รับนโยบายจากรัฐไปปฏิบัติและตอบสนองนโยบายของรัฐ และเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีหน้าที่ในการรักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้ที่กระทำความผิดกฎหมาย รวมถึงการดูแล และคุ้มครองประชาชนของประเทศ เพื่อให้เกิดความสงบสุขภายในประเทศ

2.3.2 นโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

วิสัยทัศน์ “เป็นหลักประกันความยุติธรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มีมาตรฐานสากล”

ภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล และกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564 ซึ่งคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) มีมติเห็นชอบในการประชุม เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2554 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดนโยบายการบริการราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยให้ถือเป็นนโยบายสำคัญและเร่งด่วนที่จะต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้ปรากฏผลชัดเจน เป็นรูปธรรม ดังนี้

1. การพิทักษ์ ปกป้อง และเทิดพระเกียรติเพื่อความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

1.1 ให้ถือว่าการถวายความปลอดภัย เป็นภารกิจสำคัญสูงสุด โดยให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการถวายความปลอดภัย พ.ศ. 2557 และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

1.2 รณรงค์ เสริมสร้าง และปลูกฝังจิตสำนึกของคนในชาติให้มีความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์อย่างทั่วถึงและเป็นรูปธรรม

1.3 พัฒนาการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดต่อสถาบัน รวมถึงการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีลักษณะไม่เหมาะสมส่งผลกระทบต่อสถาบันและให้มีการดำเนินการตามกฎหมายอย่างเด็ดขาดทุกราย

1.4 กำหนดให้มีการซักซ้อมแผนการปฏิบัติ แผนเผชิญเหตุในการปฏิบัติภารกิจด้านการถวายความปลอดภัยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

1.5 ส่งเสริม สนับสนุน และปฏิบัติตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงอย่างเต็มกำลังความสามารถ

2. การรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยในสังคม

2.1 พัฒนาระบบด้านการข่าว ให้มีการบูรณาการและประสานการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานด้านการข่าวทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างใกล้ชิดและนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับใช้ประกอบการกำหนดแผนการปฏิบัติและมาตรการต่าง ๆ

2.2 พัฒนาขีดความสามารถและสมรรถนะของชุดปฏิบัติการพิเศษ ให้กับหน่วยปฏิบัติระดับกองบัญชาการทุกแห่ง รวมตลอดไปถึงหน่วยงานระดับกองบังคับการ

2.3 กำหนดมาตรการและขั้นตอนการบริหารเหตุการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจนเป็นระบบและมีเอกภาพในการบังคับบัญชา โดยให้มีการซักซ้อมแผนเผชิญเหตุในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

2.4 บังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติการชุมนุมสาธารณะ พ.ศ. 2558 รวมตลอดถึงประกาศ คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

2.5 พัฒนาระบบการตรวจสอบบุคคลเข้า - ออกราชอาณาจักรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคง การก่อการร้าย และอาชญากรรมข้ามชาติในรูปแบบต่าง ๆ

2.6 กำหนดมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในพื้นที่ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวถูกฉ้อโกง เอารัดเอาเปรียบ และเกิดความเชื่อมั่นปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.7 การแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้น้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” และหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการเสริมสร้างความเข้าใจและแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ผู้นำท้องถิ่น และผู้นำศาสนาในพื้นที่

2.8 การแก้ไขปัญหาคาการจราจร มุ่งเน้นการให้บริการ เพื่อทอกอบกู้ภาพลักษณ์ขององค์กร สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และจัดให้มีการควบคุมและสั่งการจราจรในภาพรวมของพื้นที่ที่มีปัญหาคาการจราจรติดขัดให้เป็นแบบบูรณาการสอดประสานกันแต่ละพื้นที่

3. การป้องกันปราบปรามและลดระดับอาชญากรรม

3.1 มุ่งเน้นการป้องกันอาชญากรรมเป็นเป้าประสงค์หลัก ด้วยการควบคุมอาชญากรรม ทั้งในมิติของอัตราการเกิดเหตุและระดับความรุนแรงของการเกิดเหตุ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมน้อยลง และหากเกิดคดีขึ้น ต้องเร่งจับกุมให้ได้โดยเร็ว

3.2 การปฏิบัติของตำรวจ ต้องทำให้เป็นหลักประกันด้านความปลอดภัยและความยุติธรรมที่มีมาตรฐานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรภาคเอกชน และประชาชนที่ส่วนร่วมในกิจการตำรวจ

3.3 การควบคุมสถานที่เสี่ยง แหล่งมั่วสุ่ม รวมทั้งแหล่งอบายมุขต่าง ๆ ให้ดำเนินการตามนโยบายการจัดระเบียบสังคม การปราบปรามการซื้อขายอาวุธปืนผิดกฎหมายอย่างจริงจังและให้มีการระดมกวาดล้างอาชญากรรมอย่างต่อเนื่อง

3.4 พัฒนาศักยภาพบุคลากรและระบบงานของงานสืบสวน งานสอบสวน งานนิติวิทยาศาสตร์ และงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และส่งเสริมสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานทั้งระบบ

3.5 จัดทำฐานข้อมูลด้านการสืบสวน เช่น แผนประทุษกรรม ประวัติผู้ต้องหาหมายจับ เป็นต้น ให้เชื่อมโยงกันทั่วประเทศ และให้ทุกหน่วยสร้างเครื่องมือสืบสวนล่วงหน้าไว้ให้ครบถ้วน เช่น จุดติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด การเชื่อมสัญญาณกล้อง และข้อมูลท้องถิ่นอื่น ๆ เป็นต้น

3.6 จัดตั้งศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาคนหาย/เด็กหายพลัดหลงและศพนิรนาม เพื่อให้มีการตรวจสอบ ติดตามคนหาย เด็กพลัดหลง หรือศพนิรนาม และมีการประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ

3.7 ขับเคลื่อนนโยบายสำคัญต่าง ๆ ของรัฐบาลให้ปรากฏผลชัดเจนเป็นรูปธรรม เช่น การปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การค้ามนุษย์ การทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการลักลอบค้าสัตว์ป่าและพันธุ์พืชโดยผิดกฎหมาย เป็นต้น

4. การแก้ไขปัญหายาเสพติดในทุกมิติ

4.1 มุ่งเน้นการปราบปรามจับกุมผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้ลำเลียงยาเสพติดในทุกระดับ โดยให้มีการซักถาม สืบสวนขยายผลจับกุมเครือข่ายผู้ร่วมขบวนการดำเนินคดีตามกฎหมายอย่างเด็ดขาดทุกรายตามมาตรา 100/2 แห่งพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522

4.2 ดำเนินการตามมาตรการสมคบ มาตรการทางทรัพย์สิน ทั้งการยึดทรัพย์ และการฟอกเงินกับผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดตามกฎหมายอย่างจริงจัง เพื่อทำลายเส้นทางทางการเงินของเครือข่ายขบวนการลักลอบผลิตและค้ายาเสพติด

4.3 จัดระบบการเฝ้าระวังสืบสวนติดตามจับกุมบุคคลตามหมายจับในคดียาเสพติด โดยให้มอบหมายข้าราชการตำรวจสืบสวนติดตามจับกุมตามหมายจับแต่ละหมายให้ชัดเจน และให้ผู้บังคับบัญชาควบคุม กำกับดูแลและติดตามความคืบหน้าทุกระยะ

4.4 มุ่งเน้นการสกัดกั้นการลักลอบลำเลียงขนส่งยาเสพติดจากพื้นที่ตามแนวชายแดนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการลำเลียงยาเสพติดเข้าไปในพื้นที่ชั้นใน หรือแหล่งชุมชน รวมทั้งสถานศึกษาต่าง ๆ

4.5 ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดกิจกรรม โครงการด้านการป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน สถานศึกษา และสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อตัดวงจรการค้ายาเสพติด และไม่ให้มีผู้เสพยาใหม่เกิดขึ้น

4.6 เสริมสร้างความร่วมมือกับนานาชาติในการแก้ไขปัญหาเสพติด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศไทย

4.7 ดำเนินการทั้งทางอาญา ทางวินัย และทางปกครองกับข้าราชการตำรวจที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับพัวพันกับยาเสพติดอย่างเด็ดขาด

5. การเร่งรัดขับเคลื่อนกระบวนการปฏิรูปองค์กรตำรวจในยุคประชาคมอาเซียน

5.1 ปรับปรุงระบบงานของตำรวจทั้งระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับประเทศ และระดับสากล โดยใช้เทคโนโลยีช่วยในการบริหารงานทั้งระบบ

5.2 พัฒนาศักยภาพของข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ ทักษะทางภาษาอังกฤษ ภาษาอื่น ๆ ของประเทศสมาชิกอาเซียน และปรับปรุงภูมิทัศน์ ป้ายอาคาร สถานที่ทำการ รวมตลอดถึงยานพาหนะต่าง ๆ ของตำรวจให้มีรูปแบบเดียวกัน เป็นมาตรฐานสากล

5.3 สร้างเครือข่ายในทุกภาคส่วนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ทั้งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ

5.4 จัดระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและกำหนดช่องทางในการประสานความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมายและหน่วยงานด้านความมั่นคงของต่างประเทศ เพื่อร่วมกันหยุดยั้งภัยคุกคามจากอาชญากรรมทุกรูปแบบ

5.5 ผลักดันให้จัดส่งข้าราชการตำรวจไปทำหน้าที่ผู้ประสานงานประจำสถานทูตต่าง ๆ ให้ครอบคลุมประเทศสมาชิกอาเซียน รวมถึงประเทศอื่น ๆ

5.6 การให้บริการประชาชน ต้องเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรมเพื่อสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

5.7 ปรับปรุง แก้ไขกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคประชาคมอาเซียนตามนโยบายของรัฐบาล

6. การเสริมสร้างความสามัคคี และการบำรุงขวัญข้าราชการตำรวจ

6.1 พัฒนาคุณภาพชีวิตตำรวจให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน ปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้เพียงพอ โดยไม่ให้เป็นการภาระของข้าราชการตำรวจต้องนำเงินส่วนตัวไปจัดซื้อจัดหามาใช้ในราชการตนเอง

6.2 ปรับปรุงสวัสดิการของตำรวจ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน โครงการอาหารกลางวัน การรักษาพยาบาล และสถานที่พักอาศัย เป็นต้น เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีชีวิตที่ดีขึ้นสามารถอยู่ได้อย่างมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

6.3 ให้มีการจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง

6.4 จัดให้ศิษย์ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือข้าราชการตำรวจที่ถูกฟ้องร้อง ดำเนินคดีทั้งทางอาญา ทางแพ่ง ทางปกครอง และทางวินัย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ที่จะเห็นว่านโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีอยู่ 6 ด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะ การรักษาความมั่นคง การแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ การทำสงคราม กับคอร์รัปชั่น การทำให้ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชน การบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค และ เป็นธรรม การพัฒนาองค์กรและการบริหาร แล้วสรุปได้ว่า นโยบายดังกล่าวมีประชาชนเป็น ศูนย์กลาง โดยให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยใช้ยุทธศาสตร์ การป้องกัน อาชญากรรม นำการปราบปราม เพราะถือว่าการปราบปรามอาชญากรรมที่ดีที่สุดคือการป้องกัน ไม่ให้เกิดอาชญากรรมนั่นเอง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1. ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาคีรัฐ

ณรงค์ชัย สกุลอ่อน (2555) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในพื้นที่อำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลางด้านที่สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ใน ระดับสูง ได้แก่ด้าน ลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ยังคงมีสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยและเป็นเป้าหมายสำคัญของกลุ่มแนวร่วมผู้ก่อความไม่สงบเรียบร้อยพยายามที่จะสร้างสถานการณ์เหตุร้ายรายวันในพื้นที่อย่างต่อเนื่องสร้างความสูญเสียทั้งชีวิตทรัพย์สินของประชาชนและทางราชการมาตลอด รวมทั้งยังมีผู้ที่ได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมากเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการสูญเสียชีวิต ซึ่งไม่มีสิ่งใดที่สามารถทดแทนกับความสูญเสียที่เกิดขึ้นได้ ส่งผลให้ระดับความเครียดด้านลักษณะงาน ด้าน ค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับสูงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่ส่วนใหญ่สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนเป็นบุคคลในพื้นที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ วิถีชีวิตของคนในพื้นที่เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้ระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ต่ำกว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้ คล้ายคลึงกับการศึกษาของ อิงอร โคตมบุตร(2553) ได้

ศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของปลัดอำเภอที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส พบว่า การทำงานของปลัดอำเภอปัจจัยด้านปลัดอำเภอที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีปริมาณมากจนเกินไป ไม่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน ขาดความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติงาน มีระเบียบ ข้อกฎหมาย ที่ต้องศึกษาเพื่อใช้กับงานมาก มีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นตอนและ ต้องใช้เวลาในการศึกษานาน มีงานอื่นที่เร่งด่วนจนทำให้งานประจำแล้วเสร็จไม่ทันเวลา การจัดทำเอกสาร และการรายงานมีปริมาณมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ ขาดความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ไม่ได้ขึ้นกับความรู้ความสามารถ ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่ได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่ หน่วยงานไม่ให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อ มีโอกาสน้อยมากที่จะได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาการทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ได้แก่ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ไม่ยุติธรรม ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่มีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมให้ท่านมีพัฒนาตนเองในด้านการฝึกอบรมหรือการศึกษาต่อ ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความขัดแย้งและแบ่งพรรคแบ่งพวกในสถานที่ทำงาน ไม่มีการปรึกษาหารือชี้แนะ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน คับแคบไม่เป็นสัดส่วน แสงสว่างในห้องทำงาน ไม่เพียงพอ คุณภูมิภายในห้องไม่เหมาะสม (ร้อน/เย็น เกินไป) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนจากภายนอก จนทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ณรงค์รัตน์ พิพัฒน์สวัสดิ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ระดับความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ปฏิบัติงานสายตรวจทั้งสี่ลักษณะงาน มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านรายได้ที่มีอิทธิพลต่อความเครียด พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในราชการที่มีอิทธิพลต่อความเครียด พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในราชการที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในระดับมาก ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด พบว่า

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อความเครียด พบว่า ปัจจัยด้านครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความเครียด พบว่า ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความเครียดอยู่ในมาก ส่วนการศึกษาที่ไม่สอดคล้อง จากการศึกษาของ สาครดางาม (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครหลวงหาด อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครหลวงหาด อำเภอลองหาด จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ด้านบทบาทในองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ได้ศึกษาเรื่องภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานด้านการแสดงออกด้านร่างกายโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ด้านปัจจัยภายในลักษณะงาน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านปัจจัยภายในลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบทบาทในองค์กร พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านบทบาทในองค์กรอยู่ในระดับน้อย ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน พบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานอยู่ในระดับน้อย

