สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และแนวทางการแก้ไขปัญหาของกำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี

เอื้อพร ดิคคินสัน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมศาสตร์และการพัฒนา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

STRESS RELATING TO THE CONDUCT OF OPERATIONAL DUTIES AMONG THE PERSONNEL OF TASK FORCE 1 SURANAREE FIELD FORCE AND SOLUTIONS TO DEAL WITH THE PROBLEM

AURPORN DICKINSON

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
MAJOR IN SOCIAL SCIENCES AND DEVELOPMENT
FACULTY OF LIBERAL ARTS
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
ACADIMIC YEAR 2014

COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสังคมศาสตร์และการพัฒนา คณะศิลปะศาสตร์

เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และแนวทางการแก้ไขปัญหาของกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี

ผู้วิจัย พันเอกหญิงเอื้อพร ดิคคินสัน

คณะกรรมการสอบ

รองศาสตราจารย์ ดร.มาลี ไชยเสนา	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ มะโนรมย์	กรรมการ
ดร.ปิ่นวดี ศรีสุพรรณ	กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ มะโนรมย์)

.....	.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ มะโนรมย์)	(ดร.จุฑามาศ หงษ์ทอง)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์	รักษาราชการแทนรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2557

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ มะโนรมย์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่สร้างแรงบันดาลใจ ส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิประสาทความรู้ ด้วยความเมตตาต่อผู้วิจัยมาโดยตลอด รองศาสตราจารย์ ดร.มาลี ไชยเสนา และดร.ปิ่นวดี ศรีสุพรรณ กรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ แนะนำให้แนวคิด ประสบการณ์ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยไมตรีจิตรเป็นกัลยณมิตร ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง รวมทั้งคุณนวลละออง อุทามนตรี ที่ช่วยประสานงานด้านธุรการเป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและจะสำนึกถึงบุญคุณตลอดไป

ขอขอบคุณกำลังพลนายทหาร นายสิบ และพลทหาร หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม และรับการสัมภาษณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พันเอกธเนศ วงศ์ชอุ่ม ผู้บังคับการหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 ซึ่งปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งรองผู้บัญชาการกองพลทหารราบที่ 6 ที่อนุญาตให้ดำเนินการศึกษาวิจัย รวมทั้งคุณวิชกาญจน์ ชีวภัทร ที่ช่วยพิมพ์งานวิจัยด้วยความมานะอดทนจนสำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณคุณแม่สำรวย โสภา ที่เป็นกำลังใจให้กับลูกมาตลอดชีวิตและสุดท้าย ขอขอบคุณ คุณดอน ดิคดินสัน ที่นอกจากจะสนับสนุนเงินทุนและปัจจัยในการศึกษาและขัดเกลาบทคัดย่อภาษาอังกฤษด้วย

เอื้อพร ดิคดินสัน

(พันเอกหญิง เอื้อพร ดิคดินสัน)

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และแนวทางการแก้ไขปัญหาของกำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี

โดย : เอื้อพร ดิคคินสัน

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : สาขาสังคมศาสตร์และการพัฒนา

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ มะโนรมย์

ศัพท์สำคัญ : ความเครียด ปัจจัยแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความเครียด การจัดการเมื่อเกิดความเครียด

การศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่และแนวทางการแก้ไขปัญหาของกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี เป็นการศึกษาในรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับความเครียดที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของกำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้กำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี เกิดความเครียด และประการที่สาม เพื่อศึกษาวิธีการจัดการ เพื่อขจัดหรือขจัดความเครียดของกำลังพลเมื่อเกิดความเครียด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กำลังพลระดับพลทหาร นายทหารชั้นประทวน และนายทหารชั้นสัญญาบัตร หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี ที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณชายแดนไทย – กัมพูชา อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 222 นาย ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า

(1) กำลังพลส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับน้อย โดยมีอาการหรือความรู้สึกเบื่อ เซ็งมากที่สุด ($\bar{X}$ = 2.83)

(2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคล ในภาพรวมส่งผลให้กำลังพลเกิดความเครียด ในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.28) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านครอบครัว ความผาสุกในการดำรงชีวิต

(3) การจัดการแก้ไขปัญหาเมื่อกำลังพลเกิดความเครียดกำลังพลได้ใช้วิธีการต่าง ๆ ในการจัดการความเครียดเป็นบางครั้ง ($\bar{X}$ = 2.37) โดยวิธีที่ใช้ในการจัดการความเครียดมากที่สุด

3 ลำดับ คือ การหลีกเลี่ยงการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่เสี่ยงภัยและหาวิธีป้องกันอันตราย การพูดคุยกับเพื่อนและหัวเราะสร้างอารมณ์ขันและการอ่านหนังสือ ดูหนัง ฟังเพลง ซึ่งเป็นการจัดการแบบการมุ่งแก้ไขปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

การศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนให้กำลังพลใช้วิธีการที่เหมาะสมในการจัดการเมื่อเกิดความเครียดเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการเน้นการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งการสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของกำลังพล ในการปฏิบัติภารกิจเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของพื้นที่ชายแดน ให้บรรลุเป้าหมาย อันจะส่งผลให้กำลังพลมีความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ลดลงด้วย

ABSTRACT

TITLE : STRESS RELATING TO THE CONDUCT OF OPERATIONAL DUTIES AMONG THE PERSONNEL OF TASK FORCE 1 SURANAREE FIELD FORCE AND SOLUTIONS TO DEAL WITH THE PROBLEM

BY : AURPORN DICKINSON

DEGREE : MASTER OF ARTS

MAJOR : SOCIAL SCIENCES AND DEVELOPMENT

CHAIR : ASST.PROF.KANOKWAN MANOROM, Ph.D.

KEYWORDS : STRESS / ENVIRONMENTAL AND PERSONNEL FACTORS CAUSINGSTRESS / STRESS COPING

This study of stress relating to the conduct of operational duties among the personnel of Task Force 1 Suranaree Field Force is a quantitative and qualitative research study with 3 objectives. Firstly to study stress levels resulting from the conduct of operational duties of Task Force 1 Suranaree Field Force. Secondly to study environmental and personal factors causing stress among the personnel of Task Force 1 Suranaree Field Force from a sample of 222 privates, non – commissioned officers and commissioned officers in Task Force 1 Suranaree Field Force deployed along the Thai – Cambodian border in Kantharalak District, Srisaket Province which were collected randomly by accidental selection using questionnaires and interviews to collect data and information. The research results revealed that

(1) Most personnel had " mild stress " levels with most expressing feelings of boredom. ($\bar{X}$ = 2.83)

(2) Environmental and personal factors overall had "little" effect on causing stress. ($\bar{X}$ = 2.28) The factors which had the most effect on causing stress were family and personal happiness factors.

(3) When personnel experience stress they also use these methods to deal with the problem "sometimes" .The three most used measures were to avoid duties in high risk areas and to protect against danger , talking with friends and reading , watching movies and listening to

music. These measures demonstrated problem focused coping strategies and efforts aimed at seeking social support in dealing with stress.

This study demonstrates that supporting personnel to use appropriate methods to cope with stress is vitally important, especially the emphasis on social interaction between superiors and subordinates. This includes building understanding in the role of personnel in maintaining security in border areas which also helps reduce the levels of stress among personnel in carrying out their duties.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย	**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**ง**
สารบัญ	**ฉ**
สารบัญตาราง	**ซ**
สารบัญภาพ	**ฌ**
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีความเครียด	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	15
2.3 นโยบายความมั่นคงของชาติและยุทธศาสตร์การป้องกันประเทศ	22
2.4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	44
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.5 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4 ผลการวิจัย และอภิปรายผล

4.1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 47

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดของกำลังพลใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 50

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดใช้การวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 51

4.4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 52

4.5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ 53

4.6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดด้านความก้าวหน้าขวัญและกำลังใจในการทำงาน 54

4.7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดด้านค่าตอบแทน / รายได้ 55

4.8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดด้านครอบครัว / ความผาสุก ในการดำรงชีวิต 55

4.9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของวิธีการจัดการความเครียด 56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	58
5.2 อภิปรายผล	60
5.3 ข้อเสนอแนะ	62
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย	62
เอกสารอ้างอิง	**63**
ภาคผนวก	**68**
ประวัติผู้วิจัย	**78**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับชั้นยศ สังกัด ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ อายุราชการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการสนามและโรคประจำตัว	47
4.2	ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ระดับความเครียดของกำลังพล	50
4.3	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) อาการแสดง	51
44.	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	52
4.5	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	55
4.6	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)ของปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดด้านความก้าวหน้าขวัญและกำลังใจในการทำงาน	54
4.7	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดด้านค่าตอบแทน/รายได้	55
4.8	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดด้านครอบครัว / ความผาสุกในการดำรงชีวิต	55
4.9	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของวิธีการจัดการความเครียด	56

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ลำดับขั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาสโลว์ 7 ลำดับขั้น	28

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพภูมิรัฐศาสตร์ที่มีที่ตั้งและพรมแดนติดกันของประเทศไทยและกัมพูชา ทำให้ทั้งสองประเทศมีความขัดแย้งเรื่องเขตแดนกันมาโดยตลอด โดยเฉพาะการปักปันเขตแดนทั้งทางบกและทางน้ำ รวมทั้งการอ้างกรรมสิทธิ์เหนือพื้นที่ทับซ้อน 4.6 ตารางกิโลเมตร บริเวณปราสาทเขาพระวิหาร โดยทั้งสองประเทศได้มีการเคลื่อนกำลังทหารมาเผชิญหน้ากัน มาตั้งแต่ปี 2548 และในปี 2551 ได้เกิดความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง มีการปะทะกันของกำลังทหารและเกิดความสูญเสียทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งถึงแม้ว่าทั้ง 2 ประเทศมีการเจรจากันหลายครั้ง แต่ก็ยังไม่เป็นผลสำเร็จ ความขัดแย้งดังกล่าว จึงดำเนินมาจนถึงปัจจุบัน

จากนโยบายความมั่นคงของชาติและยุทธศาสตร์การป้องกันประเทศได้กำหนดความมั่นคงแห่งชาติเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงแห่งชาติด้านการเมือง ความมั่นคงแห่งชาติด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงแห่งชาติด้านสังคมจิตวิทยาและความมั่นคงแห่งชาติด้านการทหาร ซึ่งความมั่นคงด้านการทหาร หมายถึง ความมั่นคงในการดำเนินการของรัฐที่เกี่ยวกับการทหารของชาติ ได้แก่ การเสริมสร้างกิจการ ด้านทหารให้เป็นกำลังที่เข้มแข็งของชาติมีความสามารถในการรบการสงครามการปราบจลาจล เพื่อรักษาผลประโยชน์ เอกราช และความมั่นคงของชาติให้ยั่งยืนถาวรต่อไป จากนโยบายดังกล่าว กองกำลังสุรนารี ซึ่งเป็นหน่วยรับผิดชอบปฏิบัติภารกิจในการป้องกันการรุกล้ำอธิปไตยจากกองกำลังภายนอกประเทศในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จึงต้องปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายให้สอดคล้องกับแผนป้องกันประเทศ โดยได้จัดเตรียมแผนเผชิญเหตุ นำกำลังเข้าควบคุมภูมิประเทศที่สำคัญ จัดตั้งจุดตรวจการณ์ สร้างเส้นทางยุทธวิถีเข้าสู่พื้นที่ชายแดน เพื่อให้สามารถนำกำลังเข้าแก้ไขสถานการณ์ให้ทันท่วงทีและได้ส่งกำลังทหารเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ป้องกันประเทศบริเวณชายแดนไทย – กัมพูชา โดยมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปปฏิบัติหน้าที่ระหว่าง 6 เดือน ถึง 1 ปี

สำหรับกำลังพลที่ได้รับคำสั่งให้เข้าไปปฏิบัติหน้าที่ ในพื้นที่โดยรอบปราสาทเขาพระวิหาร ในห้วงเวลาหนึ่งนั้น กำลังพลจะต้องจากครอบครัวไปเป็นระยะเวลานานอย่างน้อย 6 เดือน โดยฐานปฏิบัติการของทหารตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกล มีความยากลำบากในการเดินทาง ขาดความ

สะดวกสบายทั้งที่พักอาศัย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งกำลังพลต้องปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือภูมิประเทศทางทหาร และปฏิบัติการร่วมกับทหารต่างหน่วย ที่สำคัญกำลังพลต้องเผชิญกับสถานการณ์กดดันและความรุนแรงที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด เช่น การบาดเจ็บ พิการหรือเสียชีวิต ส่งผลกระทบแก่กำลังพลที่ประสบเหตุด้วยตนเอง รับรู้หรืออยู่ในเหตุการณ์ เกิดภาวะวิกฤติต่อสุขภาพอย่างรุนแรง ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต รวมทั้งคุณภาพชีวิตในการทำงานและจากสถานการณ์ที่เสี่ยงภัยดังกล่าว มีผลทำให้กำลังพลทหารเกิดความหวาดกลัว วิตกกังวลมากกว่าปกติ อาจทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตหรือโรคทางจิตเวชตามมา เช่น ความเครียด (stress) โรคเครียดภายหลังเหตุการณ์สะเทือนขวัญ (post traumatic stress disorder) โรคประสาทวิตกกังวล (generalized anxiety disorder) โรคซึมเศร้าและฆ่าตัวตาย (depression and suicide) ได้

จากการรายงานสถานภาพกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการสนามและจากการที่ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบการบริการทางการแพทย์แก่กำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณชายแดนไทย – กัมพูชา พบว่าในปี 2554 มีกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณชายแดนไทย – กัมพูชา ระดับพลทหารได้จงใจฆ่าตนเอง (attemped suicide) โดยใช้อาวุธประจำกายของทหารคือ ปืน M.16 ยิงตัวตาย แต่ไม่สำเร็จและเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ ซึ่งสาเหตุการฆ่าตัวตายเป็นผลมาจากมีความเครียดอย่างรุนแรง นอกจากนี้ยังได้ศึกษาผลการประเมินความเครียดของกำลังพลทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ที่ตั้งปกติห้วงปี 2554 พบว่ากำลังพลมีความเครียดระดับสูง จำนวน 357 นาย คิดเป็นร้อยละ 56.48 จากกำลังพลที่รับการประเมินความเครียด 632 นาย

ซึ่งหากกำลังพลมีความเครียดก็จะส่งผลกระทบดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดและวิธีจัดการเมื่อกำลังพลเกิดความเครียด เพื่อนำมาสู่แนวทางปฏิบัติในการแก้ไขและป้องกันปัญหา อันเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม ลดอัตราการสูญเสียกำลังพลจากสาเหตุที่ป้องกันได้ ตลอดจนลดความวิตกกังวลห่วงใยของครอบครัว เพิ่มคุณภาพชีวิตของกำลังพล ทำให้กำลังพลสามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของกองทัพบกในการป้องกันประเทศทั้งในภาวะปกติและภาวะที่มีความขัดแย้งระหว่างประเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้กำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารีเกิดความเครียด

1.2.3 เพื่อศึกษาวิธีการจัดการ เพื่อขจัดหรือลดความเครียดของกำลังพล เมื่อเกิดความเครียด

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและแนวทางการแก้ไขปัญหาความเครียดของกำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี ที่ปฏิบัติงานบริเวณชายแดนไทย – กัมพูชา ในห้วงปีงบประมาณ 2556

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้รับทราบระดับความเครียดของกำลังพลและวิธีการจัดการกับความเครียด

1.4.2 ได้รับทราบปัจจัยที่ส่งผลให้กำลังพลเกิดความเครียดและแนวทางการแก้ไขปัญหาเมื่อกำลังพลเกิดความเครียด