2.4.2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

ณรงค์ชัย สุกุลอ่อน (2555) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส จากผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่อำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส ดังนี้การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้ Chi-Square Test ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ของสมาชิกกองอาสา รักษาดินแดนที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่อำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม ระหว่างสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนที่มีลักษณะต่างกัน พบว่าตัวแปรอิสระ 6 ตัว ได้แก่ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.01 ได้แก่ อายุ และศาสนา ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กันกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ.05 หน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .001 ตัวแปร เพศ รายได้ ภูมิลำเนา และระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของสมาชิกกองอาสา รักษาดินแดนที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่อำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อิงอร โคตรมูตร์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของปลัดอำเภอที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษา จังหวัดนราธิวาส จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับสูง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความเครียด ซึ่งสอดคล้องกันกับการศึกษาของ นิพัทธ์ พลอยเจริญ (2544) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร: ศึกษาเฉพาะกองบังคับการตำรวจจราจร จากผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ตำรวจจราจรที่มีอายุน้อย จะมีระดับความเครียดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมมากกว่าตำรวจที่มีอายุมาก ตำรวจจราจรที่มียศต่ำกว่าสัญญาบัตร มีความเครียดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมมากกว่าชั้นสัญญาบัตร และตำรวจที่มีอายุการทำงานในหน้าที่จราจรน้อย พบว่า จะมีระดับความเครียดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม มากกว่าตำรวจที่มีอายุการทำงานในหน้าที่จราจรน้อย ซึ่งปัจจัยสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ มีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก เกิดจากราคาสินค้าและค่าครองชีพที่สูงขึ้น และความต้องการที่จะมีเงินออม ปัจจัยด้านมลพิษ

ระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก เกิดจากควันทันจากท่อไอเสีย ความแออัดของยานยนต์บนท้องถนน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้รถ ระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก เกิดจากตำรวจจราจรมักถูกโจมตีและกล่าวหาไปในทางที่ไม่ดี ผู้ขับขี่ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร และสอดคล้องกันกับการศึกษาของ อนุสรณ์ ดังก้อง (2549) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และปัจจัยความสำเร็จในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรกับชั้นประทวน ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านการดำเนินชีวิต พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรกับชั้นประทวน มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สาคร ดางาม (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว จากผลการศึกษา พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

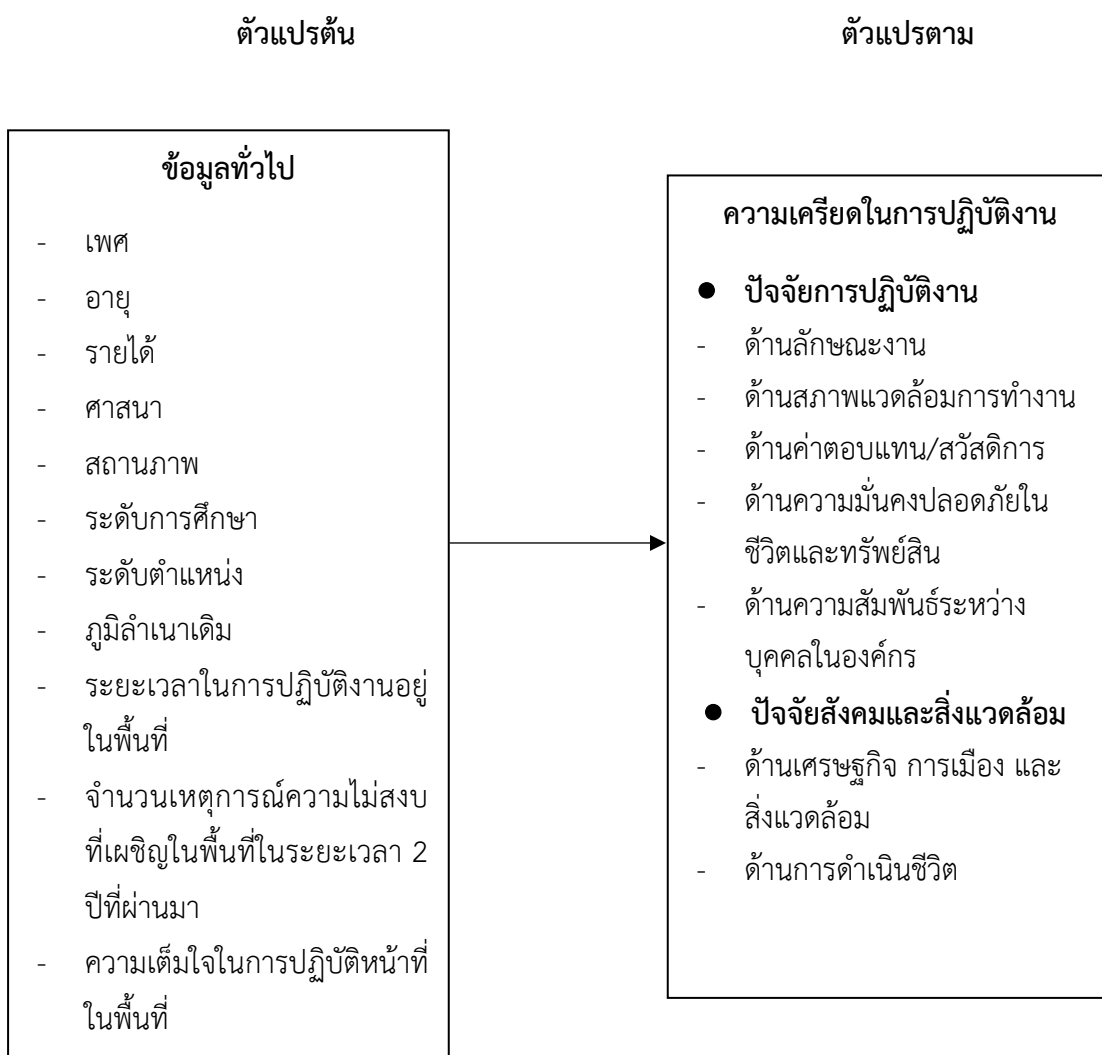
ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่จากการศึกษาของ สุริยะ ประเสริฐศรี (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ พบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลจากการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายผลได้ว่าแม้กรมสวัสดิการทหารอากาศ มีการกำหนดอัตราเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงมีการกำหนดวันหยุดและวันลาได้อย่างเหมาะสมแล้ว แต่ข้าราชการทหารชั้นประทวนเห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับปริมาณงานในความรับผิดชอบความเหมาะสมของสวัสดิการอื่น ๆ กับตำแหน่งงาน รวมถึงการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละปเป็นไปในอัตราที่น้อยทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์สิทธิ์ เชิดบุญเมือง (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการเงินทหารเรือ พบว่า ด้านคาตอบแทน ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าระดับความพึงพอใจปานกลาง และกิตติพงษ์ ศรีโยธิน (2546) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลางในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มนทิรา ปรีชา (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรม การจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส พบว่า ความพอเพียงของรายได้มีความสัมพันธ์กับความเครียด ตำรวจตระเวนชายแดนกองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส ที่มีรายได้ไม่เพียงพอมีความเครียดสูงกว่าตำรวจที่มีรายได้เพียงพอ

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จากการศึกษาของ โกลม ปานขาว (2553) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษาศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) จากผลการวิจัย พบว่า ความเครียดและสาเหตุของความเครียดจากการทำงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษา สาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ในด้านต่าง ๆ สรุปได้ ดังนี้ การทำงานอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงาน อยู่ในศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) มีความเห็นว่าการทำงานอยู่ในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีสถานการณ์การก่อความไม่สงบเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้น เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เพราะเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินต้องระวังตัวอยู่ตลอดเวลา เพราะไม่รู้ว่าจะเหตุร้ายจะเกิดมาตอนไหน เวลาใด เกิดขึ้นกับบุคคลกลุ่มใดและกลัวว่าเหตุร้ายจะเกิดขึ้นกับตนเองและครอบครัว เพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะประชาชนผู้บริสุทธิ์ อีกทั้งการที่มีกระแสข่าว ออกมาว่าจะมีการทำร้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผลของการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ คอยเน กับ ฮอลรอยด์ (อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยวัตร คมพักษ์, 2545) ได้ อธิบายไว้ว่า ความเครียดอาจมีความหมายในเชิงของสิ่งเร้าในรูปของเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะ เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความหายนะ (Catastrophic events) เช่น ไฟไหม้ เรือล่ม พายุ แผ่นดินไหว เหตุการณ์ที่สำคัญในชีวิต (Magor life events) การสูญเสียคนรัก หรือตกงานและสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงพอใจ และ Lazarus & Folkman (1988, อ้างถึงใน สุกฤตา ศรีทองสุข, 2559) ได้กล่าวว่า ลักษณะของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่บุคคลรับรู้ต่อสิ่งเร้าหรืออันตราย ที่คุกคามต่อบุคคลที่มีผลมาทำให้ร่างกายเสียความสมดุลและเกิดความตึงเครียดจนผลักดันให้เกิดกลไกการต่อต้าน หรือ การปรับตัวเพื่อปรับตัวสู่สภาวะสมดุล ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับผู้ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดน ภาคใต้ที่ต้องพยายามปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ภายใต้สถานการณ์การก่อความไม่สงบ ซึ่งสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การทำอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีการก่อความไม่สงบซึ่งอาจจะเกิด เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้นได้ตลอดเวลาและสถานที่ ส่งผลให้เกิดความเครียด ซึ่งในบางครั้งมีการก่อความไม่สงบเกิดขึ้นในบริเวณสถานที่ตั้งของสำนักงาน อันเนื่องมาจากระบบ การรักษาความปลอดภัย การตรวจสอบวัตถุระเบิด และวัตถุต้องสงสัยยังไม่ได้มาตรฐานดีพอทำให้ เกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัย จะต้องระวังตัวอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตซึ่ง ต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ประกอบกับภาคส่วนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่มีหลายหน่วยงาน หลากหลายวัฒนธรรม และมีพื้นฐานความคิด ทัศนคติที่แตกต่างกัน และในบางส่วนยังไม่มี การพยายามปรับตัว และวิธีการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้เกิดปัญหาในเรื่องของ การประสานงานเพื่อการปฏิบัติ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชินพงษ์ ไกรสิงหสม (2553) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ความปลอดภัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1

พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการรับรู้ความปลอดภัย ในระดับค่อนข้างมากมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการรับรู้ความปลอดภัยในระดับน้อย โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเสี่ยงอันตราย จำเป็นต้องมีการรับรู้ความปลอดภัยของการทำงาน และรับรู้ถึงวิธีการทำให้เกิดความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ รวมถึงต้องมีการรักษากฎแห่งความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการฝึกฝนด้านความปลอดภัยในระดับค่อนข้างมากและมาก ส่วนใหญ่จะเป็นตำรวจที่จะต้องทำงานในลักษณะงานที่มีความพิเศษมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มธรรมดา เช่น การเป็นหน่วยพิเศษใน การควบคุมฝูงชน เป็นต้น โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การต้องมีความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่ได้มีการประสานงานกันที่ชัดเจน เช่น การทำงานร่วมกับกองทัพทหาร เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงมีปัจจัยความเสี่ยงในด้านของลักษณะงานมาเป็นตัวแปรทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ที่มากกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ มนทิรา ปรีชา (2552) เรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส พบว่าตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัด โดยภูมิลำเนา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด แต่พบว่าตำรวจตระเวน ชายแดนกองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาสที่มีภูมิลำเนาภาคอื่น ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเครียดสูงกว่าตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาสที่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคใต้ อาจเป็นเพราะตำรวจตระเวนชายแดนที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่น ๆ ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่ต้องมีการปรับตัวต่อ สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ มากกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญยัติ ยงย่วน และ เสกสิทธิ์ ปราบภูชื้อ (2547) เรื่องปัจจัยความเครียดจากการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการ ย้ายออกนอกพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของตำรวจภูธรจังหวัดปัตตานี ซึ่งตำรวจที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความต้องการย้ายแตกต่างกัน กล่าวคือตำรวจที่มีภูมิลำเนาภาคอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาคใต้และตำรวจที่ภูมิลำเนาอยู่ภาคใต้ที่ไม่ใช่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความต้องการย้ายมากกว่า ตำรวจที่ภูมิลำเนาอยู่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ถึง 8.0 และ 17.4 เท่า = 8.946 และ 17417 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าเป็นเหตุการณ์ปกติที่คนทำงานต้องการอยากจะทำกลับไปทำงานใกล้บ้านของตนเอง และยิ่งเหตุการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ครอบครัว ญาติพี่น้องของตำรวจเหล่านี้ก็เป็นตัวเร่งให้ตำรวจที่มีภูมิลำเนาจากแหล่งอื่นตัดสินใจย้ายกลับไปทำงานในแถบภูมิลำเนาของตน

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยได้รวบรวมตัวแปรกำหนดกรอบที่จะศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ปัจจัยสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินชีวิต โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีของ Ziegler (1992, อ้างถึงใน มรรยาท รุจิวิทย์, 2548) ทฤษฎีของ Alan Mc Lean (1999, อ้างถึงใน อิงอร โคตมุตร์, 2553) และแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2540, อ้างถึงใน พิมพ์ ศรีทองคำ, 2557) ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสจำนวน 352 คน โดยใช้ข้อมูลสถิติประชากรแยกรายพื้นที่ระดับจังหวัดของตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสประจำปี 2561

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาโร ยามาเนะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05) ดังสมการ

สูตร การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

เมื่อนำมาแทนค่าในสมการได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{352}{1+352(0.05)^2}$$

$$n = \frac{352}{1.88}$$

$$n = 187.23$$

$$n \approx 188$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้นได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 188 คน และในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) รายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ในสถานีตำรวจภูธรเมือง นราธิวาส	352	188

3.2 แบบแผนการวิจัย

ข้อมูลที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่งข้อมูลต่อไปนี้เป็น

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการศึกษา ระดับตำแหน่ง ภูมิลำเนาเดิม ระยะเวลาในกาปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา และความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ อาทิ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาเชิงสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากณรงค์ชัย สุกุลอ่อน เรื่องความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาอำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส และจากอิงอร โคตรมูตร์ เรื่องความเครียดในการทำงานของปลัดอำเภอที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส และลัดดา เหล็กมัน เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดต่อนามัยจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ภูมิลำเนาเดิม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ เหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา และความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสโดยแบ่งคำถามออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

ด้านลักษณะงาน	จำนวน 6 ข้อ
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	จำนวน 4 ข้อ
ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	จำนวน 6 ข้อ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	จำนวน 9 ข้อ
ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม	จำนวน 8 ข้อ
ด้านการดำเนินชีวิต	จำนวน 9 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดการทดสอบเครื่องมือโดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยวิธีการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตโครงสร้างของเนื้อหาในการสร้างข้อคำถาม
2. รวบรวมข้อมูลจากการศึกษาทั้งหมด สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากเครื่องมือของณรงค์ชัย สุกุลอ่อน (2555) อิงอร โคตมุตร์ (2553) และลัดดา เหล็กมัน (2550) ที่ศึกษามาแล้วและมีลักษณะใกล้เคียงกันมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
4. การหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาค่าความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อนำข้อแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำมาใช้
5. การหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try- Out) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำวิจัย จำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.964

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในขั้นตอนก่อนหน้านี้ ซึ่งมีขั้นตอนการเก็บข้อมูลโดยละเอียดดังนี้

- (1) ขอนหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อใช้ในการขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส
- (2) ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามและขอคืนกลับด้วยตนเอง จำนวน 188 ชุด ใช้เวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2562
- (3) เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้แล้ว นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (statistical product and service solution)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

การศึกษานี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (statistical product and service solution) ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม และด้านการดำเนินชีวิต โดยใช้หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายดังนี้ สมเดช มุงเมือง (2544, อ้างถึงใน ณรงค์ชัย สุกุลอ่อน, 2555)

เกณฑ์การให้คะแนน

ไม่เคยเลย	0	คะแนน
เป็นครั้งคราว	1	คะแนน
เป็นบ่อย ๆ	2	คะแนน
เป็นประจำ	3	คะแนน

3. เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส โดยใช้ค่าไคสแควร์ (Chi-Square) ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม และด้านการดำเนินชีวิต พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 อ้างถึงใน ณรงค์ชัย สุกุลอ่อน, 2555) โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 3 ระดับ วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยสูงสุด} - \text{คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{4 - 1}{3}$$

$$= \frac{4 - 1}{3}$$

$$= 1.00$$

ระดับคะแนน

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 3.00 – 4.00

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 2.00 – 2.99

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.99

ความหมาย

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสอยู่ในระดับสูง

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสอยู่ในระดับปานกลาง

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสอยู่ในระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส โดยทำการศึกษาข้อมูลประชากรกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส จำนวน 188 คน โดยแบ่งแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชากร โดยผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ภูมิลำเนาเดิม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ เหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา และความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่

4.2 ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินชีวิต

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ เหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา และความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ จากประชากรกลุ่มเป้าหมายจำนวน 188 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) n = 188	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	178	94.7
หญิง	10	5.3
2. อายุ		
20 – 30 ปี	99	52.7
31 – 40 ปี	55	29.3
41 – 50 ปี	25	13.3
51 – 60 ปี	9	4.8
3. รายได้		
10,000 – 20,000 บาท	70	37.2
20,001 – 30,000 บาท	81	43.1
30,001 – 40,000 บาท	34	18.1
40,001 บาทขึ้นไป	3	1.6
4. ศาสนา		
พุทธ	143	76.1
อิสลาม	45	23.9
5. สถานภาพ		
โสด	75	39.9
สมรส/อยู่ด้วยกัน	98	52.1
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	15	8.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) n = 188	ร้อยละ
6. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	72	38.3
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	35	18.6
ปริญญาตรี	77	41.0
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.1
7. ระดับตำแหน่ง		
ชั้นสัญญาบัตร	25	13.3
ชั้นประทวน	163	86.7
8. ภูมิลำเนาเดิม		
เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	92	48.9
ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	96	51.1
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่		
1 – 5 ปี	83	44.1
6 – 10 ปี	62	33.0
11 – 15 ปี	20	10.6
16 ปีขึ้นไป	23	12.2
10. เหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา		
ไม่เคย	131	69.7
1 – 2 ครั้ง	44	23.4
3 – 4 ครั้ง	10	5.3
5 ครั้งขึ้นไป	3	1.6

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	n = 188	
11. ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่		
มากที่สุด	2	1.1
มาก	32	17.0
ปานกลาง	118	62.8
น้อย	33	17.6
น้อยที่สุด	3	1.6
รวม	188	100

จากตาราง 2 ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 94.7 มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 นับถือศาสนาพุทธพุทธ จำนวน 143 คนคิดเป็นร้อยละ 76.1 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีระดับตำแหน่งชั้นประทวน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 มีภูมิลำเนาเดิมที่ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่อยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 44.1 มีเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ไม่เคยเผชิญเหตุการณ์ความไม่สงบ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 และมีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8

4.2 ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส

ผลการศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม และด้านการดำเนินชีวิต ในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ได้ดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านลักษณะงาน
(n = 188)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านลักษณะงาน	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ เครียด
	ไม่เคย	เป็นครั้ง	เป็น	เป็น			
	เลย	คราว	บ่อยๆ	ประจำ			
1. นโยบายมีการเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลาทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ยาก	17 (9.0)	22 (11.7)	46 (24.5)	103 (54.8)	2.25	.985	เป็น ประจำ
2. ท่านรู้สึกอ่อนล้า เมื่อต้องทำงาน เร่งด่วนติดต่อกันเป็นเวลานาน	4 (2.1)	22 (11.7)	88 (46.8)	74 (39.4)	2.23	.737	เป็น บ่อย
3. ท่านรู้สึกว่างงานที่รับผิดชอบมี ภาระหนักเกินไป	1 (0.5)	29 (15.4)	86 (45.7)	72 (38.3)	2.22	.717	เป็น บ่อย
4. มีงานอื่นเร่งด่วน จนทำให้งาน ประจำแล้วเสร็จไม่ทันเวลา	13 (6.9)	14 (7.4)	79 (42.0)	82 (43.6)	2.22	.861	เป็น ประจำ
5. การจัดทำเอกสาร และการ รายงานมีปริมาณมาก	30 (16.0)	20 (10.6)	72 (38.3)	66 (35.1)	1.93	1.047	เป็น บ่อย
6. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลาย ขั้นตอน และต้องใช้เวลาใน การศึกษานาน	34 (18.1)	60 (31.9)	46 (24.5)	48 (25.5)	1.57	1.060	เป็น ครั้ง คราว
รวมเฉลี่ย					1.79	.847	เป็น บ่อย

จากตาราง 3 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านลักษณะงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับความเครียดที่เป็นบ่อย ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.79

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านลักษณะงานมีความเครียดเป็นประจำ 2 ประเด็น คือ นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ยาก จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคือ มีงานอื่นเร่งด่วน จนทำให้งานประจำแล้วเสร็จไม่ทันเวลา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านลักษณะงานมีความเครียดเป็นบ่อย ๆ 3 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกอ่อนล้า เมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นเวลานาน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าการที่รับผิดชอบมีภาระหนักเกินไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และการจัดทำเอกสาร และการรายงานมีปริมาณมาก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านลักษณะงานมีความเครียดเป็นครั้งคราว 1 ประเด็น คือ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน และต้องใช้เวลาในการศึกษานาน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (n = 188)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ เครียด
	ไม่เคย	เป็นครั้ง	เป็น	เป็น			
	เลย	คราว	บ่อยๆ	ประจำ			
1. ท่านรู้สึกกังวลกับสภาพแวดล้อม ความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติหน้าที่	4 (2.1)	43 (22.9)	81 (43.1)	60 (31.9)	2.05	.796	เป็น บ่อย
2. พื้นที่ที่ทำงานมีความเสี่ยงสูง	25 (13.3)	50 (26.6)	60 (31.9)	53 (28.2)	1.75	1.011	เป็น บ่อย
3. ท่านรู้สึกว่าอุปกรณ์เครื่องมือ อาวุธป้องกันตัวไม่เพียงพอ สภาพ การใช้งานไม่ดีพอ	44 (23.4)	54 (28.7)	51 (27.1)	39 (20.7)	1.45	1.066	เป็น ครั้ง คราว
4. ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการให้ ความร่วมมือจากประชาชนในการ ปฏิบัติหน้าที่	41 (21.8)	72 (38.3)	48 (25.5)	27 (14.4)	1.32	.973	เป็น ครั้ง คราว
รวมเฉลี่ย					1.26	.908	เป็น ครั้ง คราว

จากตาราง 4 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับความเครียดเป็นครั้งคราว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.26

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความเครียดเป็นบ่อย ๆ 2 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกกังวลกับสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาคือ พื้นที่ที่ทำงานมีความเสี่ยงสูง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความเครียดเป็นครั้งคราว 2 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกว่

อุปกรณ์เครื่องมือ อาวุธป้องกันตัวไม่เพียงพอ สภาพการใช้งานไม่ดีพอ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ตามลำดับ

2.3 ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ (n = 188)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เครียด
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงาน ไม่เพียงพอต่อการครองชีพใน สภาพการณ์ปัจจุบัน	3 (1.6)	24 (12.8)	85 (45.2)	76 (40.4)	2.24	.734	เป็น บ่อย
2. ท่านกังวลเกี่ยวกับรายได้และ รายจ่ายของครอบครัว	3 (1.6)	29 (15.4)	90 (47.9)	66 (35.1)	2.16	.738	เป็น บ่อย
3. สวัสดิการค่าตอบแทนในกรณี เจ็บป่วยและเสียชีวิตไม่มีความ เหมาะสมเมื่อเทียบกับอาชีพอื่นใน ลักษณะเดียวกันนี้	29 (15.4)	59 (31.4)	61 (32.4)	39 (20.7)	1.59	.986	เป็น บ่อย
4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่าน ได้รับน้อยเมื่อเทียบกับหน้าที่ความ รับผิดชอบ	30 (16.0)	64 (34.0)	62 (33.0)	32 (17.0)	1.51	.972	เป็น ครั้ง คราว
5. ตำแหน่งของท่านที่ท่านได้รับใน ปัจจุบันไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรเมื่อ เปรียบเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	33 (17.6)	67 (35.6)	56 (29.8)	32 (17.0)	1.46	.972	เป็น ครั้ง คราว
รวมเฉลี่ย					1.34	.848	เป็น ครั้ง คราว

จากตาราง 5 เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความเครียดเป็นครั้งคราว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.34

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ มีความเครียดเป็นบ่อย ๆ 3 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการครองชีพในสภาวการณปัจจุบัน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาคือ ท่านกังวลเกี่ยวกับรายได้และรายจ่ายของครอบครัว จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และสวัสดิการค่าตอบแทนในกรณีเจ็บป่วยและเสียชีวิตไม่มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับอาชีพอื่นในลักษณะเดียวกันนี้ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ มีความเครียดเป็นครั้งคราว 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับน้อยเมื่อเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ ตำแหน่งของท่านที่ท่านได้รับในปัจจุบันไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ตามลำดับ

2.4 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (n = 188)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ เครียด
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
1. ท่านรู้สึกว่าจะต้องระมัดระวังตนเอง จากเหตุการณ์ความไม่สงบ แม้ว่าจะ ไม่อยู่ในเวลางานก็ตาม	-	2 (1.1)	75 (39.9)	111 (59.0)	2.58	.516	เป็น ประจำ
2. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติหน้าที่ ท่านต้องใส่เสื้อเกราะป้องกันตนเอง ทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัย	-	6 (3.2)	68 (36.2)	114 (60.6)	2.57	.557	เป็น ประจำ
3. ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความ ปลอดภัยในการใช้ชีวิตประจำวัน	-	5 (2.7)	72 (38.3)	111 (59.0)	2.56	.548	เป็น ประจำ
4. ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความ ปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ แต่ละครั้ง	-	3 (1.6)	78 (41.5)	107 (56.9)	2.55	.530	เป็น ประจำ
5. ท่านรู้สึกว่าการปลอดภัยของ ตนเองและเพื่อนร่วมงานมีน้อย	2 (1.1)	8 (4.3)	76 (40.4)	102 (54.3)	2.48	.633	เป็น ประจำ
6. ท่านกังวลเกี่ยวกับความมั่นคง ปลอดภัยของครอบครัว	45 (23.9)	93 (49.5)	34 (18.1)	16 (8.5)	1.11	.867	เป็น ครั้ง คราว
รวมเฉลี่ย					2.30	.590	เป็น ประจำ

จากตาราง 6 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยภาพรวม อยู่ในระดับความเครียดเป็นประจำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความเครียดเป็นประจำ 5 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกที่ต้องระมัดระวังตนเองจากเหตุการณ์ความไม่สงบ แม้ว่าจะไม่อยู่ในเวลาดำเนินการก็ตาม จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมา คือ ท่านต้องใส่เสื้อเกราะป้องกันตนเองทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความปลอดภัยในการใช้ชีวิตประจำวัน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่แต่ละครั้ง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 และท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของตนเองและเพื่อนร่วมงานมีน้อย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความเครียดเป็นครั้งคราว 1 ประเด็น คือ ท่านกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของครอบครัว จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

2.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (n = 188)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ เครียด
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
	1. ท่านรู้สึกอึดอัดใจกับข้อสั่งการ ของผู้บังคับบัญชา	17 (9.0)	86 (45.7)	68 (36.2)			
2. ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมให้ท่าน มีโอกาพัฒนาตนเองในด้านการ ฝึกอบรม หรือการศึกษา	50 (26.6)	52 (27.7)	45 (23.9)	41 (21.8)	1.41	1.103	เป็น ครั้ง คราว
3. เมื่อมีปัญหาส่วนตัวท่านไม่กล้า ขอรับความช่วยเหลือ หรือ คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือ เพื่อนร่วมงาน	48 (25.5)	58 (30.9)	41 (21.8)	41 (21.8)	1.40	1.092	เป็น ครั้ง คราว

ตาราง 7 (ต่อ)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ เครียด	ลำดับที่
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ				
4. ท่านขาดการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจ	43 (22.9)	78 (41.5)	40 (21.3)	27 (14.4)	1.27	.973	เป็น ครั้ง คราว	
5. ท่านรู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา	42 (22.3)	95 (50.5)	31 (16.5)	20 (10.6)	1.15	.891	เป็น ครั้ง คราว	
6. ท่านรู้สึกว่าการทำงานของผู้บังคับ บัญชาไม่ยุติธรรม	54 (28.7)	87 (46.3)	26 (13.8)	21 (11.2)	1.07	.934	เป็น ครั้ง คราว	
7. ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยืดหยุ่น ในการทำงาน	53 (28.2)	90 (47.9)	27 (14.4)	18 (9.6)	1.05	.900	เป็น ครั้ง คราว	7
8. มีความขัดแย้ง และแบ่งพรรค แบ่งพวกในที่ทำงาน	62 (33.0)	73 (38.8)	34 (18.1)	19 (10.1)	1.05	.958	เป็น ครั้ง คราว	8
9. ท่านไม่ได้รับการช่วยเหลือใน เรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	69 (36.7)	74 (39.4)	27 (14.4)	18 (9.6)	.97	.947	เป็น ครั้ง คราว	9
รวมเฉลี่ย					0.88	.769	เป็น ครั้ง คราว	