1.4.3 ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบแนวทางแก้ไขปัญหานำไปสู่การปรับปรุงนโยบายและแนวทางในการดูแลกำลังพลในภาพรวมของกองทัพบก

1.4.4 กำลังพลทหารมีขวัญและกำลังใจ สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันประเทศเพื่อตอบสนองต่อภารกิจของกองทัพบกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความเครียด หมายถึง ภาวะอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกกดดัน บีบคั้น ทำให้เกิดความทุกข์ สับสน โกรธหรือเสียใจ

1.5.2 ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ในหน่วยงานที่ไม่ดี ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อกดดันมากขึ้น จะทำให้เกิดความเจ็บป่วย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงานโดยขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

1.5.3 ระดับความเครียด หมายถึง ระดับความรุนแรงและระยะเวลาที่เกิดความเครียดของบุคคล อันเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ

1.5.4 แนวทางในการแก้ปัญหาในการทำงาน หมายถึง การพยายามปรับเปลี่ยนด้านการแสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งการให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน เพื่อลดภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อให้บุคคลสามารถปรับสภาพร่างกายอารมณ์และจิตใจให้เกิดภาวะสมดุล

1.5.5 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ตัวงานและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับงานที่ทำให้เกิดผลทั้งทางบวกและทางลบกับกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา เช่น ทำให้กำลังพลมีกำลังใจในการทำงานหรือก่อให้กำลังพลเกิดความเครียด ส่งผลกระทบให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

1.5.6 การจัดการกับความเครียด หมายถึง ความพยายามของบุคคล ในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรม เพื่อลดระดับความรุนแรงของความเครียดที่เกิดขึ้น หลังจากมีการประเมินทางปัญญา เพื่อให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาลดความเครียด ปลอดภัยและเกิดความสุข มากที่สุด

1.5.7 กำลังพล หมายถึง นายทหารสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวนและพลทหารกองประจำการ ที่ได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการสนามในหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี

1.5.8 นายทหารชั้นสัญญาบัตร หมายถึง กำลังพลทหารที่ได้รับพระราชทานยศ ตั้งแต่ร้อยตรีขึ้นไป

1.5.9 นายทหารชั้นประทวน หมายถึง กำลังพลทหารที่ได้รับแต่งตั้งยศทหารตั้งแต่สิบตรีจนถึงจ่าสิบเอก

1.5.10 พลทหารกองประจำการ หมายถึง กำลังพลที่ถูกเกณฑ์หรือสมัครเข้ามาเป็นพลทหารประจำการในกองทัพบก 2 ปี และไม่มียศทางทหาร

1.5.11 การปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม หมายถึง การปฏิบัติการทางทหารเพื่อการป้องกันประเทศในรูปแบบต่าง ๆตามสถานการณ์ที่กระทบต่ออำนาจอธิปไตย และเอกราชของประเทศ

1.5.12 บทบาท / หน้าที่รับผิดชอบ หมายถึง ภาระหรือสิ่งที่ต้องรับผิดชอบในตำแหน่งที่ดำรงอยู่รวมทั้งการได้รับการมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ทั้งในรูปแบบของการสั่งการด้วยวาจาและการออกคำสั่งด้วยลายลักษณ์อักษร โดยบทบาทหน้าที่รับผิดชอบนี้จะต้องมีความชัดเจน มีอิสระในการปฏิบัติการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

1.5.13 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง สิ่งที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มียศสูงกว่าได้ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้มียศน้อยกว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การสั่งการ แนะนำ อบรมสั่งสอน และดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

1.5.14 ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่กำลังพลได้รับการส่งเสริม สนับสนุน พิจารณาให้ได้รับความดีความชอบ ทั้งทางด้านตำแหน่ง ชั้น ยศ เงินเดือน ค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่สูงขึ้น รวมทั้งการได้รับการฝึกอบรม การศึกษา การเพิ่มประสบการณ์ในงาน เพื่อให้เกิดคุณค่าในตนเอง มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.5.15 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติระหว่างกำลังพลระดับเดียวกันที่ทำให้เกิดความเป็นมิตร เข้าใจ เห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติหน้าที่

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยด้านการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนามและแนวทางการแก้ไขปัญหา ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีความเครียดและความเครียดในการทำงาน

2.2 นโยบายความมั่นคงของชาติและยุทธศาสตร์การป้องกันประเทศ

2.3 แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีความเครียด

2.1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (stress) มาจากภาษาลาติน แปลว่า ความยากลำบาก (hardship) ความทุกข์ยาก (adversity) และความทุกข์ทรมาน (affliction) ต่อมาได้เพิ่มความหมายว่า ความตึงเครียด (strain) การถูกบีบบังคับ (pressure) และความมุมานะ (strong effort) เข้าไปด้วย (นิเทศ ตินณะกุล, 2540) โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความเครียดไว้อีกหลายท่านดังนี้

Selye (1976) บิดาแห่งทฤษฎีความเครียดได้กล่าวว่า ความเครียดหมายถึงภาวะทางชีวภาพที่แสดงให้รู้ได้โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะ ซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบสนองทั่วไปของร่างกายต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษ ขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลตอบสนองหรือจัดการกับปัจจัยความเครียดนั้น ๆ ถ้าต้องการตอบสนองทางร่างกาย เนื่องจากเงื่อนไขที่พึงพอใจ ซึ่งจัดเป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความอิ่มเอมใจ และเพิ่มพูนแรงผลักดันสู่จุดมุ่งหมาย เรียกว่า ความเครียดที่ให้คุณ (eustress) หากเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจและเป็นอันตราย ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกหวาดหวั่น ลนลาน ทำอะไรไม่ถูก การตอบสนองนี้สามารถสร้างความเสียหายให้กับร่างกายได้ เรียกว่าความเครียดที่ให้โทษ (distress)

Schultz (2002) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองทางกายและทางจิตใจต่อสิ่งกระตุ้นที่ไม่น่าพอใจบ่อยๆ และมีมากเกินไป และเป็นการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่คุกคามภายในสภาพแวดล้อมนั้นๆ

Luckman and Sorensen (1974 : 10) ได้สรุปความหมายของความเครียดไว้ 4 ประการ ดังนี้

(1) สิ่งที่มาคุกคามหรือพยายามที่จะทำลายบุคคล

(2) สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

(3) สิ่งที่ขัดขวางการพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์

(4) สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ทำให้สภาวะร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541 : 9) อธิบายว่า ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

กรมการแพทย์ (2533 : 2) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด คือ การที่จิตใจบุคคล ตื่นตัว พร้อมเผชิญปัญหาหรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลคาดว่าเป็นเรื่องยาก เรื่องฝืนใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่ เข้าแก้ไข หรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ

รักษยา ชัยประสาสธ์ (2537 : 19) กล่าวว่า ความเครียดนั้นเป็นช่วงที่ทำให้บุคคลเกิดความตื่นตัว เพื่อแก้ไขสถานการณ์ จึงเป็นช่วงที่ความเครียดจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากต้องปรับตัว เพื่อทำให้ความเครียดนั้นลดลง หรือ หายไป ผลการทำงานจึงดีขึ้นกว่าปกติ

อุราภรณ์ บุญเรือง (2542 : 18) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลมาจากปัจจัยโดยทั่วไปและปัจจัยด้านการทำงาน แล้วมากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกของร่างกาย ทำให้ร่างกายและจิตใจเกิดภาวะขาดความสมดุล ก่อให้เกิดอาการต่าง ๆ เป็นอาการปวดหัว นอนไม่หลับ คับข้องใจ เป็นต้น

สุภา เครือเนตร (2542 : 3) อธิบาย ความเครียดว่า เป็นภาวะทางจิตใจที่ถูกกดดันหรือบีบคั้น โดยมีสาเหตุมาจากการเผชิญกับเหตุการณ์ที่เลวร้าย หรือปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีอยู่รอบด้าน เมื่อมีความกดดันรุนแรงมากขึ้น จึงต้องหาทางออกด้วยวิธีการต่าง ๆ

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2539 : 485) อธิบายความเครียดว่า เป็นภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหาที่เกิดจากความผิดปกติทางกายหรือจิตใจ ความเครียดจึงเป็นความรู้สึกไม่สบายใจ

ไม่พอใจเหมือนจิตใจถูกบีบคั้นให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งร่างกายและจิตใจ

ปรเมษฐ์ คีรีเมจา (2549) ให้ความหมายว่าเป็นความกดดันที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ วุ่นวายใจ ทำให้คนเสียสมดุลของตนเอง ส่งผลทำให้แสดงพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ความเครียดจึงถือเป็นความรู้สึกที่เป็นสากลและได้มีการวิจัยอย่างกว้างขวาง ในทางจิตวิทยาสุขภาพ จิตวิทยาการแพทย์และพฤติกรรมทางการแพทย์ เพราะความเครียดเป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพ

กล่าวโดยสรุปความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในร่างกายและจากภายนอกร่างกาย เป็นผลให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิดและพฤติกรรม

2.1.2 ประเภทของความเครียด

Miller and Keane (1972) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ

(1) ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามระยะเวลาของการเกิด

(1.1) ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใดที่ได้รับสิ่งคุกคาม เช่นการได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่กลัว

(1.2) ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นต่อเนื่องเป็นเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีวิต เนื่องจากได้รับสิ่งคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์

(2) ความเครียดทางจิตใจ (psychological stress) เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทางจิตอย่างทันทีทันใด เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้นทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรง และเร็ว

Gallagher (1979) ได้จำแนกความเครียดตามสาเหตุการเกิด เป็น 2 ประเภท คือ

(1) ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีทุกข์ (distress) หมายถึง สิ่งคุกคามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงาน ก็เป็นทุกข์ เกิดความเครียด

(2) ความเครียดที่เกิดจากความสุข (eustress) บางครั้งคนเราก็มีความสุขขึ้นมากะทันหันหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจจนตื่นเต้นมาก หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไป ก็ทำให้เกิดเป็นความรู้สึกเครียดได้ เช่น ดีใจตื่นเต้นจนนอนไม่หลับ

2.1.3 สาเหตุของความเครียด

Engel (1962) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียด ดังนี้

(1) การสูญเสีย หรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งมีค่าสิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อตน ได้แก่ การสูญเสียหรือเกรงว่าการสูญเสียอวัยวะ บทบาทในสังคม อาชีพการงาน หรือสัตว์เลี้ยงที่ตนมีความผูกพันอยู่ เป็นต้น

(2) การได้รับอันตราย หรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่หรือสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย การพลัดพรากจากบุคคลใกล้ชิดการเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบ การสอบ การแข่งขัน การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกะทันหันโดยไม่คาดคิดมาก่อน

(3) ความคับข้องใจ คือ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หน้าที่การงานไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ก้าวหน้า ความเครียดในสภาพต่าง ๆ กัน

จำลอง ดิษยวณิช (2531 : 3-4) ได้สรุปสาเหตุของความเครียด ดังนี้

(1) ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เช่น ทำงานหนัก ทำงามาก ทำงานหลายอย่าง หลายบริษัท ทำงานต้องเอาใจเจ้านายหลายคน ต้องรับผิดชอบสูง ทำงานขาดระบบที่ดี เป็นต้น

(2) ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เช่น คิดมาก ครุ่นคิดถึงปัญหาในอดีต กังวลเรื่องอนาคต ความวิตกกังวล ความกลัว ความระแวง ความคับข้องใจ ความขัดแย้ง และการตัดสินใจ เป็นต้น

(3) ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศร้อน หรือเย็นจัด เสียงดังเกินไป การจราจรติดขัด สถานที่ทำงานคับแคบ ฝนแล้ง น้ำท่วม ไฟไหม้ แผ่นดินไหว และสงคราม เป็นต้น

(4) ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย เช่น สุขภาพอ่อนแอ การเจ็บป่วย ประจำเดือนมาไม่ปกติและความพิการทางร่างกาย เป็นต้น

Miller and Keane (1983 ; อ้างอิงจาก อัมพร โอตระกูล 2540 : 26-27) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ ดังนี้

(1) ความเครียดภายในร่างกาย (internal stress) ซึ่งเกิดได้จาก

(1.1) ความเครียดทางชีววิทยา (biological stress) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหรือทางชีวภาพเกี่ยวข้อง กับสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อากาศ อาหาร น้ำ ถ้าร่างกายได้รับไม่พอเพียงจะมีผลให้เกิดความรู้สึกไม่สบาย เช่น หงุดหงิด ปวดศีรษะ ฉุนเฉียว เกิดเป็นความเครียดขึ้น

(1.2) ความเครียดทางพัฒนาการ (developmental stress) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วงของพัฒนาการแต่ละวัย โดยเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากเหตุจูงใจทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการมีชื่อเสียง ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการเพื่อน เป็นต้น ซึ่งความต้องการดังกล่าว หากไม่เป็นไปตามความคาดหมายที่ตนต้องการจะก่อให้เกิดความเครียด

(2) ความเครียดจากภายนอก (external stress) หรืออาจเรียกว่า ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมเกิดได้จากปัจจัยดังต่อไปนี้

(2.1) สภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านกายภาพ หรือสถานการณ์ หรือวิกฤตการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความเจ็บป่วยแก่ร่างกายจะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่น ละออง เชื้อโรค ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น

(2.2) ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งหากบุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ ก็ย่อมทำให้เกิดความทุกข์ในเกิดความเครียดได้

2.1.4 สาเหตุทางด้านจิตวิทยา

ในบรรดาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น สาเหตุทางด้านจิตวิทยาถือเป็นสาเหตุที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด การทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุทางจิตวิทยาจะอธิบายถึงการเกิดความเครียดจากระบบจิตใจ โดยใช้ตัวระบบตัวเอง

องค์ประกอบระดับตนเองจะมีการทำงานที่เป็นการเปลี่ยนแปลง และสามารถจัดสร้างระบบโครงสร้างด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความสมดุล การทำงานของจิตใจ เริ่มขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์มาเป็นตัวกระตุ้น แบ่งออกเป็น 2 พวก คือ เหตุการณ์ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 และเหตุการณ์ ที่ไม่อาจสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 จากนั้นอวัยวะจะแปลงเป็นสัญญาณของคลื่นสมองถือเป็นการเริ่มเข้าสู่กระบวนการทำงานของจิตใจอันซับซ้อนในตนเอง คือ

2.1.4.1 ความรู้สึกและอารมณ์ คือ ความซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสมดุลอารมณ์และความรู้สึก ถือเป็นสิ่งที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาทของอวัยวะและระบบย่อยต่าง ๆ ของร่างกาย โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด คือ ความรู้สึกผิดและกังวล

2.1.4.2 สถานการณ์ คือ สถานะหนึ่งที่บุคคลประสบอยู่ อันเป็นเงื่อนไขต่อระบบจิตใจให้เกิดปฏิกิริยา แบ่งออกเป็น

1) เกิดเหตุการณ์หรืออะไรก็ตามที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ

2) เป็นภาวะที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือผลเสียหาย

3) ล้มเหลว เป็นภาวะของการถูกรบกวนต่อความพยายามที่จะทำสิ่งที่เกิดขึ้นต่อเป้าหมายที่ต้องการ ภาวะเช่นนี้จะส่งผลถึงการไหลของพลังงานในร่างกาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับจังหวะทางชีวภาพ

4) ขัดแย้ง เป็นภาวะของความขัดแย้งที่เกิดจากการได้รับการควบคุมที่ซ้ำซ้อนของระบบจิตใจ ซึ่งบางครั้งเป็นการควบคุมที่มีทิศทางที่สวนทางกัน จะนำมาซึ่งความรู้สึกเจ็บป่วยและสับสน