จากตาราง 7 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับความเครียดเป็นครั้งคราว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีความเครียดเป็น ครั้งคราว 9 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกอึดอัดใจกับข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านการฝึกอบรม หรือการศึกษา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 เมื่อมีปัญหาส่วนตัวท่านไม่กล้าขอรับความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ท่านขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 ท่านรู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ท่านรู้สึกว่าการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 มีความขัดแย้ง และแบ่งพรรคแบ่งพวกในที่ทำงาน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และท่านไม่ได้รับการช่วยเหลือในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 ตามลำดับ

2.6 ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม (n = 188)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และ สิ่งแวดล้อม	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เครียด
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
1. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหา เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่	4 (2.1)	18 (9.6)	69 (36.7)	97 (51.6)	2.38	.746	เป็น ประจำ
2. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้าน พื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่าง และความรู้สึกแปลกแยกทางศาสนา	6 (3.2)	16 (8.5)	75 (39.9)	91 (48.4)	2.34	.767	เป็น ประจำ
3. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาค่าครอง ชีพสูงขึ้น	6 (3.2)	15 (8.0)	78 (41.5)	89 (47.3)	2.33	.758	เป็น ประจำ

ตาราง 8 (ต่อ)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และ สิ่งแวดล้อม	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เครียด
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ			
4. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาการแพร่ ระบาดของยาเสพติด	2 (1.1)	69 (36.7)	65 (34.6)	52 (27.7)	1.89	.823	เป็น ครั้ง คราว
5. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาความ ยากจนหรือการด้อยพัฒนาของ ประชาชนในพื้นที่	40 (21.3)	89 (47.3)	42 (22.3)	17 (9.0)	1.19	.875	เป็น ครั้ง คราว
6. ท่านรู้สึกกังวลกับการเมือง การ ปกครองไม่แน่นอนและไม่มั่นคง	48 (25.5)	85 (45.2)	39 (20.7)	16 (8.5)	1.12	.890	เป็น ครั้ง คราว
7. ท่านรู้สึกกังวลกับนโยบายรัฐมี การเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ปรับตัว ไม่ทัน	49 (26.1)	84 (44.7)	39 (20.7)	16 (8.5)	1.12	.894	เป็น ครั้ง คราว
8. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้าน สาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ระบบ น้ำประปา ถนน	53 (28.2)	81 (43.1)	38 (20.2)	16 (8.5)	1.09	.906	เป็น ครั้ง คราว
รวมเฉลี่ย					1.00	.859	เป็น ครั้ง คราว

จากตาราง 8 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม อยู่ในระดับความเครียดเป็นครั้งคราว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม มีความเครียดเป็นประจำ 3 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้านพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างและ

ความรู้สึกแปลกแยกทางศาสนา จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 และท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาค่าครองชีพสูงขึ้น จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม มีความเครียดเป็นครั้งคราว 5 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาความยากจนหรือการด้อยพัฒนาของประชาชนในพื้นที่ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ท่านรู้สึกกังวลกับการเมือง การปกครองไม่แน่นอนและไม่มั่นคง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 ท่านรู้สึกกังวลกับนโยบายรัฐมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ปรับตัวไม่ทัน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้านสาธารณสุขโรค เช่น ไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ถนน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ตามลำดับ

2.7 ด้านการดำเนินชีวิต ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ด้านการดำเนินชีวิต (n = 188)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการดำเนินชีวิต	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ เครียด
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น บ่อย	เป็น ประจำ			
1. ท่านมีความกังวลในประเด็น ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายภายใน ครอบครัว	2 (1.1)	36 (19.1)	73 (38.8)	77 (41.0)	2.20	.780	เป็น ประจำ
2. ท่านมีความกังวลในประเด็น ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน	2 (1.15)	29 (15.4)	100 (53.2)	57 (30.3)	2.13	.697	เป็น บ่อย
3. ท่านมีความกังวลในประเด็น ภาระงานที่รับผิดชอบ	- -	55 (29.3)	64 (34.0)	69 (36.7)	2.07	.811	เป็น ประจำ
4. ท่านมีความกังวลในประเด็นไม่ มีเวลาให้กับครอบครัว	3 (1.6)	73 (38.8)	74 (39.4)	38 (20.2)	1.78	.781	เป็น บ่อย
5. ท่านมีความกังวลในประเด็น สถานที่ปฏิบัติงานและที่พักอาศัย อยู่ห่างไกลจากครอบครัว	2 (1.1)	79 (42.0)	72 (38.3)	35 (18.6)	1.74	.766	เป็น ครั้ง คราว

ตาราง 9 (ต่อ)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการดำเนินชีวิต	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ เครียด
	ไม่เคย	เป็นครั้ง	เป็น	เป็น			
	เลย	คราว	บ่อย	ประจำ			
6. ท่านมีความกังวลในประเด็น ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ที่ ปฏิบัติงาน	1 (0.5)	86 (45.7)	81 (43.1)	20 (10.6)	1.64	.676	เป็น ครั้ง คราว
7. ท่านมีความกังวลในประเด็น ภาระหนี้สินของครอบครัว	11 (5.9)	98 (52.1)	61 (32.4)	18 (9.6)	1.46	.748	เป็น ครั้ง คราว
8. ท่านมีความกังวลในประเด็น ปัญหาเรื่องสุขภาพของตนเอง	46 (24.5)	92 (48.9)	35 (18.6)	15 (8.0)	1.10	.862	เป็น ครั้ง คราว
9. ท่านมีความกังวลในประเด็น ปัญหาการเจ็บป่วยของสมาชิกใน ครอบครัว	42 (22.3)	102 (54.3)	30 (16.0)	14 (7.4)	1.09	.823	เป็น ครั้ง คราว
รวมเฉลี่ย					1.05	.812	เป็น ครั้ง คราว

จากตาราง 9 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดำเนินชีวิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับความเครียดเป็นครั้งคราว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดำเนินชีวิต มีความเครียดเป็นประจำ 2 ประเด็น คือ ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมา คือ ท่านมีความกังวลในประเด็นภาระงานที่รับผิดชอบ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดำเนินชีวิต มีความเครียดเป็นบ่อย 2 ประเด็น คือ ท่านมีความกังวลในประเด็น

ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา คือ ท่านมีความกังวลในประเด็นไม่มีเวลาให้กับครอบครัว จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดำเนินชีวิต มีความเครียดเป็นครั้งคราว 5 ประเด็น คือ ท่านมีความกังวลในประเด็นสถานที่ปฏิบัติงานและที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจากครอบครัว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา คือ ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ที่ปฏิบัติงาน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ท่านมีความกังวลในประเด็นภาระหนี้สินของครอบครัว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเรื่องสุขภาพของตนเอง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 และท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาการเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ตามลำดับ

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ทั้ง 7 ด้าน
(n = 188)

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในแต่ละด้าน	\bar{x}	S.D.	ระดับความเครียด
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2.30	.590	เป็นประจำ
ด้านลักษณะงาน	1.79	.847	เป็นบ่อยๆ
ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ	1.34	.848	เป็นครั้งคราว
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	1.26	.908	เป็นครั้งคราว
ด้านการดำเนินชีวิต	1.05	.812	เป็นครั้งคราว
ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม	1.00	.859	เป็นครั้งคราว
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	0.88	.769	เป็นครั้งคราว
ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม	1.00	.859	เป็นครั้งคราว
รวม	1.37	.747	เป็นครั้งคราว

จากตาราง 10 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่โดยภาพรวม อยู่ในระดับความเครียดเป็นครั้งคราว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.37

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดเป็นประจำ 1 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดเป็นบ่อยๆ 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.79

เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดเป็นครั้งคราว 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.26 รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.34 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88 ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 และด้านการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.05 ตามลำดับ

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส

เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ในด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม และด้านการดำเนินชีวิต โดยใช้การทดสอบค่าไคสแควร์สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตาราง 11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านลักษณะงาน (n = 188)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value			
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง						
เพศ	ชาย	จำนวน	13	164	1	178	.850	.654			
		ร้อยละ	7.30	92.13	0.56	100					
	หญิง	จำนวน	-	10	-	10					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
อายุ	20 – 30 ปี	จำนวน	10	89	-	99	6.671	.352			
		ร้อยละ	10.10	89.90	-	100					
	31 – 40 ปี	จำนวน	3	51	1	55					
		ร้อยละ	5.45	92.73	1.82	100					
	41 – 50 ปี	จำนวน	-	25	-	25					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
	51 – 60 ปี	จำนวน	-	9	-	9					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
	รายได้	10,000 – 20,000 บาท	จำนวน	3	66	1			70	3.887	.692
			ร้อยละ	4.29	94.29	1.43			100		
		20,001 – 30,000 บาท	จำนวน	6	75	-			81		
			ร้อยละ	7.41	92.59	-			100		
30,001 – 40,000 บาท		จำนวน	4	30	-	34					
		ร้อยละ	11.76	88.24	-	100					
40,001 บาทขึ้นไป		จำนวน	-	3	-	3					
		ร้อยละ	-	100	-	100					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 (ต่อ)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value			
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง						
ศาสนา	พุทธ	จำนวน	9	133	1	143	.661	.718			
		ร้อยละ	6.29	93.01	0.70	100					
	อิสลาม	จำนวน	4	41	-	45					
		ร้อยละ	8.89	91.11	-	100					
สถานภาพ	โสด	จำนวน	4	71	-	75	2.188	.701			
		ร้อยละ	5.33	94.67	-	100					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	จำนวน	7	90	1	98					
		ร้อยละ	7.14	91.84	1.02	100					
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	จำนวน	2	13	-	15					
		ร้อยละ	13.33	86.67	-	100					
	ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	จำนวน	7	65	-			72	3.024	.806
			ร้อยละ	9.72	90.28	-			100		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา		จำนวน	2	33	-	35					
		ร้อยละ	5.71	94.29	-	100					
ปริญญาตรี		จำนวน	4	72	1	77					
		ร้อยละ	5.19	93.51	1.30	100					
สูงกว่าปริญญาตรี		จำนวน	-	4	-	4					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
ระดับตำแหน่ง		ชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	1	24	-	25	.545	.762		
			ร้อยละ	4.00	96.00	-	100				
		ชั้นประทวน	จำนวน	12	150	1	163				
			ร้อยละ	7.36	92.02	0.61	100				
ภูมิลำเนาเดิม	เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	7	85	-	92	1.084	.582			
		ร้อยละ	7.61	92.39	-	100					
	ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	6	89	1	96					
		ร้อยละ	6.25	92.71	1.04	100					
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่	1 – 5 ปี	จำนวน	7	76	-	83	6.332	.387			
		ร้อยละ	8.43	91.57	-	100					
	6 – 10 ปี	จำนวน	6	55	1	62					
		ร้อยละ	9.68	88.71	1.61	100					
	11 – 15 ปี	จำนวน	-	20	-	20					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
	16 ปีขึ้นไป	จำนวน	-	23	-	23					
		ร้อยละ	-	100	-	100					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 (ต่อ)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
เหตุการณ์ ความไม่สงบที่ เผชิญในพื้นที่ ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา	ไม่เคย	จำนวน	11	119	1	131	2.267	.894
		ร้อยละ	8.40	90.84	0.76	100		
เผชิญในพื้นที่ ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา	1 – 2 ครั้ง	จำนวน	2	42	-	44		
		ร้อยละ	4.55	95.45	-	100		
	3 – 4 ครั้ง	จำนวน	-	10	-	10		
		ร้อยละ	-	100	-	100		
	5 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	-	3	-	3		
		ร้อยละ	-	100	-	100		
ความเต็มใจใน การปฏิบัติ หน้าที่ในพื้นที่	มากที่สุด	จำนวน	-	2	-	2	1.233	.996
		ร้อยละ	-	100	-	100		
หน้าที่ในพื้นที่	มาก	จำนวน	2	30	-	32		
		ร้อยละ	6.25	93.75	-	100		
	ปานกลาง	จำนวน	8	109	1	118		
		ร้อยละ	6.78	92.37	0.85	100		
	น้อย	จำนวน	3	30	-	33		
		ร้อยละ	9.09	90.91	-	100		
น้อยที่สุด	จำนวน	-	3	-	3			
	ร้อยละ	-	100	-	100			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้ Chi-Square Test ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ด้านลักษณะงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (n = 188)

		ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P- value				
		ต่ำ	ปาน กลาง	สูง							
เพศ	ชาย	จำนวน	145	33	-	178	.013	.908			
		ร้อยละ	81.46	18.54	-	100					
	หญิง	จำนวน	8	2	-	10					
		ร้อยละ	80.00	20.00	-	100					
อายุ	20 – 30 ปี	จำนวน	79	20	-	99	.971	.808			
		ร้อยละ	79.80	20.20	-	100					
	31 – 40 ปี	จำนวน	45	10	-	55					
		ร้อยละ	81.82	18.18	-	100					
	41 – 50 ปี	จำนวน	22	3	-	25					
		ร้อยละ	88.00	12.00	-	100					
	51 – 60 ปี	จำนวน	7	2	-	9					
		ร้อยละ	77.78	22.22	-	100					
	รายได้	10,000 – 20,000 บาท	จำนวน	58	12	-			70	1.825	.610
			ร้อยละ	82.86	17.14	-			100		
		20,001 – 30,000 บาท	จำนวน	63	18	-			81		
			ร้อยละ	77.78	22.22	-			100		
30,001 – 40,000 บาท		จำนวน	29	5	-	34					
		ร้อยละ	85.29	14.71	-	100					
40,001 บาทขึ้นไป		จำนวน	3	-	-	3					
		ร้อยละ	100	-	-	100					
ศาสนา		พุทธ	จำนวน	117	26	-	143	.075	.785		
			ร้อยละ	81.82	18.18	-	100				
		อิสลาม	จำนวน	36	9	-	45				
			ร้อยละ	80.00	20.00	-	100				
สถานภาพ	โสด	จำนวน	62	13	-	75	2.007	.367			
		ร้อยละ	82.67	17.33	-	100					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	จำนวน	77	21	-	98					
		ร้อยละ	78.57	21.43	-	100					
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	จำนวน	14	1	-	15					
		ร้อยละ	93.33	6.67	-	100					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 (ต่อ)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	จำนวน	61	11	-	72	2.222	.528
		ร้อยละ	84.72	15.28	-	100		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	จำนวน	30	5	-	35		
		ร้อยละ	85.71	14.29	-	100		
	ปริญญาตรี	จำนวน	59	18	-	77		
		ร้อยละ	76.62	23.38	-	100		
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	3	1	-	4			
	ร้อยละ	75.00	25.00	-	100			
ระดับตำแหน่ง	ชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	21	4	-	25	.130	.718
		ร้อยละ	84.00	16.00	-	100		
	ชั้นประทวน	จำนวน	132	31	-	163		
		ร้อยละ	80.98	19.02	-	100		
ภูมิลำเนาเดิม	เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	75	17	-	92	.002	.962
		ร้อยละ	81.52	18.48	-	100		
	ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	78	18	-	96		
		ร้อยละ	81.25	18.75	-	100		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่	1 – 5 ปี	จำนวน	61	22	-	83	7.126	.068
		ร้อยละ	73.49	26.51	-	100		
	6 – 10 ปี	จำนวน	55	7	-	62		
		ร้อยละ	88.71	11.29	-	100		
	11 – 15 ปี	จำนวน	16	4	-	20		
		ร้อยละ	80.00	20.00	-	100		
	16 ปีขึ้นไป	จำนวน	21	2	-	23		
		ร้อยละ	91.30	8.70	-	100		
เหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา	ไม่เคย	จำนวน	105	26	-	131	2.853	.415
		ร้อยละ	80.15	19.85	-	100		
	1 – 2 ครั้ง	จำนวน	36	8	-	44		
		ร้อยละ	81.82	18.18	-	100		
	3 – 4 ครั้ง	จำนวน	10	-	-	10		
		ร้อยละ	100	-	-	100		
	5 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	2	1	-	3		
		ร้อยละ	66.67	33.33	-	100		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 (ต่อ)

		ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่	มากที่สุด	จำนวน	1	1	-	2	3.068 .547
		ร้อยละ	50.00	50.00	-	100	
	มาก	จำนวน	24	8	-	32	
		ร้อยละ	75.00	25.00	-	100	
	ปานกลาง	จำนวน	98	20	-	118	
		ร้อยละ	83.05	16.95	-	100	
	น้อย	จำนวน	28	5	-	33	
		ร้อยละ	84.85	15.15	-	100	
	น้อยที่สุด	จำนวน	2	1	-	3	
		ร้อยละ	66.67	33.33	-	100	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้ Chi-Square Test ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่
ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ (n = 188)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P- value			
			ต่ำ	ปาน กลาง	สูง						
เพศ	ชาย	จำนวน	77	101	-	178	1.076	.300			
		ร้อยละ	43.26	56.74	-	100					
	หญิง	จำนวน	6	4	-	10					
		ร้อยละ	60.00	40.00	-	100					
อายุ	20 – 30 ปี	จำนวน	46	53	-	99	.764	.858			
		ร้อยละ	46.46	53.54	-	100					
	31 – 40 ปี	จำนวน	23	32	-	55					
		ร้อยละ	41.82	58.18	-	100					
	41 – 50 ปี	จำนวน	11	14	-	25					
		ร้อยละ	44.00	56.00	-	100					
	51 – 60 ปี	จำนวน	3	6	-	9					
		ร้อยละ	33.33	66.67	-	100					
	รายได้	10,000 – 20,000 บาท	จำนวน	26	44	-			70	2.653	.448
			ร้อยละ	37.14	62.86	-			100		
20,001 – 30,000 บาท		จำนวน	39	42	-	81					
		ร้อยละ	48.15	51.85	-	100					
30,001 – 40,000 บาท		จำนวน	16	18	-	34					
		ร้อยละ	47.06	52.94	-	100					
40,001 บาทขึ้นไป		จำนวน	2	1	-	3					
		ร้อยละ	66.67	33.33	-	100					
ศาสนา		พุทธ	จำนวน	64	79	-	143	.089	.765		
			ร้อยละ	44.76	55.24	-	100				
	อิสลาม	จำนวน	19	26	-	45					
		ร้อยละ	42.22	57.78	-	100					
สถานภาพ	โสด	จำนวน	27	48	-	75	3.460	.177			
		ร้อยละ	36.00	64.00	-	100					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	จำนวน	48	50	-	98					
		ร้อยละ	48.98	51.02	-	100					
	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	จำนวน	8	7	-	15					
		ร้อยละ	53.33	46.67	-	100					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 (ต่อ)

		ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value	
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง				
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	จำนวน	31	41	-	72	1.434	.698
		ร้อยละ	46.06	56.94	-	100		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	จำนวน	18	17	-	35		
		ร้อยละ	51.43	48.57	-	100		
	ปริญญาตรี	จำนวน	33	44	-	77		
		ร้อยละ	42.86	57.14	-	100		
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	1	3	-	4		
		ร้อยละ	25.00	75.00	-	100		
ระดับตำแหน่ง	ชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	13	12	-	25	.721	.396
		ร้อยละ	52.00	48.00	-	100		
	ชั้นประทวน	จำนวน	70	93	-	163		
		ร้อยละ	42.94	57.06	-	100		
ภูมิลำเนาเดิม	เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	39	53	-	92	.226	.635
		ร้อยละ	42.39	57.61	-	100		
	ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	44	52	-	96		
		ร้อยละ	45.83	54.17	-	100		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่	1 – 5 ปี	จำนวน	35	48	-	83	7.730	0.52
		ร้อยละ	42.17	57.83	-	100		
	6 – 10 ปี	จำนวน	35	27	-	62		
		ร้อยละ	56.45	43.55	-	100		
	11 – 15 ปี	จำนวน	5	15	-	20		
		ร้อยละ	25.00	75.00	-	100		
	16 ปีขึ้นไป	จำนวน	8	15	-	23		
		ร้อยละ	34.78	65.22	-	100		
เหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา	ไม่เคย	จำนวน	61	70	-	131	2.834	.418
		ร้อยละ	46.56	53.44	-	100		
	1 – 2 ครั้ง	จำนวน	19	25	-	44		
		ร้อยละ	43.18	56.82	-	100		
	3 – 4 ครั้ง	จำนวน	2	8	-	10		
		ร้อยละ	20.00	80.00	-	100		
	5 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	1	2	-	3		
		ร้อยละ	33.33	66.67	-	100		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 (ต่อ)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่	มากที่สุด	จำนวน	1	1	-	2	11.897	.018*
		ร้อยละ	50.00	50.00	-	100		
	มาก	จำนวน	11	21	-	32	-	-
		ร้อยละ	34.38	65.63	-	100		
	ปานกลาง	จำนวน	46	72	-	118	-	-
		ร้อยละ	38.98	61.02	-	100		
	น้อย	จำนวน	23	10	-	33	-	-
		ร้อยละ	69.70	30.30	-	100		
	น้อยที่สุด	จำนวน	2	1	-	3	-	-
		ร้อยละ	66.67	33.33	-	100		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้ Chi-Square Test ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P=.018$) ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ระดับปานกลาง จะมีความเครียดในด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.02

ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ภูมิลำเนาเดิม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ และจำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ

ตาราง 14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (n = 188)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value			
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง						
เพศ	ชาย	จำนวน	-	174	4	178	.230	.632			
		ร้อยละ	-	97.75	2.25	100					
	หญิง	จำนวน	-	10	-	10					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
อายุ	20 – 30 ปี	จำนวน	-	98	1	99	4.256	.235			
		ร้อยละ	-	98.99	1.01	100					
	31 – 40 ปี	จำนวน	-	52	3	55					
		ร้อยละ	-	94.55	5.45	100					
	41 – 50 ปี	จำนวน	-	25	-	25					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
	51 – 60 ปี	จำนวน	-	9	-	9					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
	รายได้	10,000 – 20,000 บาท	จำนวน	-	69	1			70	.383	.944
			ร้อยละ	-	98.57	1.43			100		
		20,001 – 30,000 บาท	จำนวน	-	79	2			81		
			ร้อยละ	-	97.53	2.47			100		
30,001 – 40,000 บาท		จำนวน	-	33	1	34					
		ร้อยละ	-	97.06	2.94	100					
40,001 บาทขึ้นไป		จำนวน	-	3	-	3					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
ศาสนา		พุทธ	จำนวน	-	140	3	143	.003	.960		
			ร้อยละ	-	97.90	2.10	100				
		อิสลาม	จำนวน	-	44	1	45				
			ร้อยละ	-	97.78	2.22	100				
สถานภาพ	โสด	จำนวน	-	73	2	75	.434	.805			
		ร้อยละ	-	97.33	2.67	100					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	จำนวน	-	96	2	98					
		ร้อยละ	-	97.96	2.04	100					
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	จำนวน	-	15	-	15					
		ร้อยละ	-	100	-	100					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 (ต่อ)

		ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value	
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง				
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	จำนวน	-	71	1	72	10.581	.014*
		ร้อยละ	-	98.61	1.39	100		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	จำนวน	-	34	1	35		
		ร้อยละ	-	97.14	2.86	100		
	ปริญญาตรี	จำนวน	-	76	1	77		
		ร้อยละ	-	98.70	1.30	100		
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	3	1	4			
	ร้อยละ	-	75.00	25.00	100			
ระดับตำแหน่ง	ชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	-	25	-	25	.627	.429
		ร้อยละ	-	100	-	100		
	ชั้นประทวน	จำนวน	-	159	4	163		
		ร้อยละ	-	97.55	2.45	100		
ภูมิลำเนาเดิม	เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	-	88	4	92	4.265	.039*
		ร้อยละ	-	95.65	4.35	100		
	ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	-	96	-	96		
		ร้อยละ	-	100	-	100		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่	1 – 5 ปี	จำนวน	-	82	1	83	1.991	.574
		ร้อยละ	-	98.80	1.20	100		
	6 – 10 ปี	จำนวน	-	60	2	62		
		ร้อยละ	-	96.77	3.23	100		
	11 – 15 ปี	จำนวน	-	19	1	20		
		ร้อยละ	-	95.00	5.00	100		
	16 ปีขึ้นไป	จำนวน	-	23	-	23		
		ร้อยละ	-	100	-	100		
เหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา	ไม่เคย	จำนวน	-	129	2	131	14.478	.002**
		ร้อยละ	-	98.47	1.53	100		
	1 – 2 ครั้ง	จำนวน	-	43	1	44		
		ร้อยละ	-	97.73	2.27	100		
	3 – 4 ครั้ง	จำนวน	-	10	-	10		
		ร้อยละ	-	100	-	100		
	5 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	-	2	1	3		
		ร้อยละ	-	66.67	33.33	100		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 (ต่อ)

		ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่	มากที่สุด	จำนวน	-	2	-	2	19.924 .001***
		ร้อยละ	-	100	-	100	
	มาก	จำนวน	-	28	4	32	
		ร้อยละ	-	87.50	12.50	100	
	ปานกลาง	จำนวน	-	118	-	118	
		ร้อยละ	-	100	-	100	
	น้อย	จำนวน	-	33	-	33	
		ร้อยละ	-	100	-	100	
	น้อยที่สุด	จำนวน	-	3	-	3	
		ร้อยละ	-	100	-	100	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 14 การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้ Chi-Square Test ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนาเดิม จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา และความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังนี้

ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ระดับปานกลาง จะมีความเครียดในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($P=.001$)

จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่ไม่เคยเผชิญเหตุการณ์ในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา จะมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 98.47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($P=.002$)

ระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 98.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ($P=.014$)

ภูมิลำเนาเดิม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จะมีความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P=.039$)

ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ภูมิลำเนาเดิม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ และจำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตาราง 15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (n = 188)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value			
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง						
เพศ	ชาย	จำนวน	59	102	17	178	.770	.681			
		ร้อยละ	33.15	50.30	9.55	100					
	หญิง	จำนวน	2	7	1	10					
		ร้อยละ	20.00	70.00	10.00	100					
อายุ	20 – 30 ปี	จำนวน	32	59	8	99	2.113	.909			
		ร้อยละ	32.32	59.60	8.08	100					
	31 – 40 ปี	จำนวน	18	30	7	55					
		ร้อยละ	32.73	54.55	12.73	100					
	41 – 50 ปี	จำนวน	8	14	3	25					
		ร้อยละ	32.00	56.00	12.00	100					
	51 – 60 ปี	จำนวน	3	6	-	9					
		ร้อยละ	33.33	66.67	-	100					
	รายได้	10,000 – 20,000 บาท	จำนวน	19	46	5			70	8.338	.214
			ร้อยละ	27.14	65.71	7.14			100		
		20,001 – 30,000 บาท	จำนวน	32	42	7			81		
			ร้อยละ	39.51	51.85	8.64			100		
30,001 – 40,000 บาท		จำนวน	10	18	6	34					
		ร้อยละ	29.41	52.94	17.65	100					
40,001 บาทขึ้นไป		จำนวน	-	3	-	3					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
ศาสนา		พุทธ	จำนวน	50	82	11	143	3.420	.181		
			ร้อยละ	39.97	57.34	7.69	100				
		อิสลาม	จำนวน	11	27	7	45				
			ร้อยละ	24.44	60.00	15.56	100				
สถานภาพ	โสด	จำนวน	21	50	4	75	8.183	.085			
		ร้อยละ	28.00	66.67	5.33	100					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	จำนวน	33	51	14	98					
		ร้อยละ	33.67	52.04	14.29	100					
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	จำนวน	7	8	-	15					
		ร้อยละ	46.67	53.33	-	100					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 (ต่อ)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	จำนวน	27	42	3	72	18.700	.005**
		ร้อยละ	37.50	58.33	4.17	100		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	จำนวน	14	21	3	38		
		ร้อยละ	36.84	55.26	7.89	100		
	ปริญญาตรี	จำนวน	20	42	15	77		
		ร้อยละ	25.97	54.55	19.48	100		
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	4	-	4		
		ร้อยละ	-	100	-	100		
ระดับตำแหน่ง	ชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	10	12	3	25	1.179	.554
		ร้อยละ	40.00	48.00	12.00	100		
	ชั้นประทวน	จำนวน	51	97	15	163		
		ร้อยละ	39.28	59.51	9.20	100		
ภูมิลำเนาเดิม	เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	25	61	6	92	5.451	.065
		ร้อยละ	27.17	66.30	6.52	100		
	ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	36	48	12	96		
		ร้อยละ	37.50	50.00	12.50	100		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่	1 – 5 ปี	จำนวน	27	50	6	83	9.775	.134
		ร้อยละ	32.53	60.24	7.23	100		
	6 – 10 ปี	จำนวน	16	38	8	62		
		ร้อยละ	28.81	61.29	12.90	100		
	11 – 15 ปี	จำนวน	12	7	1	20		
		ร้อยละ	60.00	35.00	5.00	100		
	16 ปีขึ้นไป	จำนวน	6	14	3	23		
		ร้อยละ	26.09	60.87	13.04	100		
เหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา	ไม่เคย	จำนวน	38	81	12	131	7.141	.308
		ร้อยละ	29.01	61.83	9.16	100		
	1 – 2 ครั้ง	จำนวน	20	19	5	44		
		ร้อยละ	45.45	43.18	11.36	100		
	3 – 4 ครั้ง	จำนวน	3	6	1	10		
		ร้อยละ	30.00	60.00	10.00	100		
5 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	-	3	-	3			
	ร้อยละ	-	100	-	100			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 (ต่อ)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ความเต็มใจ ในการปฏิบัติ	มากที่สุด	จำนวน	-	1	1	2	12.530	.129
		ร้อยละ	-	50.00	50.00	100		
หน้าที่ใน พื้นที่	มาก	จำนวน	6	22	4	32		
		ร้อยละ	18.75	68.75	12.50	100		
	ปานกลาง	จำนวน	40	68	10	118		
		ร้อยละ	33.90	57.63	8.47	100		
	น้อย	จำนวน	15	16	2	33		
		ร้อยละ	45.45	48.48	6.06	100		
น้อยที่สุด	จำนวน	-	2	1	3			
	ร้อยละ	-	66.67	33.33	100			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้ Chi-Square Test ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($P=.005$) ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จะมีความเครียดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.55

ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ภูมิลำเนาเดิม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ และจำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา และความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

ตาราง 16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม (n = 188)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value			
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง						
เพศ	ชาย	จำนวน	8	148	22	178	.894	.640			
		ร้อยละ	4.49	83.15	12.36	100					
	หญิง	จำนวน	-	8	2	10					
		ร้อยละ	-	80.00	20.00	100					
อายุ	20 – 30 ปี	จำนวน	5	87	7	99	9.411	.152			
		ร้อยละ	5.05	87.88	7.07	100					
	31 – 40 ปี	จำนวน	2	45	8	55					
		ร้อยละ	3.64	81.82	14.55	100					
	41 – 50 ปี	จำนวน	1	17	7	25					
		ร้อยละ	4.00	68.00	28.00	100					
	51 – 60 ปี	จำนวน	-	7	2	9					
		ร้อยละ	-	77.78	22.22	100					
	รายได้	10,000 – 20,000 บาท	จำนวน	4	60	6			70	4.504	.609
			ร้อยละ	5.71	85.71	8.57			100		
		20,001 – 30,000 บาท	จำนวน	4	65	12			81		
			ร้อยละ	4.94	80.25	14.81			100		
30,001 – 40,000 บาท		จำนวน	-	28	6	34					
		ร้อยละ	-	82.35	17.65	100					
40,001 บาทขึ้นไป		จำนวน	-	3	-	3					
		ร้อยละ	-	100	-	100					
ศาสนา		พุทธ	จำนวน	5	119	19	143	.939	.625		
			ร้อยละ	3.50	83.22	13.29	100				
		อิสลาม	จำนวน	3	37	5	45				
			ร้อยละ	6.67	82.22	11.11	100				
สถานภาพ	โสด	จำนวน	3	63	9	75	2.937	.568			
		ร้อยละ	4.00	84.00	12.00	100					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	จำนวน	4	79	15	98					
		ร้อยละ	4.08	80.61	15.31	100					
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	จำนวน	1	14	-	15					
		ร้อยละ	6.67	93.33	-	100					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 (ต่อ)

		ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value	
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง				
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	จำนวน	3	64	5	72	8.996	.174
		ร้อยละ	4.17	88.89	6.94	100		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	จำนวน	2	31	2	35		
		ร้อยละ	5.71	88.57	5.71	100		
	ปริญญาตรี	จำนวน	3	58	16	77		
		ร้อยละ	3.90	75.32	20.78	100		
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	3	1	4		
		ร้อยละ	-	75.00	25.00	100		
ระดับตำแหน่ง	ชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	1	18	6	25	3.274	.195
		ร้อยละ	4.00	72.00	24.00	100		
	ชั้นประทวน	จำนวน	7	138	18	163		
		ร้อยละ	4.29	84.66	11.04	100		
ภูมิลำเนาเดิม	เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	4	75	13	92	.312	.855
		ร้อยละ	4.35	81.52	14.13	100		
	ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	4	81	11	96		
		ร้อยละ	4.17	84.38	11.46	100		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่	1 - 5 ปี	จำนวน	4	72	7	83	6.005	.423
		ร้อยละ	4.82	86.75	8.43	100		
	6 - 10 ปี	จำนวน	2	51	9	62		
		ร้อยละ	3.23	82.26	14.52	100		
	11 - 15 ปี	จำนวน	2	15	3	20		
		ร้อยละ	10.00	75.00	15.00	100		
	16 ปีขึ้นไป	จำนวน	-	18	5	23		
		ร้อยละ	-	78.26	21.74	100		
เหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา	ไม่เคย	จำนวน	6	111	14	131	3.000	.809
		ร้อยละ	4.58	84.73	10.69	100		
	1 - 2 ครั้ง	จำนวน	2	35	7	44		
		ร้อยละ	4.55	79.55	15.91	100		
	3 - 4 ครั้ง	จำนวน	-	8	2	10		
		ร้อยละ	-	80.00	20.00	100		
	5 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	-	2	1	3		
		ร้อยละ	-	66.67	33.33	100		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 (ต่อ)

		ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่	มากที่สุด	จำนวน	-	1	1	2	18.042 .021*
		ร้อยละ	-	50.00	50.00	100	
	มาก	จำนวน	-	25	7	32	
		ร้อยละ	-	78.13	21.88	100	
	ปานกลาง	จำนวน	7	101	10	118	
		ร้อยละ	5.93	85.59	8.47	100	
	น้อย	จำนวน	-	28	5	33	
		ร้อยละ	-	84.85	15.15	100	
	น้อยที่สุด	จำนวน	1	1	1	3	
		ร้อยละ	33.33	33.33	33.33	100	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้ Chi-Square Test ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P=.021$) ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ระดับปานกลาง จะมีความเครียดในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 85.59

ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ภูมิลำเนาเดิม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ และจำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม

ตาราง 17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการดำเนินชีวิต
(n = 188)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value			
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง						
เพศ	ชาย	จำนวน	3	139	36	178	.684	.710			
		ร้อยละ	1.69	78.09	20.22	100					
	หญิง	จำนวน	-	7	3	10					
		ร้อยละ	-	70.00	30.00	100					
อายุ	20 – 30 ปี	จำนวน	2	77	20	99	9.174	.164			
		ร้อยละ	2.02	77.78	20.20	100					
	31 – 40 ปี	จำนวน	-	45	10	55					
		ร้อยละ	-	81.82	18.18	100					
	41 – 50 ปี	จำนวน	1	20	4	25					
		ร้อยละ	4.00	80.00	16.00	100					
	51 – 60 ปี	จำนวน	-	4	5	9					
		ร้อยละ	-	44.44	55.56	100					
	รายได้	10,000 – 20,000 บาท	จำนวน	-	53	17			70	3.215	.781
			ร้อยละ	-	75.71	24.29			100		
		20,001 – 30,000 บาท	จำนวน	2	65	14			81		
			ร้อยละ	2.47	80.25	17.28			100		
30,001 – 40,000 บาท		จำนวน	1	26	7	34					
		ร้อยละ	2.94	76.47	20.59	100					
40,001 บาทขึ้นไป		จำนวน	-	2	1	3					
		ร้อยละ	-	66.67	33.33	100					
ศาสนา		พุทธ	จำนวน	2	112	29	143	.241	.886		
			ร้อยละ	1.40	78.32	20.28	100				
		อิสลาม	จำนวน	1	34	10	45				
			ร้อยละ	2.22	75.56	22.22	100				
สถานภาพ	โสด	จำนวน	-	59	16	75	3.804	.433			
		ร้อยละ	-	78.67	21.33	100					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	จำนวน	2	76	20	98					
		ร้อยละ	2.04	77.55	20.41	100					
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	จำนวน	1	11	3	15					
		ร้อยละ	6.67	73.33	20.00	100					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 (ต่อ)

			ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value
			ต่ำ	ปานกลาง	สูง			
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	จำนวน	-	60	12	72	7.366	.288
		ร้อยละ	-	83.33	16.67	100		
	ปวช./ปวส./อนุปริญญา	จำนวน	2	27	6	35		
		ร้อยละ	5.71	77.14	17.14	100		
	ปริญญาตรี	จำนวน	1	56	20	77		
		ร้อยละ	1.30	72.73	25.97	100		
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	-	3	1	4			
	ร้อยละ	-	75.00	25.00	100			
ระดับตำแหน่ง	ชั้นสัญญาบัตร	จำนวน	-	21	4	25	.922	.631
		ร้อยละ	-	84.00	16.00	100		
	ชั้นประทวน	จำนวน	3	125	35	163		
		ร้อยละ	1.84	76.69	21.47	100		
ภูมิลำเนาเดิม	เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	1	75	16	92	1.615	.446
		ร้อยละ	1.09	81.52	17.39	100		
	ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	จำนวน	2	71	23	96		
		ร้อยละ	2.08	73.96	23.96	100		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในพื้นที่	1 – 5 ปี	จำนวน	2	65	16	83	5.237	.514
		ร้อยละ	2.41	78.31	19.28	100		
	6 – 10 ปี	จำนวน	-	47	15	62		
		ร้อยละ	-	75.81	24.19	100		
	11 – 15 ปี	จำนวน	1	17	2	20		
		ร้อยละ	5.00	85.00	10.00	100		
	16 ปีขึ้นไป	จำนวน	-	17	6	23		
		ร้อยละ	-	73.91	26.09	100		
เหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญ ในพื้นที่ใน ระยะเวลา 2 ปี ที่ผ่านมา	ไม่เคย	จำนวน	2	106	23	131	3.121	.794
		ร้อยละ	1.53	80.92	17.56	100		
	1 – 2 ครั้ง	จำนวน	1	31	12	44		
		ร้อยละ	2.27	70.45	27.27	100		
	3 – 4 ครั้ง	จำนวน	-	7	3	10		
		ร้อยละ	-	70.00	30.00	100		
5 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	-	2	1	3			
	ร้อยละ	-	66.67	33.33	100			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 (ต่อ)

		ระดับความเครียด			รวม	χ^2	P-value	
		ต่ำ	ปานกลาง	สูง				
ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่	มากที่สุด	จำนวน	-	2	-	2	3.007	.934
		ร้อยละ	-	100	-	100		
	มาก	จำนวน	-	24	8	32		
		ร้อยละ	-	75.00	25.00	100		
	ปานกลาง	จำนวน	3	92	23	118		
		ร้อยละ	2.54	77.97	19.49	100		
	น้อย	จำนวน	-	26	7	33		
		ร้อยละ	-	78.79	21.21	100		
	น้อยที่สุด	จำนวน	-	2	1	3		
		ร้อยละ	-	66.67	33.33	100		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้ Chi-Square Test ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ด้านการดำเนินชีวิต พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อวัดระดับความเครียด ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส 2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส กับการจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ภูมิลำเนาเดิม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา และความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ โดยกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส จำนวน 188 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐาน 5 ระดับ สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าไคสแควร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งหมด เท่ากับ 0.964

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 94.7 มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 นับถือศาสนาพุทธพุทธ จำนวน 143 คนคิดเป็นร้อยละ 76.1 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีระดับตำแหน่งชั้นประทวน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 มีภูมิลำเนาเดิมที่ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่อยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 44.1 มีเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ไม่เคยเผชิญเหตุการณ์ความไม่สงบ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 และมีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8

ผลการศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ภาพรวมส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.37 สามารถแบ่งตามระดับความเครียด ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสมีระดับความเครียดอยู่ในระดับเป็นประจำ 1 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 มีความเครียดอยู่ในระดับเป็นบ่อย ๆ 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.79 และ

ความเครียดมีอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.26 รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.34 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88 ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 และด้านการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.05 สามารถพิจารณารายด้านได้ ดังนี้

1) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความเครียดอยู่ในระดับเป็นประจำ 5 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกว่าจะต้องระมัดระวังตนเองจากเหตุการณ์ความไม่สงบ แม้ว่าจะไม่อยู่ในเวลาดำเนินงานก็ตาม จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมา คือ ท่านต้องใส่เสื้อเกราะป้องกันตนเองทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความปลอดภัยในการใช้ชีวิตประจำวัน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่แต่ละครั้ง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 และท่านรู้สึกว่าความปลอดภัยของตนเองและเพื่อนร่วมงานมีน้อย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3

2) ด้านลักษณะงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านลักษณะงานมีความเครียดอยู่ในระดับเป็นบ่อย ๆ 3 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกอ่อนล้า เมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นเวลานาน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบมีภาระหนักเกินไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และการจัดทำเอกสาร และการรายงานมีปริมาณมาก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

3) ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ มีความเครียดอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับน้อยเมื่อเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ ตำแหน่งของท่านที่ท่านได้รับในปัจจุบันไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6

4) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว 2 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกว่าอุปกรณ์เครื่องมือ อาวุธป้องกันตัวไม่เพียงพอ สภาพการใช้งานไม่ดีพอ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

5) ด้านการดำเนินชีวิต พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดำเนินชีวิต มีความเครียดอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว 5 ประเด็น คือ ท่านมีความกังวลในประเด็นสถานที่ปฏิบัติงานและที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจาก

ครอบครัว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา คือ ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงาน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ท่านมีความกังวลในประเด็นภาระหนี้สินของครอบครัว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเรื่องสุขภาพของตนเอง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 และท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาการเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3

6) ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม มีความเครียดอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว 5 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาความยากจนหรือการด้อยพัฒนาของประชาชนในพื้นที่ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ท่านรู้สึกกังวลกับการเมือง การปกครองไม่แน่นอนและไม่มั่นคง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 ท่านรู้สึกกังวลกับนโยบายรัฐมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ปรับตัวไม่ทัน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ถนน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

7) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีความเครียดอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว 9 ประเด็น คือ ท่านรู้สึกอึดอัดใจกับข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านการฝึกอบรม หรือการศึกษา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 เมื่อมีปัญหาส่วนตัวท่านไม่กล้าขอรับความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ท่านขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 ท่านรู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ท่านรู้สึกว่าการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 มีความขัดแย้งและแบ่งพรรคแบ่งพวกในที่ทำงาน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และท่านไม่ได้รับการช่วยเหลือในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($P=.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ($P=.018$) และด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม ($P=.021$) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($P=.005$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($P=.014$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ภูมิลำเนาเดิม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($P=.039$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- จำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($P=.002$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับเครียดเป็นครั้งคราว เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับเครียดเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.30 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณรงค์ชัย สกุศลอ่อน (2555) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในพื้นที่อำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เนื่องมาจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ยังคงมีสถานการณ์ความไม่สงบและโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเป้าหมายสำคัญของกลุ่มแนวร่วมผู้ก่อความไม่สงบเรียกร้องพยายามที่จะสร้างสถานการณ์ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง สร้างความสูญเสียทั้งชีวิตทรัพย์สินของประชาชนและทางราชการมาตลอด รวมทั้งยังมีผู้ที่ได้รับ