2.1.4.3 ประสบการณ์ชีวิต เป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเหตุการณ์ดังกล่าวอาจมีผลมาจากประสบการณ์ของชีวิตทางกายภาพ เช่น การเปลี่ยนแปลงช่วงของชีวิต หน้ามือกับหลังมือ หรือการตัดสินใจของชีวิต

2.1.4.4 งาน ที่ทำให้คนเราเครียด ได้แก่ งานหนัก งานมาก งานเสี่ยง งานจำเจ ซ้ำซาก และน่าเบื่อ

2.1.4.5 แรงกดดันทางสังคม เช่น เศรษฐกิจ หนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรม ประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม และตำแหน่งหน้าที่การงาน

2.1.4.6 สัมพันธภาพ และพฤติกรรม บุคคลที่มีเพื่อนมากกับบุคคลที่เก็บตัวระดับความเครียดจะต่างกัน

2.1.4.7 สาเหตุของการเกิดความเครียดทางสรีระวิทยา หรือทางด้านกายภาพ ได้แก่ ความพิการทางร่างกาย ประสบการณ์ชีวิต การนอนหลับ โภชนาการ เชื้อโรค และโครงสร้างของกล้ามเนื้อ

2.1.5 ระดับความเครียด

Janis (1952 ; อ้างอิงจาก รัตนา จิตโสภา, 2550) แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

(1) ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) คือ มีความเครียดเกิดน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียง วินาที หรือภายในชั่วโมงเท่านั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานไม่ทันเวลา เป็นต้น

(2) ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่า โดยมีระยะเวลานานเป็นชั่วโมง หรือหลาย ๆ ชั่วโมง จนกระทั่งเป็นวันก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงความเครียดที่เกิดจากการทำงานเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

(3) ความเครียดระดับสูง (severe stress) ความเครียดระดับนี้จะอยู่นานเป็นสัปดาห์หรืออาจเป็นเดือนเป็นปีก็ได้ เช่น การตายจาก การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต

2.1.6 ผลของความเครียด

ความเครียดจะมีผลต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1.6.1 ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย (physical illness) ผลของความเครียดทางด้านร่างกายได้รับนั้น อาจจะแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล ซึ่งอาจได้รับผลตั้งแต่เพียงเล็กน้อย เช่น ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ไปจนถึงอาการงุนงง จนถึงมีความผิดปกติในการทำงานของร่างกายได้ ถ้าความเครียดนั้นบุคคลต้องเผชิญเป็นเวลานาน หรือมีความรุนแรงอาจทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

2.1.6.2 ความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต (mental illness) ในภาวะความเครียด สภาพอารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ ความสามารถในการคิด การตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปจากปกติ อาจจะเปลี่ยนไปในทางลบ หรือทางบวกก็ได้ แต่ถ้าต้องเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานาน หรือความเครียดนั้นมีความรุนแรง ก็จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจ สติปัญญา การแก้ไขปัญหา ตลอดจนเสียความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนั้น อาจจะแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจนในลักษณะต่าง ๆ กัน คือ ความเหนื่อยล้าและอ่อนเพลีย ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และความรู้สึกเป็นปรปักษ์ และความก้าวร้าว

2.1.6.3 การแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว ผลของความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาได้ทั้งในชีวิตครอบครัว และสังคม จะเห็นได้ชัดในกรณีที่จำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่า ตนเองถูกแยกออกจากสังคม เพราะนอกจากงานในหน้าที่แล้ว เขาไม่มีเวลาพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมของส่วนรวมได้ และความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมีผลต่ออารมณ์ ทำให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคมได้ สำหรับด้านครอบครัวงานต่าง ๆ สามารถที่จะขัดขวางความสัมพันธ์ที่มีต่อครอบครัวได้ เช่น งานที่ล้นมือ หรืองานที่ทำไม่ระบุเวลาที่แน่นอน ทำให้เวลาในการดูแลครอบครัวมีน้อยลง ซึ่งเป็นสาเหตุนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ

กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต (2539) กล่าวว่า ความเครียดในระดับต่ำ และความเครียดในระยะเวลาที่ไม่นานจนเกินไปนัก จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไข มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายได้มีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่าง ๆ มากมาย ดังนี้

(1) ผลเสียทางด้านสรีระ

เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน ๆ จะทำให้ร่างกายอ่อนแอลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกายเป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย เนื่องจากร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบ ต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย เจ็บตรงนั้นตรงนี้ หรือ ทำให้เกิด โรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (psychosomatic disease) เช่น หน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร และลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผมร่วงและโรคมะเร็ง หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วกำเริบ เช่น โรคเบาหวาน นอกจากนี้ความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

(2) ผลเสียทางด้านอารมณ์และจิตใจ

จิตใจของบุคคลที่เครียด จะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น ครุ่นคิดไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล ความระมัดระวังในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด ขี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตัวเอง หมดหวัง ท้อแท้ ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก ๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้

(3) ผลเสียทางด้านความคิด

บุคคลจะมีกระบวนการคิดที่นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้ว ยังเป็นโทษกับตนเอง เป็นผลให้ความเครียดยิ่งทับถมทวีคูณ ในหลายกรณีความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์แรกที่มาคุกคามยังไม่มากเท่ากับความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

(4) ผลเสียด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเครียด จะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปลีกตัวออกจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมที่จะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และมีประสิทธิภาพลดลงด้วย

Richard Monahan and Hekeler (1987) กล่าวว่า ความเครียดทำให้คนรู้สึกซึมเศร้า วิตกกังวล หงุดหงิด ฉุนเฉียว และอาจจะส่งผลต่อสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง อย่างไรก็ตามความเครียดจะมีอยู่ในระดับหนึ่งของบุคคล หลังจากนั้นก็จะปรับตัวสู่ภาวะสมดุล (psychological

equilibrium) แต่หากมีความเครียดมากขึ้น และสะสมเป็นระยะเวลานาน ๆ จนเกินความสามารถในการปรับตัว จะส่งผลเสียต่อร่างกาย จิตใจและความเป็นอยู่ของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งสามารถแบ่งผลกระทบของความเครียดได้ดังต่อไปนี้

(5) ผลเสียต่อร่างกาย

(5.1) ร่างกายจะอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย ทำให้ภูมิต้านทานของร่างกายลดลง ติดเชื้อได้ง่าย

(5.2) ทำให้เกิดโรคทางร่างกาย ซึ่งเป็นผลมาจากจิตใจ (psychological disorders) เช่น ปวดศีรษะข้างเดียว ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ความดันโลหิตสูง

(5.3) หลอดเลือดหัวใจตีบตัน เพราะเส้นเลือดในร่างกายจะบีบตัวเล็กลง เมื่อมีความเครียดเลือดไปเลี้ยงหัวใจน้อย นำไปสู่กล้ามเนื้อหัวใจฉีก หัวใจวายได้

(5.4) แผลในกระเพาะอาหาร และลำไส้เล็ก โดยเฉพาะเมื่อมีความเครียดมากขึ้นการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ จะสั่งให้กระเพาะอาหารหลั่งน้ำย่อยมากขึ้น มีกรดในกระเพาะอาหารสูงขึ้น เมื่อเกิดเป็นระยะเวลานาน ๆ กรดจะกัดกระเพาะอาหารให้เป็นแผล ถ้าเป็นมากจะมีเลือดออก เกิดการทะลุของกระเพาะอาหารและลำไส้ได้

(5.5) โรคหอบหืด แขนงหลอดลมบีบตัวมากเมื่อมีความเครียด ทำให้หายใจขัดและหายใจไม่สะดวก

(5.6) เสื่อมสมรรถภาพทางเพศเกิดจากเมื่อเครียด ร่างกายจะอ่อนแอ ไม่มีความสุข ทำให้ไม่สนใจเรื่องเพศ ไม่มีความรู้สึกเรื่องเพศและอวัยวะเพศไม่ทำงาน เสื่อมสมรรถภาพในการใช้งาน

(5.7) มีสิวมากขึ้น เมื่อเครียดผิวหนังจะผลิตเคติน (kratin) มากขึ้นเป็นสาเหตุของการเกิดสิว

(5.8) มีผมหงอกเร็วกว่าปกติ และมีผมร่วงมากขึ้น เพราะเลือดที่มาเลี้ยงบริเวณศีรษะน้อยลง ผมขาดอาหาร ทำให้เปลี่ยนเป็นสีขาวและร่วงได้

(5.9) ทำให้ต่อมหมวกไต (adrenal gland) ผลิตคอร์ติโซน (cortisone) และอะดรีนาลิน (Adrenaline) มากขึ้น อะดรีนาลินจะไปกระตุ้นให้หัวใจทำงานหนักขึ้น หัวใจเต้นแรงขึ้น ทำให้คนที่เครียด มีอาการใจสั่น ชีพจรเต้นเร็ว ส่วนคอร์ติโซน ทำให้หลอดเลือดบีบตัวเกิดความดันโลหิตสูง หลอดเลือดหัวใจตีบตัน

(6) ผลเสียต่อจิตใจและชีวิตความเป็นอยู่

(6.1) ทำให้ชีวิตขาดความสุขเพราะมีภาวะบีบคั้นทางจิตใจ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญ น้อยใจ อารมณ์เสีย หมกมุ่น ครุ่นคิดตลอดเวลา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(6.2) ทำให้นอนไม่หลับเพราะความเครียด จิตใจฟุ้งซ่าน ไม่สงบ คิดวกวน สับสน ไม่สามารถหยุดความคิด และส่งผลให้เสียสุขภาพจิต

(6.3) ทำให้เป็นโรคจิตโรคประสาท เพราะมีความเครียดสูงและมีอยู่ตลอดเวลานาน

(6.4) ทำให้เกิดอารมณ์ ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป ไม่สามารถปรับตัวได้เหมาะสม

(6.5) ทำให้รู้สึกหมดอาลัยตายอยาก ซึมเศร้าและบางรายอาจเกิดความกลัวสุดขีด เมื่อมีความเครียดเกิดอย่างเฉียบพลัน และนำไปสู่การเสียชีวิตเพราะหลั่งอะดรีนาลิน และคอร์ติโซนมากเกินไป หัวใจวายเฉียบพลัน

(6.6) ทำให้ติดสุราหรือสารเสพติด โดยเฉพาะบุคคลที่มีการปรับตัวอย่างไม่เหมาะสม ทำให้หาทางออกจากการไปดื่มสุรา เพราะช่วยคลายความเครียด ความกังวลได้

(6.7) สมาธิและประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง จิตใจหมกมุ่น ใจลอย ขาดความสนใจสิ่งต่าง ๆ การตัดสินใจผิดพลาด และอาจเกิดอุบัติเหตุได้

(6.8) ทำให้ครอบครัวขาดความสุข เพราะจิตใจจะอ่อนแอ หงุดหงิด ขาดความอดทน และอารมณ์เสียง่าย เกิดการทะเลาะเบาะแว้งในครอบครัว เกิดการหย่าร้างกันในคู่สมรส

(6.9) การดำเนินชีวิตและนิสัยเปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่เหมาะสม เช่น สูบบุหรี่จัดมาก รับประทานอาหารจุบจิบบ่อยขึ้น เที่ยวเตร่และใช้จ่ายเงินมาก ร่างกายทรุดโทรม เป็นต้น

(6.10) ทำให้มีการฆ่าตัวตายหรือทำร้ายผู้อื่น เนื่องจากความเครียด เพราะบุคคลจะมีร่างกายและจิตใจที่อ่อนแอ นำไปสู่การกระทำด้วยอารมณ์ชั่ววูบ มีความโกรธ ก้าวร้าว นอกจากนี้ หากเครียดเป็นระยะเวลานาน เกิดอารมณ์เศร้ามากขึ้น ขาดสติคิดพิจารณา ไตร่ตรองยับยั้งชั่งใจแล้ว อาจนำไปสู่การตัดสินใจฆ่าตัวตายหรือทำร้ายผู้อื่นได้

จะเห็นได้ว่าผลเสียในแต่ละด้านของบุคคลจะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียเหล่านี้ก็ไม่ได้กระทบกระเทือนเฉพาะบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเท่านั้น แต่จะกระทบและส่งผลไปสู่ผู้คนรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วย ฉะนั้นการค้นหาวิธีการ ที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้น ย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่าง ๆ ในทางที่เสียหายทั้งต่อบุคคลและสังคมรอบข้าง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน เป็นความเครียดที่เกิดจากการต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งบางคนก็สามารถปรับตัวได้ เพราะรับรู้ปัญหาว่า

เป็นเรื่องเล็กน้อย แต่บางคนจะรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับตนเป็นเรื่องใหญ่ รุนแรงและกระตุ้นให้เครียดอย่างต่อเนื่อง เช่น

(1) บรรยากาศในการทำงานไม่ดี เช่น มีเสียงดัง อึกทึก แสงสว่างไม่เพียงพอ

(2) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานไม่ดี

(3) งานที่ต้องรับผิดชอบสูง เช่น รับผิดชอบเกี่ยวกับความเป็นความตาย งานที่ต้องตัดสินใจหรือเอาใจใส่เพราะมีผลได้ผลเสีย

(4) ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ

(5) มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

สิ่งเหล่านี้ เมื่อถูกสะสมมาจนถึงจุดๆหนึ่ง จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้

ชินโอสถ หัสบำเรอ (2531 : 15-17 ; อ้างอิงจาก พิมภรณ์ รุ่งอาญา, 2548 : 19) กล่าวว่าในการประกอบอาชีพการงานนั้น มนุษย์ทุกคนจะต้องเข้าอยู่ในสภาพการทำงาน เฉพาะอย่างซึ่งแตกต่างไปจากบ้าน ที่อยู่อาศัย และสถานที่อันที่เคยชิน ซึ่งสิ่งแวดล้อมในการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก

นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ์ (2542) อธิบายว่า ความเครียดในการทำงาน คือ สภาพทางอารมณ์ของบุคคลที่เบี่ยงเบนไปจากสภาพอารมณ์ปกติ อันเนื่องมาจากปฏิกิริยาโต้ตอบของร่างกายต่อตัวกระตุ้นความเครียด (Stresser) คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

จันทร์จิรา ภู่ทองเกษ (2537 : 12) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานคือความรู้สึกต่อการทำงาน ที่มีภาวะถูกกดดันต่อร่างกายและจิตใจ ตลอดจนอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม ซึ่งแต่ละคนจะมีอาการแสดงออกที่แตกต่างกัน เช่น ปวดหัว มือสั่น ใจสั่น สับสน เป็นต้น

ประภาส ใจผาวัง (2547 : 7) สรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่า คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับคนที่ไม่สมดุล และไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

รพาพิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536 : 4) ให้ความหมายความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดันหรือสิ่งที่กีดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

รัติยา วิจิตรวงษ์ (2546 : 22) อธิบายว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคาม เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ จากงานเป็นผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องานและทำให้ผลงานลดลง

Beehe and Newman (1974 : 605) อธิบายว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการเสียการสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งทางบวกก่อให้เกิดผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กร

Cooper and Marshall (1976 : 11) ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงาน เป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานไม่ดี

French Rodger and Caplan (1974 : 30-36) ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้ จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่น ความไม่พอใจในงาน ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับแนวคิดของคาลลีเบอร์ก (Kalleberg, 1977 : 124) ที่อธิบายว่าความเครียดจะเกิดเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรจะได้รับจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ผลการปฏิบัติงานลดลง

Lazarus (1976) กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งบางครั้งสิ่งแวดล้อมอาจมีผลกระทบหรือคุกคามต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง อันเป็นผลให้เกิดความเครียดขึ้น

กล่าวโดยสรุปว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับคนไม่สมดุลกันส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ รวมทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ประภาส ใจผาวัง (2547 : 8-9) ได้กล่าวถึง ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานที่มีผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์กร ว่ามีอยู่ด้วยกัน 6 ประการ ดังนี้

(1) ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน (factors intrinsic to the job)

(1.1) สภาพการทำงาน (work conditions) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสงไม่เพียงพอ เสียงดัง มีกลิ่นรบกวน เกิดมลพิษรอบข้าง และสิ่งที่มากระตุ้นประสาทสัมผัส ส่งผลกระทบต่อจิตใจที่ทำงานแออัดเกินไป ขาดความเป็นส่วนตัว อากาศร้อน หรือเย็นเกินไป

(1.2) การทำงานเป็นกะ (shift work) ส่งผลต่อชีวิตครอบครัว และสังคมรอบข้างเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลต่ออุณหภูมิของเลือด อัตราการเผาผลาญอาหารในร่างกาย ระดับน้ำตาลในเลือด สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงาน

(1.3) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (long hours) มีผลกระทบต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ โดยมีงานวิจัยชิ้นหนึ่ง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่ยาวนานกับโรคหัวใจ พบว่า ร้อยละ 25 ของคนไข้โรคหัวใจที่อายุยังน้อย เหล่านี้ทำงาน 2 ที่ ร้อยละ 40 ทำงานมากกว่า 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

(1.4) การเดินทาง (travel) ปัญหารถติดในระหว่างการเดินทางไปทำงานหรือเดินทางไปทำงานประจำในต่างถิ่นที่เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

(1.5) เทคโนโลยีใหม่ (new technology) การต้องปรับตัวเข้ากับระบบการทำงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นการใช้ internet หรือ e - mail

(1.6) การทำงานหนักเกินไป (work overload) มีอยู่ 2 ประเภท คือ

(1.6.1) การทำงานหนักเกินไปในเรื่องของปริมาณงาน ที่มีอยู่มากเกินไป ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานยาวนานหรือการที่ต้องทำงานในเวลาที่ต้องจำกัดให้เสร็จเรียบร้อย

(1.6.2) การทำงานหนักเกินไปในงานที่ยากมากเกินไป เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดทักษะในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

(2) บทบาทในองค์กร (role in the organization)

(2.1) บทบาทที่คลุมเครือ (role ambiguity) เกิดขึ้นเมื่อไม่ทราบวัตถุประสงค์ของงานรวมถึงเกิดจากความคาดหวังของเพื่อนร่วมงาน และบทบาทของขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบในงานของตนเอง โดยไม่ได้รับการฝึกอบรมในงานเพียงพอที่จะทำงานได้ ระบบการสื่อสารที่ชัดเจนภายในองค์กรหรือเพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ข้อมูลเท่าที่ควร ทำให้เกิดบทบาทที่คลุมเครือ ส่งผลทำให้เกิดอาการหงุดหงิดง่ายไม่พอใจชีวิตตนเอง ความมั่นใจในตัวเอง รวมถึงแรงจูงใจในตัวเอง รวมถึงแรงจูงใจในการทำงานลดน้อยลงจนอยากลาออกจากงาน

(2.2) บทบาทที่ขัดแย้ง (role conflict) เกิดจากความขัดแย้งในความต้องการของตัวงาน เมื่อบุคคลไม่อยากจะกระทำหรือไม่สามารถตัดสินใจในตัวงานได้

(2.3) หน้าที่และความรับผิดชอบ (responsibility) หน้าที่รับผิดชอบนั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประการ คือ หน้าที่รับผิดชอบต่อคน และหน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน งบประมาณ เป็นต้น สำหรับหน้าที่รับผิดชอบต่อคนนั้นเป็นตัวที่ทำให้เกิดความเครียดมากเป็นพิเศษเนื่องจากต้องคอยกระตุ้นให้รางวัลแก่ผู้อื่น โดยผลการศึกษาในปีทศวรรษ 1960 พบว่า

กลุ่มคนที่รับผิดชอบต่อคนมีผลกระทบทำให้เกิดโรคหัวใจมากกว่ากลุ่มคนที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เนื่องจากการรับผิดชอบต่อคนต้องใช้เวลามากกว่า ในการต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป

(3) ความสัมพันธ์ในการทำงาน

(3.1) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relationships with boss) แพทย์และนักจิตวิทยาคลินิกได้สนับสนุนแนวคิดนี้ว่า ปัญหาจากความมั่นคงทางอารมณ์บ่อยครั้งเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับหัวหน้างานเป็นไปในทางไม่ดี ไม่สนับสนุน และเอาเปรียบเมื่อมีโอกาสย่อมส่งผลทำให้เกิดแรงกดดันในงานมากกว่า

(3.2) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relationships with subordinates) ในการที่ไม่สามารถมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้นับเป็นวิกฤตการณ์ ปกติสำหรับผู้บริหารบางคนความเครียดจะเกิดกับผู้บริหารสูงขึ้น สำหรับผู้บังคับบัญชาที่มีพื้นฐานทางด้านเทคนิค และทางด้านวิทยาศาสตร์ และไม่มีการฝึกอบรมทางด้านการบริหารมา มักจะเป็นผู้เน้นงานมากกว่าคน ซึ่งปัญหาเช่นนี้พบได้บ่อย ๆ ในการทำงาน

(3.3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relationships with colleagues) ความเครียดจากเพื่อนร่วมงาน จะเกิดขึ้นจากการแข่งขันกัน หรือที่เรียกว่า “การเมืองในที่ทำงาน” และบุคลิกภาพที่ขัดแย้งกันในระหว่างการทำงานร่วมกัน บุคคลที่มีบุคลิกก้าวร้าว ไม่สนใจต่อความรู้สึกของบุคคลอื่น ๆ จะส่งผลทำให้คนรอบข้างเกิดความเครียดระหว่างบุคคลได้ง่าย

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพ

ประภาส ใจผาวัง (2547) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่

(4.1) ความมั่นคงในงาน (job security) เป็นตัววัดระดับความมั่นคงที่จะไม่ตกงาน สำหรับคนทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพเป็นสิ่งที่สำคัญ บุคคลต้องการเงิน สถานะตำแหน่งและประสบการณ์ที่มากขึ้น หากไม่ได้สิ่งเหล่านี้ ก็อาจจะทำให้เกิดความเครียดมากขึ้น ความรู้อาจล้าหลังเกิดหวั่นวิตก ในความสามารถสูงกว่าคนรุ่นใหม่ที่ขึ้นมาแข่งขันกับตน ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย อันเนื่องจากกลัวการสูญเสียสถานะหรือถูกลดตำแหน่ง การไม่ได้รับเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงมากเกินไป

(4.2) โอกาสจำกัดในอาชีพ (occupation lock - in) คือ โอกาสน้อยที่จะสามารถย้ายงานในปัจจุบันไปทำงานในส่วนอื่น ๆ อันเนื่องมาจากไม่มีตำแหน่งอื่นที่เหมาะสมในตลาดแรงงานหรือไม่มีความสามารถที่จะไปทำงานในงานอื่น ที่แตกต่างกันภายในองค์กรของตน พบว่าบุคคลที่ทำงานแล้วปรากฏว่า ต้องถูกจำกัดในอาชีพของตน และต้องทนกับค่าใช้จ่ายที่สูงมากเกินไป จะเกิดรู้สึกคุณค่า ในตัวเองลดลง มีทัศนคติ ในทางลบมากขึ้นต่อชีวิตแต่งงาน และมีความพึง

พอใจสถานภาพสมรสของตนน้อยลง รวมถึงมีความหดหู่มากขึ้นสุขภาพกายแย่ลง และมีความพึงพอใจในชีวิตของตนเองน้อยลง

(4.3) สภาพและโครงสร้างขององค์กร (organization structure and climate) การเป็นส่วนหนึ่ง ในองค์กรมีส่วนคุกคามอิสรเสรีภาพ และความเป็นตัวของตัวเอง ของบุคคลได้ ลักษณะขององค์กร และโครงสร้างขององค์กรทำให้ลูกจ้างไม่รู้สึกว่าเป็นอันดับหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การขาดโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสื่อสารภายในองค์กรไม่สัมฤทธิ์ผล การเมืองในองค์กร การขาดความช่วยเหลือในการได้รับคำปรึกษา พฤติกรรมที่ต้องถูกจำกัด รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กร ไม่มีประสิทธิภาพ การไม่ได้รับการสะท้อนกลับถึงผลงานของตนเอง เกิดการประเมินผลคลุมเครือไม่ชัดเจน และการควบคุมดูแลที่ไม่เป็นธรรม ย่อมส่งผลกระทบทำให้เกิดความเครียดในงานได้

(5) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participation in decision-making) ในที่นี้หมายถึง การเกี่ยวข้องระหว่างการตัดสินใจร่วมกันในเรื่องการบริหาร การควบคุม ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การที่พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญที่สุด และคงเส้นคงวามากที่สุดในการทำนายความเครียดที่เกิดจากงาน

(6) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) การถูกประเมินผลงานนับเป็นประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดทั้งผู้ประเมินและถูกประเมิน ผู้บังคับบัญชาก็เกิดความเครียดในการตัดสินประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่อาจมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาก็เกิดความเครียดว่าตนเองจะถูกประเมินออกมาในรูปแบบใด

อมรากุล อินโอชานนท์ (2532) กล่าวถึงสาเหตุโดยทั่วไปที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่ามี 6 ประการ คือ

(1) สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป คนเดียวต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างที่ล้วนแต่มีปัญหา หรืองานน้อยเกินไปทำให้รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

(2) สาเหตุที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็นหลากหลาย

(3) สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงานเช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้น ขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว เช่น นายตำรวจที่ถูกย้ายบ่อย ๆ

(4) สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันทำงาน แก่งแย่ง แข่งขันกันทำงาน

(5) สาเหตุเกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในหน้าทีการงานผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

(6) สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดี ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานต่อกัน

กล่าวโดยสรุปแล้ว สาเหตุของความเครียดน่าจะมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

(1) ปัจจัยทางชีวภาพ สรีระวิทยา เช่น บุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจมีพันธุกรรมหรือมีความผิดปกติของอวัยวะร่างกายอยู่แล้ว มีการเจ็บป่วยทางร่างกาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของการทำงานในระบบต่าง ๆ เป็นต้น

(2) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เช่น แสงแดด ความร้อน อากาศ ความหนาวเย็น

(3) ปัจจัยทางสังคม คือ มนุษย์ด้วยกันเอง อาจสร้างปัญหาให้แก่กัน มีความขัดแย้งในการอยู่ร่วมกัน

(4) ปัจจัยทางจิตใจ ความขัดแย้งในจิตใจของตนเอง

(5) ปัจจัยทางความคิด ซึ่งขัดแย้งกับความเป็นจริงในสังคม

2.2.3 ผลของความเครียดในการทำงาน

รัตนา จิตโสภา (2550) ได้อธิบายถึงผลของความเครียดในการทำงานได้ 3 ลักษณะ คือ

(1) อาการทางร่างกาย (physiological symptoms) ความเครียดในการทำงานส่งผลต่อการเกิดโรคต่าง ๆ ได้แก่ ทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหารได้ ระดับคอเรสเตอรอลในเลือดสูง อัตราการเดินของชีพจร และคลื่นหัวใจ ผิดปกติ จะทำให้เป็นโรคหัวใจถึงขั้นหัวใจวายได้

(2) อาการทางจิตใจ (phychological symptoms) ผลของความเครียดในการทำงานอาจเป็นสาเหตุให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่น ๆ เช่น ความร้อนรนใจ การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิดฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

(3) อาการทางพฤติกรรม (behavioral symptoms) เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงทำให้ผลผลิตลดลงมีการขาดงานบ่อย จนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ

2.3 นโยบายความมั่นคงของชาติและยุทธศาสตร์การป้องกันประเทศ

2.3.1 ความหมายของความมั่นคงแห่งชาติ (วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, 2547) ได้กล่าวถึงพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ความว่า ประเทศชาตินั้น ประกอบด้วย ผืนแผ่นดินกับประชาชน และผืนแผ่นดินนั้นเป็นที่เกิด ที่อาศัย ที่อำนวยประโยชน์สุข ความมั่นคงร่มเย็นแก่ประชาชน ให้สามารถรวมกันอยู่เป็นปึกแผ่นเป็นชาติได้ ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ จึงมิได้อยู่ที่การปกป้องรักษาผืนแผ่นดินไว้ด้วยแสนยานุภาพอย่างเดียว หากจำเป็นที่ประชาชนต้องมีความวัฒนาผาสุก ปราศจากทุกข์ยากเข็นด้วย

พลตรีหลวงวิจิตรวาทการ ให้คำนิยามไว้ว่า "ความมั่นคงแห่งชาติ คือ การทรงตัวอยู่อย่างแน่นหนาถาวร ดำรงเอกราช มีเสรีภาพแห่งชาติ มีความสงบสุขภายในประเทศ มีความแน่นอนในชีวิตและเศรษฐกิจของพลเมือง คาดหมายรายได้ของรัฐได้ถูกต้องใกล้เคียงกับความเป็นจริง ค่าของเงินตรามีเสถียรภาพ รัฐไม่ต้องประสบความยุ่งยากระส่ำกระส่าย ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้ง่าย ประชาชนพลเมืองรู้สึกมีความปลอดภัย มีความคาดหวังและความไว้วางใจในอนาคต และยังไว้วางใจต่อไปอีกว่า ถึงแม้ความผันผวนหรือเหตุร้ายอันใดจะเกิดขึ้นมา รัฐสามารถจะต่อสู้หรือป้องกันได้" และได้จำแนกความมั่นคงแห่งชาติออกเป็น 4 ด้าน ตามลักษณะของภารกิจที่ชาติจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของชาติ คือ

(1) ความมั่นคงแห่งชาติด้านการเมือง หมายถึง ความมั่นคงในการดำเนินการปกครองของรัฐ หรือของบ้านเมืองโดยตรง และยังรวมตลอดถึงงานฝ่ายบริหารที่ต้องใช้วิเทโศบายกับต่างประเทศ ได้แก่ การเมืองภายในประเทศและการเมืองระหว่างประเทศ เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนในชาติ

(2) ความมั่นคงแห่งชาติด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ความมั่นคงในการดำเนินการของรัฐที่เกี่ยวกับด้านเศรษฐกิจ ที่มีผลกระทบกระเทือนถึงความสำคัญเกี่ยวกับการเงินของรัฐ ทรัพยากรการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรและอุตสาหกรรม การพาณิชย์ และรวมทั้งรายได้ของประชากรและรายได้ของประชาชาติ ซึ่งรัฐจะนำมาใช้ในการทำนุบำรุงบ้านเมืองให้เจริญรุ่งเรือง และให้ประชากรของชาติมีฐานะอันสมบูรณ์พูนสุขด้วย

(3) ความมั่นคงแห่งชาติด้านสังคมจิตวิทยา หมายถึง ความมั่นคงในการดำเนินงานของรัฐที่มุ่งตรงต่อสถานะความสงบสุขในสังคมและในชีวิตจิตใจของประชากร เพื่อเสริมสร้างให้ประชากรในชาติมีความรู้ความสามารถ มีศาสนา มีศีลธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม เพื่อให้สังคมดำรงอยู่อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ร่มเย็นเป็นสุขโดยทั่วกันและให้ได้รับความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกันให้มากที่สุด

(4) ความมั่นคงแห่งชาติด้านการทหาร หมายถึง ความมั่นคงในการดำเนินการของรัฐ ที่เกี่ยวกับการทหารของชาติ ได้แก่ การปรับปรุงการเสริมสร้างกิจการด้านการทหารให้เป็นกำลังเข้มแข็งของชาติ และเป็นกำลังที่สามารถในการรบ การสงคราม และการปราบปรามจลาจล ทั้งนี้ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของชาติ รักษาเอกราช และรักษาความมั่นคงของชาติไว้ให้ยั่งยืนถาวรต่อไป