ผลกระทบเป็นจำนวนมากเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการสูญเสียชีวิต และสอดคล้องกับการศึกษาของ โทมัส ปานขาว (2553) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ศึกษากรณี ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บ.ต) พบว่า การทำงานอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าการทำงานในพื้นที่ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีเหตุการณ์ก่อความไม่สงบเกิดขึ้นเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เพราะเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ต้องระวังตัวอยู่ตลอดเวลา เพราะไม่รู้ว่าเหตุร้ายจะเกิดเมื่อใด เกิดกับบุคคลกลุ่มใดและความกลัวว่าเหตุร้ายจะเกิดขึ้นกับตนเองครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน จากผลการวิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสมีความเครียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ความไม่สงบที่จะต้องระมัดระวังตนเองแม้ว่าจะอยู่ในเวลาดำเนินการก็ตาม ความกังวลเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่และการใช้ชีวิตประจำวัน และประเด็นด้านลักษณะงานมีระดับความเครียดอยู่ในระดับเครียดเป็นบ่อย ๆ ซึ่งจากผลการวิจัยเห็นว่าความเครียดเกิดจากนโยบายการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น การมีงานเร่งด่วนจนทำให้งานประจำไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลา เพราะเมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบขึ้นในพื้นที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องลงพื้นที่เพื่อป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเอง เช่น การตั้งด่านตรวจหรือจุดตรวจจุดสกัด รวมถึงการประจำจุดเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อตรวจจับผู้ก่อการร้ายและเผื่อระวังการก่อเหตุการณ์ความไม่สงบ สอดคล้องกับการศึกษาของ โทมัส ปานขาว (2553) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ศึกษากรณีศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บ.ต) พบว่า ทักษะบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ปฏิบัติงานในทุกหน่วยงานภาครัฐเป็นที่จับตามองและเป็นความหวังของประชาชนในพื้นที่ว่าจะสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ประกอบกับการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติงาน และความเหมาะสมของกฎระเบียบ ที่ถูกนำมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งแตกต่างจากพื้นที่ปกติที่มีความคล่องตัวมากกว่า ทำให้การปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในหัวงระยะเวลาที่กำหนด

5.2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุรายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ณรงค์ชัย สุกุลอ่อน (2555)

ที่ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส พบว่า อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ภูมิสำเนาเดิม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ สอดคล้องกับการวิจัยที่พบว่า ภูมิสำเนาเดิม ซึ่งเป็นคนในพื้นที่ และไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยะ ประเสริฐศรี (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ พบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง สามารถสรุปได้ว่าแม้กรมสวัสดิการทหารอากาศมีการกำหนดอัตราเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงมีการกำหนดวันหยุดและวันลาไว้อย่างเหมาะสมแล้ว แต่ข้าราชการทหารชั้นประทวนเห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบความเหมาะสมของเงินเดือนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับ เปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบกับตำแหน่งงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการยังอยู่ในอัตราที่น้อยทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีความเครียดกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมองว่าค่าตอบแทนจากหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการครองชีพในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ความกังวลเกี่ยวกับรายได้และรายจ่ายของครอบครัว เมื่อเปรียบเทียบสวัสดิการ ค่าตอบแทน ในกรณีเจ็บป่วยและเสียชีวิตไม่มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นในลักษณะเดียวกัน และสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Harrell, D. E. (1964, อ้างถึงใน ไพโรจน์ เรื่องทิพย์, 2545) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล 8 ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงานและเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับหารหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วยผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการศึกษาของ โทมัส ปานขาว (2553) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ศึกษากรณีศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บ.ต) พบว่า สถานการณ์เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดเป็นอันดับแรก โดยเรื่องนี้มีผลกระทบในหลายประเด็น ได้แก่ การเดินทาง การดำเนินชีวิตและสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย และการปฏิบัติงานในพื้นที่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าการทำงานในพื้นที่ ซึ่งเป็นพื้นที่มีเหตุการณ์ก่อความไม่สงบเกิดขึ้นเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดเพราะเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กังวลกับปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบ ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและความรู้สึกแปลกแยกทางด้านศาสนา จากผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ ในพื้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความเครียดในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง เพราะมองว่าเจ้าหน้าที่ต้องคอยระมัดระวังตนเองจากเหตุการณ์ความไม่สงบแม้จะไม่อยู่ในเวลางานก็ตาม และมีความกังวลด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ สภาพสังคมที่มีปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด ความยากจนและการด้อยพัฒนาของคนในพื้นที่ภายใต้ต้นนโยบายของรัฐที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ความไม่สงบ ซึ่งมีผลกระทบทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า ภูมิลาเนาเดิม และการเผชิญเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ภายในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา มีความสัมพันธ์กับความเครียดในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ณรงค์ชัย สุกุลอ่อน (2555) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส โดยภูมิลาเนาเดิมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในด้านต่าง ๆ แต่ผลการวิจัยพบว่า ภูมิลาเนาเดิมเป็นคนในพื้นที่และไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งมีระดับความเครียดที่ใกล้เคียงกัน นั่นคือมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเหตุการณ์ความไม่สงบที่เผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ส่วนใหญ่ไม่เคยเผชิญเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่แต่ระดับความเครียดใกล้เคียงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เคยเผชิญเหตุการณ์ความไม่สงบมีระดับความเครียดอยู่ระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นว่าแม้เจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีภูมิลาเนาต่างกัน และประสบการณ์การเผชิญเหตุการณ์ความไม่สงบต่างกัน แต่เมื่อต้องเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบ เจ้าหน้าที่ตำรวจต่างก็มีความเครียดและกังวล

ถึงเรื่องความปลอดภัยของตนเองแม้ว่าจะไม่อยู่ในเวลางานก็ตาม เพราะต้องคอยระมัดระวังตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยกลุ่มผู้ก่อเหตุการไม่สงบมุ่งโจมตีเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเจ้าหน้าที่ตำรวจก็เป็นเป้าหมายที่สำคัญในการก่อเหตุ ซึ่งจะเห็นได้จากสถิติในปี 2561 พบว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับผลกระทบทั้งสิ้น 31 คน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับผลกระทบมากที่สุด จากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ (ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือเยียวยาฯ จังหวัดนราธิวาส, 2561)

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีหลายประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นควรว่าต้องพัฒนา เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นกว่าปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน

จากการผลศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ และด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส คือ การสร้างความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ให้อยู่ในระดับที่เพิ่มขึ้น และสามารถลดระดับความเครียดในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ผู้บังคับบัญชาสามารถเสริมสร้างระดับของความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มขึ้นได้ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส มีความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสามจังหวัดชายแดนใต้นั้น มีสวัสดิการต่าง ๆ ในรูปแบบของตัวเงินและสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด แต่สิ่งสำคัญอีกอย่างเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจมีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เพิ่มมากขึ้นคือ ด้านจิตใจในการทำงาน ควรมีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่จากผู้บังคับบัญชา เช่นการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการประชุมเพื่อสร้างความใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชา ควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ผู้บังคับบัญชาควรมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างบุคคลในหน่วยงาน การช่วยเหลือกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีความเป็นมิตร สามารถปรึกษาหารือกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษา แนะนำให้ความรู้ในการดำเนินงาน

การสั่งงาน การมอบหมายงานและการติดต่อสื่อสารควรมีความชัดเจน และยอมรับฟังความคิดเห็น และการจัดให้สิทธิประโยชน์ โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมและความยุติธรรมให้มากที่สุด

2. การสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อเพิ่มความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยผู้บังคับบัญชาสามารถเสริมสร้างระดับความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มขึ้นได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้มีความกังวลในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้สึกไม่ปลอดภัย แม้ว่าทางหน่วยงานสนับสนุน จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานในการนำมาใช้เกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยในด้านกายภาพ เช่น การสนับสนุนอาวุธ เสื้อเกราะ แต่สิ่งที่สำคัญอีกด้าน คือ ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่ สามารถทำได้โดยผู้บังคับบัญชามีบทบาทที่สำคัญในการสร้างการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีการวางแผนการทำงาน การประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นก่อนลงพื้นที่ปฏิบัติงาน และแนวทางการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความเข้าใจตรงกัน และปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ซึ่งเป็นสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาโดยกำหนดขอบเขตการศึกษาในพื้นที่อื่นของจังหวัด เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบตามประเด็นความเครียดด้านต่าง ๆ

2. ควรมีการศึกษาความเครียด พฤติกรรมในการจัดการความเครียด และปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในด้านอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยยังไม่ได้ศึกษาเพื่อความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัย ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ ศรีโยธิน. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารชั้นประทวนในสังกัดกองพันทหารปืนใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- โกมล ปานขาว. (2553). *ความเครียดในการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ : กรณีศึกษาศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (คอ.บต.)*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541). *ความเครียด*. สืบค้น 12 ธันวาคม 2561, จาก <https://dmh.go.th/news/error.asp>
- ขวัญศิริ ยกสำน. (2540). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของสาธารณสุขอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณี 7 จังหวัดชายแดนใต้ตอนล่างปัญหาพิเศษทางรัฐศาสตร์*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชินพงษ์ ไกรสิงห์สม. (2553). *การรับรู้ความปลอดภัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- ณรงค์ชัย สุกุลอ่อน. (2555). *ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ : กรณีศึกษาอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ณรงค์รัตน์ พิพัฒน์สวัสดิ์. (2542). *ความเครียดในการปฏิบัติภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- ณพลักษณ์ อเนกศรี. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลดุสิต*. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม. (2553). *ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- นิพัทธ์ พลอยเจริญ. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร : ศึกษาเฉพาะกองบังคับการตำรวจจราจร*. (สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บัญญัติ ยงย่วน และ เสกสิทธิ์ ปราบภูชื้อ. (2547). *ปัจจัยความเครียดจากการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการย้ายออกนอกพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของตำรวจภูธรจังหวัดปัตตานี*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และคณะ. (2551). *การศึกษานโยบาย มาตรการ และแนวทางการแก้ไขแก้ปัญหาความไม่สงบและการพัฒนาพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปุลนทร์ อิศรางกูร. (2555). *สำรวจความสุขของข้าราชการตำรวจ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. สืบค้น 8 ธันวาคม 2561, จาก <https://www.ryt9.com/s/abcp/1399394>
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). *ความเครียดในการปฏิบัติงานภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพโรจน์ เรื่องทิพย์. (2545). *ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล 8*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- ไพศาล ตั้งใจตรง. (2540). *การพัฒนาบทบาท การอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม*. เอกสารวิจัยส่วนบุคคลลักษณะวิชาสังคมจิตวิทยา, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ภูมิ เสมวรนนท์. (2556). *การปรับตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองปัตตานี ต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนใต้*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปัตตานี.
- มนทิดา ปรีชา. (2552). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- มรรยา รุจิวิทย์. (2548). *การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ราชบัณฑิตสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค.
- ลัดดา เหล็กมัน. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสถานีอนามัย จังหวัดอุดรดิตถ์*. (วิทยานิพนธ์รัฐศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, อุดรดิตถ์.
- ศักดิ์สิทธิ์ เชิดบุญเมือง. (2551). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการเงินทหารเรือ*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์. (2554). *ความเครียด และวิธีแก้ความเครียด*. สืบค้น 16 มกราคม 2562, จาก <https://www.pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/47>
- สุกฤตา ศรีทองสุข. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถโซลูชั่น*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, สระแก้ว.
- สาคร ดางาม. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรคลองหาด อำเภอกองหาด จังหวัดสระแก้ว*. (สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, สระแก้ว.
- สำนักข่าวอิศรา. (2562). *15 ปีไฟใต้...บละลาย 3 แสนล้าน ตาย 4 พัน เจ็บกว่าหมื่น*. สืบค้น 12 มกราคม 2562, จาก <https://www.isranews.org/content-page/67-south-slide/72581-fifteen-72581.html>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). *นโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ*. สืบค้น 21 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://www.royalthaipolice.go.th/vision.php>
- สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์. (2545). *ความเครียดสุขภาพและความเจ็บป่วย: แนวคิดและการศึกษาในประเทศไทย*. รายงานวิจัย. ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- อนูรัตน์ อนันทนาธร. (2559). *ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, สระแก้ว.
- อนุสรณ์ ดังก้อง. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุดรดิตถ์*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, อุดรดิตถ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรุณี สุกันธรัตน์. (2540). *ความเครียดอันตรายไกล้ตัว*. กรุงเทพมหานคร: เรือนบุญ. เฮนเลน โดรี. (2536). (แปลและเรียบเรียงโดย ภูริภัทร ภควลีธร). *การจัดการความเครียด*. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ.
- อัสนีย์ มະนอ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพของตำรวจที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปัตตานี.
- อิงอร โคตมุตร์. (2553). *ความเครียดในการทำงานของปลัดอำเภอที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ :กรณีศึกษา จังหวัดนราธิวาส*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- อุทุมพร เมืองนาма. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซียจำกัดมหาชน*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ :
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด คำตอบของท่านผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม จะไม่นำไปเผยแพร่ให้เกิดผลกระทบต่อตัวท่านและหน่วยงานแต่ประการใด

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ทุกความคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

กนกวรรณ ช่วยบำรุง
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถาม

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ :
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง ✓ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

..... ปี (โปรดระบุ)

3. รายได้ต่อเดือน

..... บาท (โปรดระบุ)

4. ศาสนา

1) พุทธ

2) คริสต์

3) อิสลาม

4) อื่นๆ

5. สถานภาพสมรส

1) โสด

2) สมรส/อยู่ด้วยกัน

3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

6. ระดับการศึกษา

1) มัธยมศึกษา

2) ปวช./ปวส./

อนุปริญญา

3)ปริญญาตรี

4) สูงกว่าปริญญาตรี

5) อื่นๆ (ระบุ).....