ดังนั้น นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ จึงเป็นนโยบายส่วนหนึ่งของนโยบายระดับชาติ ซึ่งเกี่ยวกับการธำรงไว้ซึ่งเอกราช อธิปไตย เอกภาพและบูรณภาพแห่งดินแดนของชาติ การรักษาไว้ ซึ่งสถาบันอันเป็นหลักของชาติและการปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของชาติ

2.3.2 ยุทธศาสตร์การป้องกันประเทศ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 กำหนดให้รัฐต้องพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ เอกราช อธิปไตย และบูรณภาพ แห่งเขตอำนาจรัฐ และต้องจัดให้มีกำลังทหารอาวุธยุทโธปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย จำเป็น และเพียงพอ เพื่อพิทักษ์รักษาเอกราช อธิปไตย ความมั่นคงของรัฐ สถาบันพระมหากษัตริย์ ผลประโยชน์แห่งชาติและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเพื่อการพัฒนาประเทศ

นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2550 – 2554 ได้กำหนดผลประโยชน์แห่งชาติที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันประเทศเพิ่มขึ้นจากนโยบายความมั่นคงแห่งชาติฉบับที่ผ่านมา 2 ประเด็น คือ ความมั่นคงของสถาบันหลักและความสามัคคีของคนในชาติ

คณะรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภา โดยให้ความสำคัญกับการปกป้องและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ สร้างความปรองดองสมานฉันท์ รวมทั้งพัฒนาประชาธิปไตยและระบบการเมืองให้มีความมั่นคง โดยมีวัตถุประสงค์ในการป้องกันประเทศ ดังนี้

(1) เพื่อป้องกันและรักษาเอกราชอธิปไตย และบูรณภาพแห่งดินแดนของชาติจากการรุกรานด้วยกำลัง

(2) เพื่อปกป้อง เทิดทูน และพิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

(3) เพื่อเสริมความมั่นคงและรักษาความสงบเรียบร้อยบริเวณพื้นที่ชายแดน และพื้นที่ภายในประเทศ

(4) เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์รักษาผลประโยชน์แห่งชาติ

(5) เพื่อพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน รวมทั้งสนับสนุนการแก้ปัญหาของชาติ

(6) เพื่อขยายความร่วมมือด้านความมั่นคงกับประเทศเพื่อนบ้าน และมิตร

ประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ

(7) เพื่อสนับสนุนภารกิจการรักษาสันติภาพภายใต้กรอบของสหประชาชาติ

2.3.3 ประวัติกองกำลังสุรนารี

ตามที่ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติให้กองทัพบก จัดตั้งกองกำลังป้องกันชายแดน เมื่อ 31 พฤษภาคม 2521 กองทัพภาคที่ 2 รับผิดชอบ จัดตั้งกองกำลังสุรนารี ขึ้น เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2521 มีกองพลทหารราบที่ 6 เป็นหน่วยรับผิดชอบ โดยหมุนเวียนกำลังพลและยุทโธปกรณ์จากหน่วยรองหลัก และรับมอบกำลัง จากหน่วยต่าง ๆ ออกปฏิบัติการในพื้นที่รับผิดชอบตามแนวชายแดน ปัจจุบันผู้บัญชาการกองพลทหารราบที่ 6 เป็นผู้บัญชาการกองกำลังสุรนารี ปฏิบัติภารกิจในการป้องกันการรุกล้ำอธิปไตยจากกองกำลังภายนอกประเทศ ตลอดจนการพิทักษ์ชีวิตและทรัพย์สินของราษฎรไทยในพื้นที่ภาคอีสานตอนล่าง และเพื่อปฏิบัติการระงับ ยับยั้งการคุกคามของผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์และกองกำลังจากภายนอกประเทศ ซึ่งในขณะนั้นมีระดับความรุนแรงสูงสุดบริเวณภาคอีสาน โดยเป็นหน่วยบัญชาการทางยุทธวิธี ในสนามรับผิดชอบการปฏิบัติการในพื้นที่ภาคอีสานตอนล่าง ได้ทำการต่อสู้เอาชนะคอมมิวนิสต์ ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2521 เป็นผลให้กองกำลังติดอาวุธหมดไปจากพื้นที่ ในปีพุทธศักราช 2526

ภายหลังจากนั้น กองกำลังสุรนารี ต้องเผชิญกับภัยคุกคามจากกองกำลังภายนอกประเทศที่รุกล้ำอธิปไตยบ่อยครั้ง จนเกิดการสู้รบครั้งใหญ่ บริเวณแนวชายแดน เช่น ช่องจอม ช่องพระพะลัย ช่องพริก ช่องตาตุ่ม ช่องโอบก และช่องบก เป็นต้น

ผลการปฏิบัติ กองกำลังสุรนารี สามารถผลักดันกองกำลังจากภายนอกประเทศได้ทุกครั้งทำให้เหตุการณ์ต่าง ๆ เริ่มคลี่คลายและอยู่ในสถานการณ์ที่ควบคุมได้ ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2530

2.3.4 พื้นที่รับผิดชอบ

ประกอบด้วย พื้นที่ชายแดน 5 จังหวัด ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง คือ บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี อำนาจเจริญ ระยะทางตามแนวชายแดนประมาณ 750 กิโลเมตร พื้นที่ชายแดนที่เป็นพื้นดิน เป็นเทือกเขาพนมดงรัก ความยาวประมาณ 562 กิโลเมตร พื้นที่ชายแดนที่เป็นพื้นน้ำ เป็นแม่โขง ความยาวประมาณ 188 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศลาว 387 กิโลเมตร และประเทศกัมพูชา 363 กิโลเมตร

จากแนวชายแดนเข้ามา 5 - 10 กิโลเมตร ได้ควบคุม ให้เป็นพื้นที่ป่าไม้ชายแดนซึ่งยังคงมีความอุดมสมบูรณ์ โดยประกาศเป็นอุทยานแห่งชาติ 4 แห่ง ป่าสงวน 12 แห่ง และเขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่า 2 แห่ง พื้นที่ดังกล่าว เป็นต้นกำเนิดลำห้วยและแม่น้ำสำคัญของภาคอีสานตอนล่าง คือ แม่น้ำมูลและแม่น้ำชี ซึ่งเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงชีวิตชาวภาคอีสาน

2.3.5 แนวความคิดในการปฏิบัติ

จากสถานการณ์การสู้รบในอดีต ที่สร้างความเดือดร้อนให้พี่น้องประชาชนตามแนวชายแดน ประสบกับความทุกข์ยากแสนสาหัส กองกำลังสุรนารี จึงมีเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่ต้องการให้พื้นที่ชายแดนมีความปลอดภัยสูงสุด โดยยึดถือแนวทางการต่อสู้เบ็ดเสร็จของกองทัพบก ผสมผสานยุทธศาสตร์การป้องกันประเทศยุทธศาสตร์พัฒนา พร้อมทั้งน้อมนำพระราชดำริพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ กำหนดเป็นแผนแม่บทการจัดระเบียบพื้นที่ชายแดนอีสานตอนล่าง ปฏิบัติควบคู่กับแผนเผชิญเหตุ ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยเหนือ ตั้งแต่ปี 2521 เป็นต้นมา ประกอบด้วย แผนแม่บทการจัดระบบป้องกันพื้นที่ชายแดน และแผนแม่บทการพัฒนาเสริมความมั่งคงพื้นที่ชายแดน ดำเนินการร่วมกันให้บังเกิดผลต่อประชาชนในพื้นที่ชายแดนเกิดความพร้อมในการป้องกันชายแดนอย่างถาวร ซึ่งปัจจุบันผลการดำเนินงานได้บังเกิดต่อประชาชนอย่างชัดเจน

ต่อมาสถานการณ์ความมั่งคง ได้เปลี่ยนแปลง มีความซับซ้อนหลากหลาย การป้องกันและแก้ไขต้องอาศัยความร่วมมือของทุก ๆ ฝ่ายเข้าดำเนินการ กองกำลังสุรนารี จึงได้จัดทำแผนการจัดระเบียบพื้นที่ชายแดนอีสานตอนล่าง ตามแนวคิดของแผนแม่บทการจัดระเบียบพื้นที่ชายแดนอีสานตอนล่าง ที่ดำเนินการมาอย่างได้ผล ผสมผสานกับแนวคิดยุทธศาสตร์ความมั่นคงชายแดน ผนึกกำลังดำเนินการร่วมกับทุกภาคส่วนอย่างใกล้ชิด ในพื้นที่เป้าหมายสำคัญ 53 ตำบลชายแดน ในเขตอีสานตอนล่างของ 5 จังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบ

เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย กองกำลังสุรนารี จึงทำการสถาปนาความมั่นคง ตามแนวชายแดน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติขั้นปกติของแผนป้องกันประเทศตั้งแต่ปัจจุบัน โดยได้จัดเตรียมแผนเผชิญเหตุและนำกำลังเข้าควบคุมภูมิประเทศสำคัญ จัดตั้งจุดตรวจการณ์ หย่อมต้านทานและสร้างเส้นทางยุทธวิธี เข้าสู่พื้นที่ชายแดน เพื่อให้สามารถนำกำลังเข้าแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที

และยังได้สร้างการมีส่วนร่วม ในการเฝ้าตรวจชายแดนของกำลังทุกภาคส่วน ด้วยการพัฒนากำลังประชาชนและสร้างระบบการติดต่อสื่อสารของหมู่บ้านตามแนวชายแดน เพื่อให้กำลังรบหลักสามารถเตรียมความพร้อมในการป้องกันประเทศได้ในทุกสถานการณ์ของภัยคุกคาม ดำรงการพัฒนาสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านในทุกระดับ

ด้านการรักษาความมั่นคงภายใน กองกำลังสุรนารี ดำเนินการในบทบาทของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค 2 ส่วนแยก 2 ทำหน้าที่ เป็นองค์กรในการ บูรณาการ พันธกิจ ด้านการรักษาความมั่นคง โดยมี กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัด เป็นหน่วยงานหลัก เพื่อดำเนินการในพื้นที่รับผิดชอบ 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอำนาจเจริญ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมภ์ ร้อยเอ็ด และจังหวัดยโสธร

การพัฒนาเพื่อความมั่นคง ยึดถือแนวทางพระราชดำริ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทำการพัฒนาพื้นที่ตามแนวชายแดน ควบคู่กับการใช้วิธีทางการทหาร เพื่อจัดระเบียบพื้นที่ชายแดนให้สอดคล้องกับการจัดเตรียมพื้นที่การรบ จนสามารถสนับสนุนแผนป้องกันชายแดนและแผนป้องกันประเทศได้ในทุกขั้นตอน โดยมีการจัดการที่สำคัญ 3 ระบบ ได้แก่

(1) การจัดระบบประชากร ด้วยการจัดสรรที่ทำกินและจัดตั้งเป็นหมู่บ้านบริเวณชายแดน

(2) การจัดระบบพัฒนา โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการ มุ่งเน้นให้ประชาชนบริเวณชายแดนมีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีขึ้น รวมทั้งยกระดับรายได้ให้มีความอยู่ดีกินดี ตลอดจนปลูกฝัง อุดมการณ์ความรักชาติ เกิดความรักและหวงแหนถิ่นฐาน จนถึงขั้นอาสาสมัครเข้าร่วมต่อสู้และรักษาเมื่อมีภัยคุกคาม

(3) งานการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้าน ทำการฝึกราษฎรให้มีความสามารถ ในการป้องกันตนเองและหมู่บ้านพัฒนาระบบป้องกันและเตือนภัยด้วยการจัดสร้างที่มั่นต่อสู้และหลุมหลบภัยประจำหมู่บ้าน การเตรียมแผนอพยพ การจัดตั้งหอกระจายข่าวและการจัดตั้งข่ายวิทยุสื่อสาร สำหรับรายงานข่าวสาร เป็นต้น

กองกำลังสุรนารี ยังได้รับมอบงานพิเศษเพื่อสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลที่สำคัญ ดังนี้.-

(1) งานติดตาม โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ของทุกพระองค์ โดยการจัดตั้งสำนักประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค 2 ส่วนแยก 2 ขึ้น เพื่อรับผิดชอบ ประสานงานและติดตามผลการดำเนินงาน ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง รวมทั้งสิ้น 24 โครงการ

(2) งานการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ด้วยการจัดตั้งศูนย์ต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด กองกำลังสุรนารี/กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน ภาค 2 ส่วนแยก 2 เพื่อบูรณาการงานการสกัดกั้นยาเสพติดตามแนวชายแดน เข้ากับการป้องกันปัญหายาเสพติดของพื้นที่ตอนในตามยุทธศาสตร์ 5 รั้ว ป้องกันของรัฐบาล

(3) กองกำลังสุรนารี ยังได้จัดตั้งหน่วยปฏิบัติการทุ่นระเบิดด้านมนุษยธรรมที่ 3 ขึ้น เพื่อสนับสนุนการรื้อถอนทุ่นระเบิดกับระเบิดบริเวณชายแดนในพื้นที่รับผิดชอบ

(4) งานการแก้ไขปัญหาเส้นเขตแดน ได้จัดชุดรักษาความปลอดและชุดตรวจค้นเก็บกู้วัตถุระเบิดกับระเบิดให้กับชุดสำรวจและจัดทำหลักเขตแดนของกรมแผนที่ทหาร

ทั้งนี้ การดำเนินการทั้งสิ้นของ กองกำลังสุรนารี ยังคงมุ่งดำเนินการอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ภาคอีสานตอนล่าง มีความอยู่ดีมีสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อสร้างความพร้อมในการป้องกันประเทศในระยะยาว ให้ได้ผลอย่างถาวรตลอดไป

2.3.6 แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

2.3.6.1 แรงจูงใจ (motivation) คือ สิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (needs) พลังกดดัน (drives) หรือความปรารถนา (desires) ที่จะพยายามดิ้นรน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจเกิดมาตามธรรมชาติ หรือจากการเรียนรู้ แรงจูงใจ เกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกของบุคคล สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการหรือการขาดบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูง กระตุ้นให้บุคคลประกอบกิจกรรม เพื่อทดแทนสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่ขาด ส่วนสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งที่มาเร่งเร้า นำช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวบุคคล

Domjan (1996 : 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

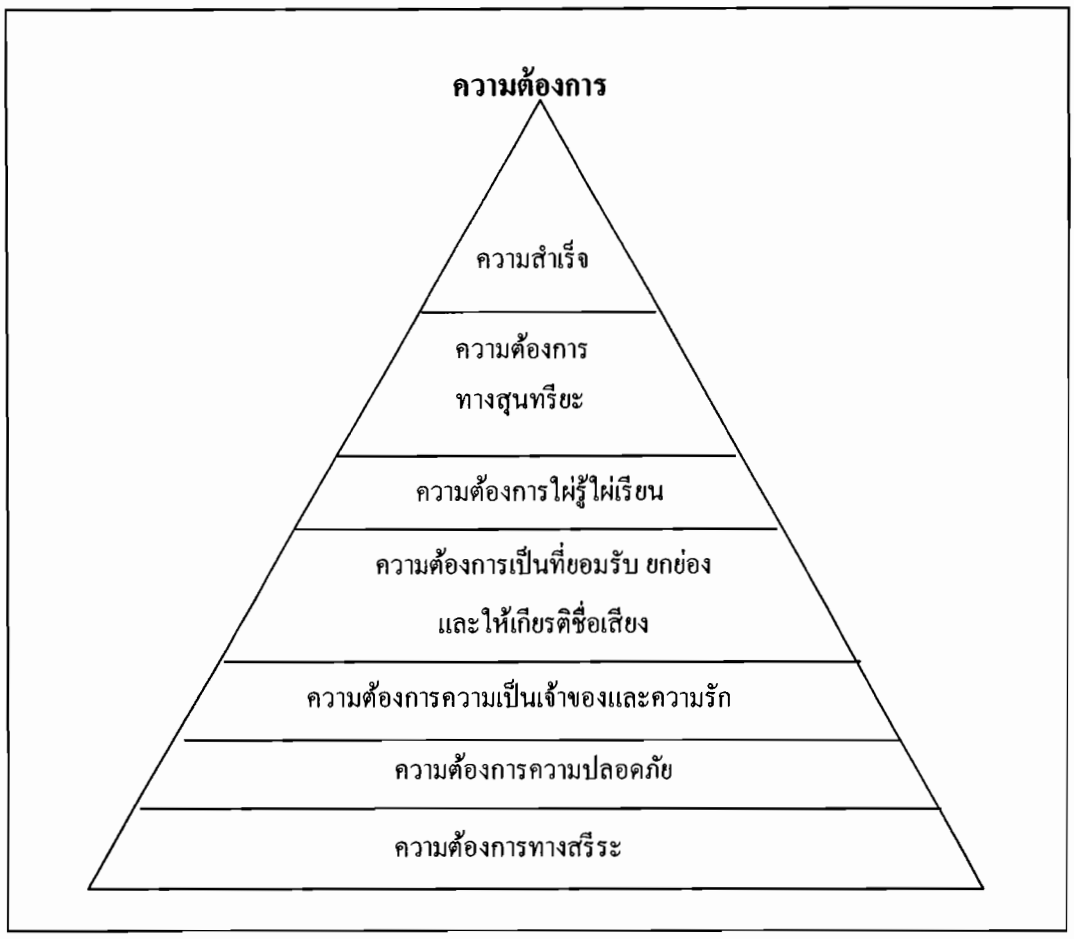
Anita E.Woolfolk (1995 : 130) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

นิภา แก้วศรีงาม กล่าวว่า การจูงใจเป็นสภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ผู้จูงใจกำหนด

2.3.6.2 แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญ คือ ความต้องการองค์การใดที่มีบุคลากร ซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะบุคลากรดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่และโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนั้นยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่า การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ดีได้เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า มีทฤษฎีและการศึกษาเรื่องแรงจูงใจเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งทฤษฎีและการศึกษาที่ว่าด้วยการจูงใจโดยตรง และทฤษฎีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

2.3.6.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Abraham H.Maslow, 1954) เป็นนักจิตวิทยากลุ่มมนุษย์นิยม ทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรก ๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษาเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมามาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความต้องการ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาสโลว์ 7 ลำดับขั้น

จากภาพ อธิบายลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้ดังนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (physical needs) คือความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (sefety needs) คือความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (belongingness and love needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) คือความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (need to know and understand) คือ ความอยากรู้อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (aesthetic needs) ได้แก่ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (self actualization needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก "พอ" ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับ ประสบการณ์สูงสุด คือได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ เช่น ตราบใดที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือตนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวนั้น พนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ดิ้นรนเพื่อใฝ่หาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5 6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกาย ได้รับตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายหิว เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อบอุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

2.3.6.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

Frederick Herzberg (1959) เป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่งที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอคือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่าการให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์การก็มิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์การก็มิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีของ Herzberg เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่

(1) ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

(1.1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

(1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

(1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

(1.3.1) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(1.3.2) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

(2) ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

(2.1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่น่าพอใจของบุคลากรในการทำงาน

(2.2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

(2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(2.4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

(2.5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

(2.6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

(2.7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากกงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

(2.7) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

(2.8) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

โดยสรุป Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คนและจะมิใช่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรงและปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง

สองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ Herzberg ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (job enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้นและมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวงาน การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่าเนื้อหาสูงขึ้นนี้เอง ที่งานต่างจะมีความหมายมากยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมาก

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและคล้ายกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow เป็นอันมาก ซึ่งในทางปฏิบัติจากการพิสูจน์ยืนยันว่า ทฤษฎีทั้งสองเป็นความจริงและใช้ได้กับกลุ่มอาชีพที่มีฐานะตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี ดังที่กล่าวมา แต่อย่างไรก็ตาม กรณีการนำไปใช้กับพนักงานระดับต่ำลงไปหรือพนักงานสตรีและระดับของพนักงานประจำวัน ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามที่กล่าวทีเดียวนัก และให้ผลผลิตเพี้ยนไปได้เสมอ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานทั้งทฤษฎีตามลำดับชั้นตามความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) มาประยุกต์ใช้ในการวิจัย เนื่องจากมีความคล้ายคลึงกันและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.3.3 การจัดการกับความเครียด (stress coping)

Lazarus and Folkman (1984) ได้ให้ความหมายของการจัดการความเครียดว่าเป็นความพยายามอย่างต่อเนื่องในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของบุคคล เพื่อจัดการกับความต้องการภายในและ/หรือภายนอก เมื่อมีการประเมินแล้วพบว่าเป็นความกดดันอย่างรุนแรงหรือเกินกว่าที่จะใช้แหล่งช่วยเหลือของบุคคล ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

(1) การสังเกตและการประเมินความคิดหรือการกระทำของบุคคล

(2) เป็นการคิดหรือการกระทำต่อสภาพการณ์ที่เฉพาะเจาะจง

(3) เป็นการเปลี่ยนแปลงการคิด และการกระทำเมื่อเผชิญกับสภาพการณ์ที่ตึงเครียด

การจัดการความเครียด เป็นรูปแบบของการแก้ไขปัญหาซึ่งคล้ายกับการปรับตัว แต่การจัดการความเครียดจะให้ความหมายเฉพาะลงไปที่การรับมือกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือสิ่งที่กระทบกระเทือนอารมณ์ การจัดการความเครียดไม่ใช่พฤติกรรมการปรับตัวที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เพราะการจัดการความเครียดต้องอาศัยความพยายามในการกระทำ ซึ่งการกระทำที่เราต้องใช้ความพยายามในการกระทำหลาย ๆ ครั้งจะกลายเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้

Natheny (1986 ; quoted in Rice, 1992) กล่าวว่า การจัดการความเครียดเป็นความพยายามต่าง ๆ ภายใต้จิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึกเพื่อป้องกัน กำจัดหรือลดความรุนแรงของสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือเพื่อก่อให้เกิดความอดทนต่อความเจ็บปวดที่เกิดขึ้น

Sarafino (1998) กล่าวว่า การจัดการความเครียดเป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามจัดการกับความแตกต่าง ระหว่างความต้องการที่เกิดขึ้นในสถานการณ์กับแหล่งในการจัดการที่ตนเองประเมินต่อสถานการณ์ที่มีความเครียดที่เกิดขึ้น

บุคคลจะใช้สติปัญญาในการเลือกการจัดการความเครียดที่เคยใช้แล้วประสบความสำเร็จ หากกลวิธีใดใช้แล้วไม่ประสบความสำเร็จบุคคลจะเลือกใช้วิธีอื่น โดยบุคคลจะพิจารณาหาแนวทางแก้ปัญหาที่จะทำให้บุคคลมีความปลอดภัยและเกิดความสุขมากที่สุด

กล่าวโดยสรุป การจัดการความเครียด เป็นความพยายามของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมเพื่อลดความรุนแรงของความเครียดที่เกิดขึ้น หลังจากมีการประเมินทางปัญญาเพื่อให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหา ลดความเครียด เกิดความปลอดภัยและเกิดความสุขมากที่สุด

2.3.4 กระบวนการจัดการความเครียด (coping process)

Lazarus and Folkman (1984) ได้กล่าวถึงกระบวนการการจัดการความเครียดว่าเป็นกระบวนการทางสติปัญญา (cognitive process) เพื่อแยกแยะระหว่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและอันตราย ต้องใช้ระบบการคิดที่มีความรอบคอบ คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับความสามารถในการประเมินของสมองและแหล่งทรัพยากรของบุคคล

การประเมินสถานการณ์แบ่งเป็น 3 ขั้น ดังต่อไปนี้

(1) การประเมินสถานการณ์ขั้นต้น (primary appraisal) คือ การที่บุคคลใช้สติปัญญาความรู้และประสบการณ์ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

(1.1) ไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง (irrelevant) คือ การที่บุคคลประเมินสถานการณ์ แล้วพบว่าสถานการณ์นั้นไม่เกี่ยวข้องกับตน จึงทำให้บุคคลรู้สึกเฉย ๆ กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพราะไม่เกิดผลดีหรือผลเสียต่อตนเอง

(1.2) เกิดผลดีต่อตนเอง (benign positive) คือ การที่บุคคลประเมินสถานการณ์แล้วพบว่า สถานการณ์เกิดผลดีหรือเกิดผลด้านบวก จึงทำให้บุคคลตอบสนองต่อสถานการณ์ด้วยความสุข ความเพลิดเพลินใจ ซึ่งไม่ต้องใช้ความพยายามในการปรับตัว

(1.3) เกิดความเครียด (stressful) คือ การที่บุคคลประเมินสถานการณ์แล้วพบว่าสถานการณ์นั้นก่อให้เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่

(1.3.1) ภาวะอันตรายหรือความสูญเสีย (harm or loss) คือ สถานการณ์นั้นก่อให้เกิดความสูญเสียตามมา เช่น ความเจ็บป่วย การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การสูญเสียคุณค่าในตนเองตลอดจนความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งในสังคม

(1.3.2) การถูกคุกคาม (threat) คือ การคาดการณ์ว่าจะเกิดอันตรายหรือความสูญเสีย บุคคลจะรู้สึกว่าถูกคุกคามหากบุคคลมีความคาดหวังต่อเหตุการณ์ในทางลบ ซึ่งบุคคลจะเกิดความกลัว และความวิตกกังวล

(1.3.3) ความท้าทาย (challenge) คือ การที่บุคคลประเมินสถานการณ์แล้วพบว่าสถานการณ์นั้นเต็มไปด้วยอันตรายที่มาคุกคามจึงเตรียมการณ์ที่จะพยายามแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นการคาดการณ์ของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์นั้นได้และคาดคะเนประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นบุคคลจึงมีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหา

(2) การประเมินสถานการณ์ขั้นที่สอง (secondary appraisal) คือ การที่บุคคลใช้สติปัญญาและความพยายามอย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหา เป็นกระบวนการที่มีความละเอียดซับซ้อนและ มีการใช้กลวิธีเฉพาะในแต่ละสถานการณ์ บุคคลจะต้องรับรู้ถึงการคุกคามที่กำลังเผชิญอยู่จากการประเมินสถานการณ์ในขั้นต้น บุคคลจะมีการประเมินแหล่งประโยชน์ที่จะช่วยในการจัดการความเครียดและประเมินผลที่จะตามมาจากการใช้กลวิธีการจัดการความเครียดนั้น ๆ

(3) การประเมินซ้ำด้วยปัญญา (cognitive reappraisal) คือ การประเมินซ้ำเพื่อพิจารณาว่าอันตรายที่ตนเองรับรู้นั้นยังมีอยู่ ลดลง หรือถูกกำจัดไปแล้ว เป็นการประเมินหลังจากที่ได้รับข้อมูลเพิ่มเติมเข้ามาใหม่จากสิ่งแวดล้อมใหม่จากสิ่งแวดล้อมใหม่ที่อาจสนับสนุน หรือขัดแย้งกับข้อมูลที่มีอยู่เดิมในการประเมินซ้ำนี้บุคคลมักจะตีความสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไปในทางบวกเพื่อให้การคุกคามที่เกิดขึ้นผลกระทบน้อยลง ซึ่งขึ้นอยู่กับความกดดันภายในของบุคคลมากกว่าความกดดันจากสถานการณ์ภายนอก

2.3.5 รูปแบบการจัดการกับความเครียด

Lazarus and Folkman (1985) ได้จำแนกรูปแบบกลวิธีการจัดการความเครียดออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่

(1) กลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (problem-focused coping strategy) หมายถึง การที่บุคคลจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นที่จะจัดการกับปัญหามีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาดีขึ้น มีการวางแผนและกระทำตามแผนที่วางไว้

(2) กลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (emotion-focused coping-strategy) หมายถึง การลดหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นโดยจัดการกับอารมณ์ ได้แก่

(2.1) การคิดถึงสิ่งที่ปรารถนา (wishful thinking) เป็นการคิดเพ้อฝันว่าตนเองสามารถจัดการกับสถานการณ์หรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นได้ คิดว่าสถานการณ์จะต้องผ่านพ้นไป

(2.2) การถอยห่าง (distancing) เป็นการออกห่างจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการพยายามลืมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

Folkman,s (1984) จำแนกรูปแบบกลวิธีการจัดการความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

(1) การมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focused coping) เป็นการใช้กลวิธีต่าง ๆ ในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่

(1.1) การเผชิญหน้ากับปัญหา (confrontive coping) เป็นความพยายามอย่างก้าวร้าวในการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่เพื่อจัดการกับปัญหานั้น ๆ

(1.2) การวางแผนแก้ไขปัญหา (planful problem solving) เป็นการใช้ความพยายามในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความรอบคอบ โดยการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนการแก้ไขปัญหาและดำเนินการตามแผนที่วางไว้

(1.3) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (seeking social support) เป็นการแสวงหาความช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้างเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น

(2) การมุ่งจัดการกับอารมณ์ (emotion-focused coping) เป็นการใช้กลวิธีต่าง ๆ ในการจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น ได้แก่

(2.1) การถอยห่าง (distancing) เป็นความพยายามทางความคิดในการให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลงโดยการถอนตัวออกมาจากสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ เป็นการป้องกันตนเองจากสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดและมองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในมุมใหม่

(2.2) การควบคุมตนเอง (self-control) เป็นความพยายามในการควบคุมความรู้สึกและการกระทำของตนเองเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ตึงเครียดและเปิดใจรับรู้ข่าวสารจากภายนอกเพิ่มมากขึ้น

(2.3) การรับผิดชอบต่อปัญหา (sccepting responsibility) เป็นการที่บุคคลยอมรับว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากตนเองและปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขได้

(2.4) การหลีกหนี-หลีกเลี่ยง (escape-avoidance) เป็นความพยายามที่จะหลีกหนีปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการทำกิจกรรมอย่างอื่นหรือคิดถึงสิ่งที่ปรารถนาเพื่อไม่ต้องคิดถึงปัญหาที่มีอยู่

(2.4.1) การประเมินใหม่ทางบวก (positive reappraisal) เป็นการประเมินคุณค่าใหม่มองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ โดยพยายามมองในด้านที่ดี เน้นความงอกงามของบุคคล รวมทั้งการใช้หลักศาสนาด้วย

(2.4.2) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (seeking social support) เป็นการแสวงหาความช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้างเพื่อให้บุคคลรู้สึกสบายใจขึ้น

จะเห็นได้ว่า การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (seeking social support) เป็นกลวิธีการที่มีทั้งในด้านของการมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focused coping) และการมุ่งจัดการกับอารมณ์ (emotion-focused coping) แสดงว่าการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเป็นกลวิธีที่ไม่สามารถจำแนกได้อย่างชัดเจนว่าเป็นกลวิธีการที่มุ่งจัดการกับปัญหาหรือมุ่งจัดการกับอารมณ์อย่างใดอย่างหนึ่งแต่ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนทางสังคมที่แต่ละบุคคลได้รับและเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคลซึ่ง Lazarus and Folkman (1984) ได้แยกการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมออกมาเป็นกลวิธีการจัดการความเครียดแบบผสม