7. ระดับตำแหน่ง

1) ชั้นสัญญาบัตร

2) ชั้นประทวน

8. ภูมิลำเนาเดิม

1) เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2) ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

9. ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปี (โปรดระบุ)

10. เหตุการณ์ความไม่สงบที่ท่านเผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา จำนวน.....ครั้ง
(โปรดระบุ)

11. ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่

1) มากที่สุด

2) มาก

3) ปานกลาง

4) น้อย

5) น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ : วิทยาลัยศึกษานานาชาติตำรวจจังหวัดนราธิวาส

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ไม่เคยเลย 0 คะแนน

เป็นครั้งคราว 1 คะแนน

เป็นบ่อยๆ 2 คะแนน

เป็นประจำ 3 คะแนน

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน	ระดับความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
ด้านลักษณะงาน				
1. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบมีภาระหนักเกินไป				
2. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน และต้องใช้เวลาในการศึกษานาน				
3. การจัดทำเอกสาร และการรายงานมีปริมาณมาก				
4. นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ยาก				
5. มีงานอื่นเร่งด่วน จนทำให้งานประจำแล้วเสร็จไม่ทันเวลา				
6. ท่านรู้สึกอ่อนล้า เมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นเวลานาน				

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน	ระดับความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน				
1. ท่านรู้สึกกังวลกับสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่				
2. พื้นที่ที่ท่านทำงานมีความเสี่ยงสูง				
3. ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่				
4. ท่านรู้สึกว่าอุปกรณ์เครื่องมือ อาวุธป้องกันตัวไม่เพียงพอ สภาพการใช้งานไม่ดีพอ				

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน	ระดับความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ				
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการครองชีพในสภาวะการณปัจจุบัน				
2. ท่านกังวลเกี่ยวกับรายได้และรายจ่ายของครอบครัว				
3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับน้อยเมื่อเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ				
4. ตำแหน่งของท่านที่ท่านได้รับในปัจจุบันไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ				
5. สวัสดิการค่าตอบแทนในกรณีเจ็บป่วยและเสียชีวิตไม่มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับอาชีพอื่นในลักษณะเดียวกันนี้				

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน	ระดับความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน				
1. ท่านรู้สึกว่าการปลอดภัยของตนเองและเพื่อนร่วมงานมีน้อย				
2. ท่านกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของครอบครัว				
3. ท่านรู้สึกว่าในการปฏิบัติหน้าที่ ท่านต้องใส่เสื้อเกราะป้องกันตนเองทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัย				
4. ท่านรู้สึกว่าต้องระมัดระวังตนเองจากเหตุการณ์ความไม่สงบ แม้ว่าจะไม่อยู่ในเวลาดำเนินงานก็ตาม				
5. ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่แต่ละครั้ง				
6. ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความปลอดภัยในการใช้ชีวิตประจำวัน				

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน	ระดับความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร				
1. ท่านรู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา				
2. ท่านรู้สึกอึดอัดใจกับข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา				
3. ท่านรู้สึกว่าการทำงานของเพื่อนร่วมงานไม่ยุติธรรม				
4. ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านการฝึกอบรม หรือการศึกษา				
5. ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน				
6. ท่านขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ				
7. มีความขัดแย้ง และแบ่งพรรคแบ่งพวกในที่ทำงาน				
8. ท่านไม่ได้รับการช่วยเหลือในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน				
9. เมื่อมีปัญหาส่วนตัวท่านไม่กล้าขอรับความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน				

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน	ระดับความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ
ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม				
1. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่				
2. ท่านรู้สึกกังวลกับการเมือง การปกครองไม่แน่นอนและไม่มั่นคง				
3. ท่านรู้สึกกังวลกับนโยบายรัฐที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ปรับตัวไม่ทัน				
4. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้านพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างและความรู้สึกแปลกแยกทางศาสนา				
5. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด				
6. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาความยากจนหรือการด้อยพัฒนาของประชาชนในพื้นที่				
7. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาค่าครองชีพสูงขึ้น				
8. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ถนน				

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน	ระดับความเครียด			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ
ด้านการดำเนินชีวิต				
1. ท่านมีความกังวลในประเด็นภาระหนี้สินของครอบครัว				
2. ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว				
3. ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเรื่องสุขภาพของตนเอง				
4. ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาการเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัว				
5. ท่านมีความกังวลในประเด็นไม่มีเวลาให้กับครอบครัว				
6. ท่านมีความกังวลในประเด็นสถานที่ปฏิบัติงานและที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจากครอบครัว				
7. ท่านมีความกังวลในประเด็นภาระงานที่รับผิดชอบ				
8. ท่านมีความกังวลในประเด็นช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน				
9. ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ที่ปฏิบัติงาน				

ภาคผนวก ข
ผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือใช้ในการวิจัย
(Item-Objective Congruence Index: IOC)
โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

ชื่อ-สกุล ดร. ฆายนีย์ ช. บุญพันธ์
คณาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาเอกสาขานโยบายสาธารณะและการวางแผนสังคม
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

ชื่อ-สกุล ดร. ฤชฎา เทพยากุล
คณาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาเอกสาขานโยบายสาธารณะและการวางแผนสังคม
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

ชื่อ-สกุล ดร. สิริวิทย์ อิศโร
คณาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาเอกสาขานโยบายสาธารณะและการวางแผนสังคม
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



**แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)
สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาประเมินและให้คำแนะนำ**

แบบสอบถามเรื่อง: ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้:

กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส

คำชี้แจง: ขอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อความคำถาม สำหรับการวิจัยแต่ละข้อโดยใส่เครื่องหมาย (✓)
ลงในช่องความเห็นของท่าน ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า สอดคล้องที่ช่อง +1 , ไม่แน่ใจ ที่ช่อง 0 ,
ไม่สอดคล้อง ที่ช่อง -1 และกรุณาให้คำแนะนำ

แบบสอบถาม

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ :
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด คำตอบของท่านผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม จะไม่นำ ไปเผยแพร่ให้เกิดผลกระทบต่อตัวท่านและหน่วยงานแต่ประการใด

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ทุกความคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

กนกวรรณ ช่วยบำรุง
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถาม

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ :
กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง ✓ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

..... ปี (โปรดระบุ)

3. รายได้ต่อเดือน

..... บาท (โปรดระบุ)

4. ศาสนา

1) พุทธ

2) คริสต์

3) อิสลาม

4) อื่นๆ

5. สถานภาพสมรส

1) โสด

2) สมรส/อยู่ด้วยกัน

3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

6. ระดับการศึกษา

1) มัธยมศึกษา

2) ปวช./ปวส./

อนุปริญญา

3) ปริญญาตรี

4) สูงกว่าปริญญาตรี

5) อื่นๆ (ระบุ).....

7. ระดับตำแหน่ง

1) ชั้นสัญญาบัตร

2) ชั้นประทวน

8. ภูมิลำเนาเดิม

1) เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2) ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

9. ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปี (โปรดระบุ)

10. เหตุการณ์ความไม่สงบที่ท่านเผชิญในพื้นที่ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา จำนวน.....ครั้ง
(โปรดระบุ)

11. ความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่

1) มากที่สุด

2) มาก

3) ปานกลาง

4) น้อย

5) น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ไม่เคยเลย 0 คะแนน

เป็นครั้งคราว 1 คะแนน

เป็นบ่อยๆ 2 คะแนน

เป็นประจำ 3 คะแนน

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน	ผลการให้คะแนน			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	1	2	3		
ด้านลักษณะงาน					
1. ท่านรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบมีภาระหนักเกินไป	1	0	1	0.67	ใช้ได้
2. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน และต้องใช้เวลาในการศึกษานาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. การจัดทำเอกสาร และการรายงานมีปริมาณมาก	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ยาก	0	1	1	0.67	ใช้ได้
5. มีงานอื่นเร่งด่วน จนทำให้งานประจำแล้วเสร็จไม่ทันเวลา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. ท่านรู้สึกอ่อนล้า เมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นเวลานาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจในแต่ละด้าน	ผลการให้ คะแนน			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน					
1. ท่านรู้สึกกังวลกับสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. พื้นที่ที่ท่านทำงานมีความเสี่ยงสูง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือจาก ประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4. ท่านรู้สึกว่าอุปกรณ์เครื่องมือ อาวุธป้องกันตัวไม่ เพียงพอ สภาพการใช้งานไม่ดีพอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ					
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงานไม่เพียงพอต่อ การครองชีพในสภาวะการณ์ปัจจุบัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. ท่านกังวลเกี่ยวกับรายได้และรายจ่ายของ ครอบครัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับน้อยเมื่อ เทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	1	0	1	0.67	ใช้ได้
4. ตำแหน่งของท่านที่ท่านได้รับในปัจจุบันไม่ ก้าวหน้าเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ความ รับผิดชอบ	1	0	1	0.67	ใช้ได้
5. สวัสดิการค่าตอบแทนในกรณีเจ็บป่วยและ เสียชีวิตไม่มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับอาชีพอื่น ในลักษณะเดียวกันนี้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
1. ท่านรู้สึกว่าความปลอดภัยของตนเองและเพื่อน ร่วมงานมีน้อย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. ท่านกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของ ครอบครัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ท่านรู้สึกว่าในการปฏิบัติหน้าที่ ท่านต้องใส่เสื้อ เกราะป้องกันตนเองทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัย	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4. ท่านรู้สึกว่าต้องระมัดระวังตนเองจากเหตุการณ์ ความไม่สงบ แม้ว่าจะไม่อยู่ในเวลายางานก็ตาม	1	0	1	0.67	ใช้ได้

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจในแต่ละด้าน	ผลการให้ คะแนน			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
5. ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติ หน้าที่ในพื้นที่แต่ละครั้ง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความปลอดภัยในการใช้ ชีวิตประจำวัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร					
1. ท่านรู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. ท่านรู้สึกอึดอัดใจกับข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา	1	0	1	0.67	ใช้ได้
3. ท่านรู้สึกว่าการทำงานของผู้บังคับบัญชาไม่ ยุติธรรม	0	1	1	0.67	ใช้ได้
4. ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสพัฒนา ตนเองในด้านการฝึกอบรม หรือการศึกษา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน	0	1	1	0.67	ใช้ได้
6. ท่านขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0	1	1	0.67	ใช้ได้
7. มีความขัดแย้ง และแบ่งพรรคแบ่งพวกในที่ ทำงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8. ท่านไม่ได้รับการช่วยเหลือในเรื่องการทำงานจาก เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9. เมื่อมีปัญหาส่วนตัวท่านไม่กล้าขอรับความ ช่วยเหลือหรือคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือ เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม					
1. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบใน พื้นที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. ท่านรู้สึกกังวลกับการเมือง การปกครองไม่ แน่นอนและไม่มั่นคง	1	0	1	0.67	ใช้ได้
3. ท่านรู้สึกกังวลกับนโยบายรัฐที่มีการเปลี่ยนแปลง บ่อยทำให้ปรับตัวไม่ทัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้านพื้นฐานทาง วัฒนธรรมที่แตกต่างและความรู้สึกแปลกแยกทาง ศาสนา	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจในแต่ละด้าน	ผลการให้ คะแนน			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
5. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาการแพร่ระบาดของยา เสพติด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาความยากจนหรือการ ด้อยพัฒนาของประชาชนในพื้นที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาค่าครองชีพสูงขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8. ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ถนน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
ด้านการดำเนินชีวิต					
1. ท่านมีความกังวลในประเด็นภาระหนี้สินของ ครอบครัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย ภายในครอบครัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเรื่องสุขภาพ ของตนเอง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาการเจ็บป่วย ของสมาชิกในครอบครัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. ท่านมีความกังวลในประเด็นไม่มีเวลาให้กับ ครอบครัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. ท่านมีความกังวลในประเด็นสถานที่ปฏิบัติงาน และที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจากครอบครัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. ท่านมีความกังวลในประเด็นภาระงานที่ รับผิดชอบ	1	0	1	0.67	ใช้ได้
8. ท่านมีความกังวลในประเด็นช่วงเวลาในการ ปฏิบัติงาน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
9. ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับ สถานที่ที่ปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม
ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ : กรณีศึกษา
สถานีตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส

Reliability Statistics
 Cronbach's Alpha N of Items
 .964 47

ข้อ	ข้อความ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านลักษณะงาน		
1	ท่านรู้สึกว่าการที่รับผิดชอบมีภาระหนักเกินไป	.965
2	มีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน และต้องใช้เวลาในการศึกษานาน	.964
3	การจัดทำเอกสาร และการรายงานมีปริมาณมาก	.965
4	นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ยาก	.964
5	มีงานอื่นเร่งด่วน จนทำให้งานประจำแล้วเสร็จไม่ทันเวลา	.964
6	ท่านรู้สึกอ่อนล้า เมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นเวลานาน	.964
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน		
1	ท่านรู้สึกกังวลกับสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่	.964
2	พื้นที่ที่ทำงานมีความเสี่ยงสูง	.964
3	ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่	.964
4	ท่านรู้สึกว่าอุปกรณ์เครื่องมือ อาวุธป้องกันตัวไม่เพียงพอ สภาพการใช้งานไม่ดีพอ	.963

ข้อ	ข้อความ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ		
1	ค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงานไม่เพียงพอต่อการครองชีพในสภาพการณ์ปัจจุบัน	.963
2	ท่านกังวลเกี่ยวกับรายได้และรายจ่ายของครอบครัว	.963
3	ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับน้อยเมื่อเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	.963
4	ตำแหน่งของท่านที่ท่านได้รับในปัจจุบันไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	.963
5	สวัสดิการค่าตอบแทนในกรณีเจ็บป่วยและเสียชีวิตไม่มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับอาชีพอื่นในลักษณะเดียวกันนี้	.963
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน		
1	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของตนเองและเพื่อนร่วมงานมีน้อย	.963
2	ท่านกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของครอบครัว	.963
3	ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติหน้าที่ ท่านต้องใส่เสื้อเกราะป้องกันตนเองทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัย	.964
4	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติตัวเองจากเหตุการณ์ความไม่สงบ แม้ว่าจะไม่อยู่ในเวลางานก็ตาม	.964
5	ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่แต่ละครั้ง	.963
6	ท่านรู้สึกกังวลเรื่องความปลอดภัยในการใช้ชีวิตประจำวัน	.963
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร		
1	ท่านรู้สึกเบื่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา	.964
2	ท่านรู้สึกอึดอัดใจกับข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชา	.963
3	ท่านรู้สึกว่าการทำงานของู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม	.963
4	ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านการฝึกอบรม หรือการศึกษา	.963
5	ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน	.964
6	ท่านขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	.963
7	มีความขัดแย้ง และแบ่งพรรคแบ่งพวกในที่ทำงาน	.964

ข้อ	ข้อความ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
8	ท่านไม่ได้รับการช่วยเหลือในเรื่องการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	.965
9	เมื่อมีปัญหาส่วนตัวท่านไม่กล้าขอความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน	.964
ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม		
1	ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่	.963
2	ท่านรู้สึกกังวลกับการเมือง การปกครองไม่แน่นอนและไม่มั่นคง	.963
3	ท่านรู้สึกกังวลกับนโยบายรัฐที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้ปรับตัวไม่ทัน	.963
4	ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้านพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างและความรู้สึกแปลกแยกทางศาสนา	.963
5	ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด	.964
6	ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาความยากจนหรือการด้อยพัฒนาของประชาชนในพื้นที่	.963
7	ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาค่าครองชีพสูงขึ้น	.963
8	ท่านรู้สึกกังวลกับปัญหาด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ถนน	.963
ด้านการดำเนินชีวิต		
1	ท่านมีความกังวลในประเด็นภาระหนี้สินของครอบครัว	.963
2	ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว	.963
3	ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเรื่องสุขภาพของตนเอง	.963
4	ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาการเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัว	.964
5	ท่านมีความกังวลในประเด็นไม่มีเวลาให้กับครอบครัว	.964
6	ท่านมีความกังวลในประเด็นสถานที่ปฏิบัติงานและที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจากครอบครัว	.963
7	ท่านมีความกังวลในประเด็นภาระงานที่รับผิดชอบ	.963
8	ท่านมีความกังวลในประเด็นช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน	.963
9	ท่านมีความกังวลในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ที่ปฏิบัติงาน	.963

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวกนกวรรณ ช่วยบำรุง.....

รหัสนักศึกษา 6010521501.....

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	พ.ศ. 2559