ในการจัดการกับความเครียดนั้น บุคคลอาจมีการใช้กลวิธีการจัดการความเครียดมากกว่าหนึ่งวิธีในเวลาเดียวกันหรือเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ตึงเครียดเรื่องเดียวกันในเวลาหรือสภาพการณ์ที่แตกต่างกันก็อาจมีการใช้กลวิธีการจัดการความเครียดแตกต่างกัน นอกจากนี้การประเมินสถานการณ์ที่แตกต่างกันก็ส่งผลต่อการจัดการความเครียดแตกต่างกัน โดยสถานการณ์ใดที่บุคคลประเมินว่าตนเองไม่สามารถจัดการกับสถานการณ์ตึงเครียดที่เกิดขึ้นได้ บุคคลจะเลือกที่จะจัดการกับอารมณ์มากขึ้นส่วนบุคคลที่ประเมินว่าตนเองสามารถจัดการกับสถานการณ์ตึงเครียดที่เกิดขึ้นได้บุคคลจะหาข้อมูลเพิ่มเติมและเลือกที่จะจัดการกับปัญหามากขึ้น (Lazarus and Folkman, 1984)

กลวิธีการจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพ คือ กลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาเพราะการพยายามแก้ไขปัญหาจะช่วยให้ปัญหาที่มีอยู่นั้นลดลง ทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นลดลง ส่วนกลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เป็นเพียงวิธีการที่จะช่วยบรรเทาหรือลดความเครียดที่เกิดขึ้นเท่านั้นแต่ไม่ได้จัดการกับปัญหาโดยตรง เพราะในบางสถานการณ์ที่ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ความเครียดอาจไม่ลดลงแต่กลับเพิ่มมากขึ้นจนก่อให้เกิดความล้มเหลวในการปรับตัวได้ นอกจากนี้ยังพบว่า กลวิธีการจัดการความเครียด โดยการหลีกเลี่ยงปัญหาเป็นการเพิ่มความเสี่ยงของปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้น เมื่อเราเกิดความเครียดเราจึงควรจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น โดยใช้กลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาเพราะเป็นวิธีการที่ช่วยให้ปัญหาต่างคลี่คลายและความเครียดก็จะลดลงด้วย

2.3.6 แหล่งช่วยเหลือในการจัดการความเครียด (coping resource)

เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด บุคคลจำเป็นต้องหาแนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น บุคคลแต่ละคนจะเลือกใช้กลวิธีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน Lazarus and Folkman (1984) ได้จำแนกแหล่งช่วยเหลือในการจัดการความเครียดซึ่งทำให้แต่ละบุคคลจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

(1) สุขภาพและพลังงาน (health and energy) บุคคลที่มีความเจ็บป่วยจะมีกำลังในการจัดการกับความเครียดได้น้อยกว่าบุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรง

(2) ความเชื่อในทางบวก (positive beliefs) ความเชื่อเป็นพื้นฐานของความคาดหวังและความพยายามของบุคคลในการจัดการกับความเครียด แต่ไม่ใช่ว่าความเชื่อทุกอย่างจะช่วยให้การจัดการความเครียดมีประสิทธิภาพ ความเชื่ออำนาจภายในตนจะช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดได้ ดีกว่าความเชื่ออำนาจภายนอกตน เช่น ความเชื่อเกี่ยวกับโชคชะตา ส่วนคาดหวังจะช่วยส่งเสริมความสามารถในการจัดการกับความเครียด

(3) ทักษะในการจัดการกับปัญหา (problem-solving skills) ซึ่งประกอบไปด้วยความสามารถในการค้นหาข้อมูล การวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อระบุถึงปัญหาซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการเลือกแนวทางและการวางแผนเพื่อการจัดการความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ทักษะทางสังคม (social skills) ทักษะทางสังคมเป็นแหล่งในการจัดการความเครียดที่สำคัญของบุคคลทักษะทางสังคมเป็นความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลอื่น เพื่อขอความช่วยเหลือในการจัดการกับปัญหาส่งผลให้บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาได้ดีขึ้น

(5) การสนับสนุนทางสังคม (social support) การที่บุคคลได้รับกำลังใจ ได้รับข้อมูล ข่าวสารหรือความช่วยเหลือจากผู้อื่นเป็นการเพิ่มแหล่งช่วยเหลือในการจัดการความเครียด

(6) แหล่งทรัพยากรทางด้านวัตถุ (material resource) แหล่งทรัพยากรทางด้านวัตถุ ได้แก่ เงินและสิ่งของ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้น

ในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีแหล่งช่วยเหลือในการจัดการความเครียด แหล่งช่วยเหลือในการจัดการความเครียดถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลแต่ละคนใช้กลวิธีการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน

2.4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อิศรา รักษ์กุล (2554) ได้ทำการวิจัย เรื่อง สภาวะสุขภาพจิตและทัศนคติของกำลังพลกองทัพบกที่ปฏิบัติภารกิจในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการสุ่มตัวอย่างจากกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจนราธิวาส 31 ที่ปฏิบัติภารกิจในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส จำนวน 259 นาย โดยใช้ตอบ

แบบสอบถาม เพื่อประเมินภาวะสุขภาพจิตและทัศนคติเกี่ยวกับสาเหตุความเครียดและทัศนคติต่อการเข้ารับบริการด้านสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่าในเดือนที่ 3 ของการปฏิบัติภารกิจ กำลังพลมีความรู้สึกเครียดร้อยละ 61.50 มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า ร้อยละ 34.55 มีพฤติกรรมดื่มแอลกอฮอล์เพิ่มขึ้นร้อยละ 19.67 ส่วนทัศนคติเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด ได้แก่ ปัญหาด้านการเงิน ความปลอดภัยในชีวิตและปัญหาครอบครัว ร้อยละ 62.20 57.93 และ 48.63 ตามลำดับ

อนุพงษ์ เกศราแก้ว (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกองพันทหารม้าที่ 1 รักษาพระองค์ฯ โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร จำนวน 164 นาย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามผลการศึกษาพบว่าข้าราชการทหารมีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ การเปรียบเทียบระดับความเครียดกับคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการทหารพบว่า ข้าราชการทหารที่มีความสัมพันธภาพในครอบครัวและด้านการอุปการะเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุรศักดิ์ ศานุจารย์ (2536) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 20 สถานี จำนวน 347 นาย ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านที่พักอาศัย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในขณะปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านศักดิ์ศรีในอาชีพตัวเอง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความยุติธรรม จากผลการวิจัยยังพบว่า ความเครียดเป็นผลทำให้เกิดพฤติกรรม เช่น โรคประจำตัว สูบบุหรี่ การดื่มสุรา ก้าวร้าว มีอารมณ์ฉุนเฉียว เที่ยวเตร่ มาทำงานสาย ลาป่วยและขาดงาน ซึ่งความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ

วุฑฒิ ศรีรัตนวุฑฒิ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของตำรวจทางหลวง:ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจทางหลวง 1 กองกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยวิชาศึกษาเชิงสำรวจ จำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจทางหลวง 1 กองกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง จำนวน 79 นาย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านงานที่ปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือ การทำงานของพนักงานวิทยุประจำสถานีและรถวิทยุตรวจการณ์ ปัจจัยด้านภาวะงานที่ปฏิบัติที่รับผิดชอบที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด คือ มีภาวะงานที่รับผิดชอบเป็นเวลานาน 9-14 ชั่วโมง

ปัจจัยด้านภาวะแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยสำคัญ 5 อันดับแรกที่ทำให้เกิดความเครียด คือ การใช้อภิสิทธิ์ในการจับกุม การจราจรติดขัด ความแออัดของยวดยานบนท้องถนน สภาพอากาศที่ร้อนอบอ้าว ฝุ่นละอองและมลพิษที่เป็นพิษและการทำผิดจราจรของผู้ขับขี่ เป็นต้น

พธิดา โขงรัมย์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างกับความเครียดในงานของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 285 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีระดับค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน มีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความเครียดในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าตอบแทน และสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างด้านงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงาน ส่วนสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างด้านสภาพแวดล้อมของงาน และสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างด้านผลประโยชน์อื่นมีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05

สมโภชน์ ทัศนา (2538) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล พบว่า รองสารวัตรสอบสวนมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า อายุ ประสบการณ์การสอบสวน ภาระครอบครัว ความสับสนบทบาท และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเครียด ส่วนประวัติการถูกลงทัณฑ์ทางวินัย ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณงาน การสนับสนุนผู้บังคับบัญชา การสนับสนุน จากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากประชาชน รวมทั้งวัสดุสิ่งอำนวยความสะดวกล้วนก่อให้เกิดความแตกต่างของความเครียด

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับความเครียด

2.4.1 การจัดการกับความเครียดด้วยการมองโลกในแง่ดี

พิมพรรณ กวางเดินดง (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำ การมองโลกในแง่ดี และความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าความเป็นผู้นำและการมองโลกในแง่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ยังพบว่า ความเป็นผู้นำและการมองโลกในแง่ดี สามารถร่วมกันทำงานสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ดังนั้น ผู้ที่มีการมองโลกในแง่ดีจะมีสุขภาพจิตดีและมีความมั่นคงทางอารมณ์ การมองโลกในแง่ดีไม่เฉพาะแต่การมองสิ่งแวดล้อมภายนอกเท่านั้น แต่รวมเอาทั้งการมอง

ตนเอง การมองโลกภายนอก และมองอนาคตว่าเต็มไปด้วยความหวัง มองปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นโอกาส ทำให้เกิดกำลังใจไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้มีอารมณ์แจ่มใส ซึ่งจะทำให้เกิดปัญญาหาทางออกที่ดีได้ในที่สุด ฉะนั้นบุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดีย่อมที่จะมีแนวโน้มความสำเร็จในการทำงาน ความสุข รวมถึงความสำเร็จในการจัดการกับความเครียดอีกด้วย

2.4.2 การจัดการกับความเครียด โดยการใช้ทักษะการแก้ไขปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการจัดการกับความเครียดในการทำงานและทักษะในการแก้ปัญหา

สุดรัก พิลกันทา (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจรในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิจัยเชิงบรรยายใช้วิธีการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 139 นาย จากผลการวิจัยพบว่า ตำรวจจราจรในจังหวัดเชียงใหม่มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร ได้แก่ ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิต ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ 0.5941 พฤติกรรมที่เผชิญกับความเครียดของตำรวจจราจร เลือกใช้พฤติกรรมเผชิญกับความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และแบบมุ่งแก้อารมณ์ในระดับน้อยปานกลาง และน้อยตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่ผู้เผชิญกับความเครียดจะเลือกวิธีจัดการกับความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา (Problem Coping) ดังนั้น ทักษะในการแก้ปัญหา จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการกับความเครียดให้สำเร็จได้ เพราะเป็นความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะรวบรวมเอาความสามารถในการหาข้อมูล การวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อแยกแยะปัญหา ค้นหาการแก้ปัญหา โดยคำนึงผลได้เสียของการกระทำนั้น สู่แนวทางความสำเร็จในการจัดการกับความเครียดได้

2.4.3 การจัดการกับความเครียด โดยแสวงหาการสนับสนุนจากสังคม

นรัญชญา ศรีบูรพา (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2547 จำนวน 139 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดยาเสพติดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น -.34 แสดงให้เห็นว่าหากมีการสนับสนุนทางสังคมเพิ่มขึ้นแล้ว ระดับความเครียดจะลดลง เพราะผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมอย่างเพียงพอ จะช่วยลดความเครียด สามารถปรับตัวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม (2553) ศึกษาระดับความเครียดและการจัดการกับความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 222 คน พบว่า นักศึกษาร้อยละ 47.5 มีความเครียดระดับปกติหรือไม่เครียด ร้อยละ 18.9 มีความเครียดระดับปานกลางถึงมาก และเมื่อเกิดความเครียดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 70.0 จะใช้วิธีการปรับตัวด้วยวิธีต่าง ๆ ทุกครั้ง เมื่อเกิดความเครียด วิธีการที่นักศึกษาร้อยละ 79.7 จะปฏิบัติบ่อยหรือทุกครั้ง คือ การปรับความคิด โดยการยอมรับความจริง สาขาวิชาที่นักศึกษาศึกษาอยู่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการความเครียดด้วยการปรับความคิด โดยการยอมรับความจริง การแสวงหาการสนับสนุนจากสังคมและการแสวงหาความเพลิดเพลิน (P – Value = 0.005 0.008 และ 0.0015 ตามลำดับ) สถานภาพครอบครัวของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการกับความเครียดและการปรับความคิด โดยการบิดเบือนความจริง (P – Value = 0.024)

ดังนั้นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม จะเป็นผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือทางอารมณ์ สิ่งของ การยอมรับและเห็นคุณค่า การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือได้รับข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนนี้จะช่วยให้บุคคลเผชิญภาวะเครียดและปรับตัวได้ดี ตามทฤษฎีความเครียด พฤติกรรมการจัดการปัญหาและการปรับตัว (Theory of Stress , Coping and Adaptation) จึงเห็นได้ว่าผู้ที่มีได้รับการสนับสนุนทางสังคมนั้น มีแนวโน้มที่จะจัดการกับความเครียดให้สำเร็จได้

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยที่ส่งผลให้กำลังพลเกิดความเครียด และวิธีการจัดการกับความเครียดของกำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี ที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณเขาพระวิหาร โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กำลังพลทหาร สังกัดหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี ที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณโดยรอบประสาทเขาพระวิหาร ในเขตตำบลเสาธงไชย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 222 นาย

ประชากรดังกล่าวประกอบไปด้วย พลทหารกองประจำการ นายทหารชั้นประทวน นายทหารชั้นสัญญาบัตร (ซึ่งมียศตั้งแต่พลทหารจนถึงพันโท) และปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม ณ บริเวณปราสาทเขาพระวิหาร ห้วงปีงบประมาณ 2556 (ตั้งแต่ ตุลาคม 2555 – กันยายน 2556)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นกำลังพลทหารหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี ตั้งแต่พลทหารจนถึงพันโทที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ที่ทำการกองพันและฐานปฏิบัติการบริเวณโดยรอบปราสาทเขาพระวิหาร ตั้งแต่ ตุลาคม 2555 – กันยาน 2556 ที่ผู้วิจัยสามารถประสานงาน ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยได้ การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น (non - probability sampling) โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบบังเอิญ (accidental selection) เนื่องจากในห้วงที่เข้าไปเก็บข้อมูลนั้น กำลังพลในแต่ละระดับได้ไปปฏิบัติหน้าที่บริเวณชายแดน จึงทำให้ไม่สะดวกในการเข้าร่วมวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิดและชนิดปลายเปิด ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของกำลังพล ซึ่งมีทั้งชนิดเลือกตอบข้อเดียวและให้เติมข้อมูล รวม 11 ข้อ ได้แก่ อายุ สังกัด ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน/รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ราชการสนามและโรคประจำตัว

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง โดยใช้แบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต ชนิด 5 คำถาม (ST-5) ถามความรู้สึกที่เกิดขึ้นใน 2-4 สัปดาห์ ได้แก่ ปัญหาในการนอน การมีสมาธิน้อยลง ความหงุดหงิด กระวนกระวาย ว้าวุ่นใจ รู้สึกเบื่อ เซ็ง และไม่อยากพบปะผู้คน แต่ละข้อมีตัวเลือกในการตอบเพียง 1 ข้อ โดยมีคะแนนแสดงระดับอาการความเครียด (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2533) ดังนี้

ระดับความเครียดมี ดังนี้

คะแนน 0 หมายถึง แทบไม่มีอาการ

คะแนน 1 หมายถึง เป็นบางครั้ง

คะแนน 2 หมายถึง บ่อยครั้ง

คะแนน 3 หมายถึง เป็นประจำ

การแปลผล แปลผลจากคะแนนรวมตามระดับที่ประเมินได้ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 0-4 คะแนน หมายถึง มีความเครียดน้อย

คะแนนระหว่าง 5-7 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

คะแนนระหว่าง 8-9 คะแนน หมายถึง เครียดมาก

คะแนนระหว่าง 10-15 คะแนน หมายถึง เครียดมากที่สุด

การอ่านค่าคะแนน

0 – 3.00 หมายถึง เครียดน้อย

3.01 – 8.00 หมายถึง เครียดปานกลาง

8.01 – 10.00 หมายถึง เครียดมาก

10.01 – 15.00 หมายถึง เครียดมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้กำลังพลเกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม ลักษณะคำถามเป็นแบบปิด (closed – end question) แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตรส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนในแต่ละข้อ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2533) ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดน้อย

3 คะแนน หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดมาก

5 คะแนนหมายถึง ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด

การให้คะแนนแบบสอบถาม คิดจากค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อที่ได้จากแบบสอบถาม โดยกำหนดความหมายตามระดับ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2533) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

0 – 1.49 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด

1.50 – 2.49 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดน้อย

2.50 – 3.49 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดปานกลาง

3.50 – 4.49 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดมาก

4.50 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวิธีการจัดการเมื่อเกิดความเครียด 15 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบปิด (closed – end question) แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตรส่วนประเมินค่า (rating scale) 4 ระดับ โดยกำหนดคะแนนในแต่ข้อ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2533) ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ไม่ได้คิดหรือปฏิบัติในสิ่งเหล่านี้เลย

2 คะแนน หมายถึง ได้คิดหรือปฏิบัติเป็นบางครั้ง

3 คะแนน หมายถึง ได้คิดหรือปฏิบัติบ่อยครั้ง

4 คะแนน หมายถึง ได้คิดหรือปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ

การให้คะแนนแบบสอบถาม คิดค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อที่ได้จากแบบสอบถาม โดยกำหนดความหมายตามระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

1.00 – 1.50 หมายถึง ไม่ได้คิดหรือปฏิบัติในสิ่งเหล่านี้เลย

1.51 – 2.50 หมายถึง ได้คิดหรือปฏิบัติเป็นบางครั้ง

2.51 – 3.50 หมายถึง ได้คิดหรือปฏิบัติบ่อยครั้ง

3.51 – 4.00 หมายถึง ได้คิดหรือปฏิบัติเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้วิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์ในประเด็นที่สงสัยบางประเด็น เช่น หน้าที่รับผิดชอบของกำลังพล การบังคับบัญชาและสวัสดิการค่าตอบแทน

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากตำราเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง ความเครียดในการทำงานและการจัดการกับความเครียด

3.3.2 นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาร่างแบบสอบถาม เฉพาะที่ต้องการ โดยพิจารณาถึงความชัดเจน คลอบคลุม ตามคำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรแต่ละด้าน โดยขอแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.3 ตรวจสอบภาษาและเรียงลำดับคำถาม จัดทำคำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม และจัดพิมพ์แบบสอบถาม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงสามารถใช้ได้

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (try out) โดยทดลองใช้กับกำลังพลซึ่งประกอบด้วยนายทหารชั้นประทวนและพลทหาร สังกัดกองร้อยพลเสนารักษ์ โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ จำนวน 40 นาย

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นในส่วนของระดับความเครียด ปัจจัยแวดล้อมและการจัดการกับความเครียดเท่ากับ 0.9335

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมทั้งเชิงปริมาณ (quantitative data) และเชิงคุณภาพ (qualitative data) โดยข้อมูลเชิงปริมาณนั้นได้ใช้แบบสอบถามดังที่ได้กล่าวข้างต้น ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (focus group) โดยไม่ใช้แบบสอบถาม เพื่อเจาะลึกข้อมูลบางประเด็น เช่น สภาพภูมิประเทศ ความเสี่ยงและการบังคับบัญชา รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้บังคับหน่วยเพื่อให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ทำหนังสือถึงผู้บังคับการหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ และขออนุญาตเข้าไปเก็บข้อมูลจากกำลังพลทหารที่ปฏิบัติหน้าที่บริเวณรอบปราสาทเขาพระวิหาร

3.4.2 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเข้าไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยเข้าไปเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 – 30 มีนาคม 2556 เวลาระหว่าง 09.00 – 12.00 น. ณ ที่ทำการกองพันและฐานปฏิบัติการของกำลังพล โดยก่อนแจกจ่ายแบบสอบถามได้เชิญกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี เข้ารับฟังคำชี้แจง วัตถุประสงค์ วิธีการตอบแบบสอบถามและทำความเข้าใจประเด็นคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม ซึ่งในการนี้ได้แจกจ่ายแบบสอบถามแก่กำลังพล จำนวน 275 นาย ได้รับตอบกลับสมบูรณ์ 222 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.72

3.4.3 นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ และบันทึกรหัสก่อนนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีทางสถิติ

3.5 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สังกัด ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ประวัติการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม โรคประจำตัว ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Persentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การประเมินวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง โดยประเมินความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน 2 -4 สัปดาห์ ซึ่งใช้แบบประเมินความเครียด ของกรมสุขภาพจิต ชนิด 5 คำถาม (ST-5) ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 3 การประเมินปัจจัยที่ก่อให้กำลังพลเกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 4 การประเมินวิธีการจัดการกับความเครียด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความเครียด ในการปฏิบัติหน้าที่และแนวทางการแก้ไขปัญหาของกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ปัจจัยแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดและวิธีการจัดการเมื่อกำลังพลเกิดความเครียด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่กำหนดคำตอบให้และประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง โดยใช้แบบประเมินความเครียด ชนิด 5 คำถาม (ST-5) ของกรมสุขภาพจิต ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ก่อให้กำลังพลเกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวิธีจัดการเมื่อเกิดความเครียด ซึ่งในตอนที่ 1 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง รวมทั้งได้สัมภาษณ์กำลังพลบางนายในประเด็นต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อการเกิดความเครียด ผู้วิจัยได้อธิบายและนำแบบสอบถามไปให้กำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 275 ฉบับ ได้รับความร่วมมือจากกำลังพลดังกล่าวตอบแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 222 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.7 และผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จสำหรับการวิจัย (SPSS) คำนวณค่าหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและวิธีการจัดการเมื่อเกิดความเครียดของกำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีระดับชั้นยศเป็นพลทหาร มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นโสดมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน อายุราชการ 2 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการสนาม ระหว่าง 6 เดือน ถึง 1 ปี และไม่มีโรคประจำตัว

5.1.2 กำลังพลกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความเครียดในภาพรวมในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรู้สึกหรือมีอาการที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ รู้สึกเบื่อเซ็ง ($\bar{X}$ = 0.80) มีปัญหาในการนอน นอนไม่หลับหรือนอนมาก ($\bar{X}$ = 0.64) และมีสมาธิน้อยลง ($\bar{X}$ = 0.59)

5.1.3 กำลังพลกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในภาพรวมทุกๆ ด้านในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.28) ซึ่งกำลังพลมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม กำลังพลมีความเครียดในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.32) และพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ ความพอเพียงและความพร้อมใช้ของเครื่องมืออาวุธยุทโธปกรณ์ ($\bar{X}$ = 2.55)สุขาภิบาลทหารในที่พักฐานปฏิบัติการ ($\bar{X}$ = 2.39) และคุณภาพ ความพอเพียงของอาหาร น้ำดื่ม ($\bar{X}$ = 2.36)

ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในภาพรวม กำลังพลมีความเครียดในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.27)และพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ สัมพันธภาพกับกำลังพลระดับเดียวกันและผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 2.45) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 2.39) และความสามัคคีร่วมมือร่วมใจ ของกำลังพลในหน่วย ($\bar{X}$ = 2.34)

ด้านความก้าวหน้าขวัญกำลังใจในการทำงานในภาพรวม กำลังพลมีความเครียดในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.32) และพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การดูแลสุขภาพกำลังพล ($\bar{X}$ = 2.44) การตรวจเยี่ยมการเยี่ยมให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง ($\bar{X}$ = 2.39) และการเข้าศึกษาหลักสูตรตามแนวทางการรับราชการหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะเหล่า ($\bar{X}$ = 2.36)

ด้านค่าตอบแทนรายได้ในภาพรวม กำลังพลมีความเครียดในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.06) และพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เงินเดือน เงินเพิ่มต่าง ๆ มีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 2.25)

ด้านครอบครัวและความผาสุกในการดำรงชีวิตในภาพรวม กำลังพลมีความเครียดในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.45) และพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การได้รับการสนับสนุนและกำลังใจจากครอบครัว ($\bar{X}$ = 2.48) ภาระความรับผิดชอบในครอบครัว ($\bar{X}$ = 2.45) และความขัดแย้งระดับบุคคลในครอบครัว ($\bar{X}$ = 2.41)

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัย ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และแนวทางแก้ไขปัญหาของกำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษา พบว่า กำลังพลกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ในระดับต่ำ (Mild Stress) ซึ่งมีความเครียดเกิดน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย เป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน และพบว่ากำลังพลส่วนใหญ่เมื่อเกิดความเครียดจะมีความรู้สึกเบื่อ เซ็ง ซึ่งเป็นความเครียดที่ส่งผลกระทบต่ออารมณ์และจิตใจ จึงสามารถอธิบายได้ว่า ในห้วงที่เข้าไปเก็บข้อมูลนั้น อาจอยู่ในห้วงที่กำลังพลปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ ไม่มีสถานการณ์รุนแรง หรือถูกรุกรานด้วยกองกำลังต่างชาติ รวมทั้งกำลังพลได้รับการดูแลอย่างดีจากผู้บังคับบัญชา ประกอบกับก่อนออกมาปฏิบัติหน้าที่ (pre-Deploy) ทางโรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ได้จัดอบรม เรื่องความเครียดและการดูแลตนเองเมื่อเกิดความเครียด และในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในสนาม ได้จัดกิจกรรม Mobile คลายเครียดให้กับกำลังพล และทำการประเมินความเครียดของกำลังพลทุก 3 เดือน จึงทำให้กำลังพลมีความสามารถในการรับมือ พร้อมที่เผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้ ความเครียดระดับต่ำนี้ กรมสุขภาพจิต (2539) กล่าวว่า ความเครียดระดับต่ำในระยะเวลาไม่นานนัก จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือแก้ไข มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายมีโอกาสจะรับมือกับภาวะเครียดเกิดขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความเชื่อมั่นภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น

5.2.2 ส่วนปัจจัยแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลให้กำลังพลเกิดความเครียด พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ส่งผลให้กำลังพลเกิดความเครียดในระดับน้อย ซึ่งถึงแม้ว่าปัจจัยต่าง ๆ จะทำให้กำลังพลเกิดความเครียดในระดับน้อยก็ตาม ยังพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

5.2.2.1 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากลำดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านครอบครัวและความผาสุกในการดำรงชีวิต ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่ากำลังพลมีความเป็นห่วงครอบครัวโดยภรรยาต้องเลี้ยงดูบุตรตามลำพัง รวมทั้งต้องรับภาระต่าง ๆ แทนสามีระหว่างมาปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของภรรยาพบว่ามีความเป็นห่วงสามีเกรงจะได้รับอันตราย แต่ถึงอย่างไรก็ตาม หน่วยเฉพาะกิจได้จัดให้กำลังพลลาพักตามห้วงเวลาในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ก็สามารถติดต่อครอบครัวได้ตลอดเวลาทางโทรศัพท์หรือสื่ออื่น ๆ ได้

5.2.2.2 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากลำดับสอง คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากกำลังพลต้องปฏิบัติหน้าที่ในภูมิประเทศและสถานการณ์ที่เสี่ยงต่ออันตรายเป็นเวลานาน ขาดความสะดวกสบายทั้งที่พัก อาหาร สุขาภิบาลและสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับ นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ์ (2542 : 18-19 ; อ้างอิงจาก ประภาส ใจวังผา, 2547 : 8-9) กล่าวว่า

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (factors intrinsic to the job) เช่น สภาพการทำงาน (work conditions) ระยะเวลาทำงานที่ยาวนาน (long periods) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรศักดิ์ ศานุจารย์ (2536) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในระดับมาก ได้แก่ ที่พักอาศัยและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

5.2.2.3 ปัจจัยมีค่าเฉลี่ยมากลำดับสาม คือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าขวัญและกำลังใจในการทำงาน พบว่า กำลังพลต้องการให้มีการดูแลสุขภาพ การได้รับการเยี่ยมให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา การสับเปลี่ยนกำลัง การให้โอกาส ลาพัก การศึกษาต่อ การดูแลสวัสดิการสิทธิกำลังพล ซึ่งอธิบายได้ว่ากำลังพลมีความต้องการพื้นฐานเพื่อสร้างความสมบูรณ์แบบในชีวิต สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสรีระ ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของ ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรียะและความต้องการความสำเร็จ ดังนั้นถ้าบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียด และสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) กล่าวถึงปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) ว่าปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลตลอดเวลา ได้แก่ ความก้าวหน้าในอนาคต ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น จึงจะทำให้บุคคลพึงพอใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ถึงแม้จะส่งผลให้กำลังพลเกิดความเครียดในระดับน้อย แต่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของกำลังพลให้เกิดความผาสุกมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

การจัดการหรือการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดความเครียด พบว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นจะปรับตัวหรือกำลังพลมีการจัดการความเครียดปฏิบัติด้วยวิธีต่าง ๆ เป็นบางครั้ง ซึ่งวิธีที่กำลังพลใช้ในการจัดการความเครียดมากที่สุด คือ หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง พูดคุยกับเพื่อน หัวเราะ สร้างอารมณ์ขันและอ่านหนังสือ ดูหนัง ฟังเพลง ซึ่งถือว่าเป็นการจัดการกับความเครียด (strees coping) แบบมุ่งแก้ไขปัญหา (problem focused coping strategy)โดยมีการวางแผนแก้ไขปัญหา (planful problem solving) และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (seeking social support) สอดคล้องกับแนวคิดรูปแบบทางการจัดการกับความเครียดของ Lazarus และ Folkman (1985) รวมทั้งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุดรัก พิลกันทา (2541) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจร ในจังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ตำรวจจราจรเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญกับความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ดังนั้นการที่กำลังพลใช้วิธีการจัดการกับความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม จึงเป็นวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมและเกิดผลดีต่อกำลังพลเพราะเป็นวิธีการที่ช่วยให้ปัญหาต่าง ๆ คลี่คลายและความเครียดก็จะลดลงด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ถึงแม้ว่ากำลังพลโดยรวม จะมีระดับความเครียดน้อยและปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้กำลังพลเกิดความเครียดในระดับน้อยก็ตาม แต่ยังพบว่า มีปัจจัยที่ทำให้กำลังพลเกิดความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านครอบครัวและความผาสุกในการดำรงชีวิต ดังนั้น ผู้วิจัยจะนำผลการศึกษาเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนา แก้ไขและป้องกันปัญหา สาเหตุที่ก่อให้กำลังพลเกิดความเครียด ดังนี้

5.3.1 ผู้บังคับหน่วยทหารควรจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมสัมพันธภาพ ความรัก ความเข้าใจ ความอบอุ่นและความเข้มแข็งในครอบครัวของกำลังพล รวมทั้งส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มแม่บ้าน เพื่อให้มีรายได้เสริมสามารถแบ่งเบาภาระของสามีได้และควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเครียดที่เกิดจากปัจจัยทางครอบครัว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา

5.3.2 ผู้บังคับหน่วยควรจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตแก่กำลังพล โดยขอการสนับสนุนจากศูนย์สุขภาพจิตภายในจังหวัดหรือโรงพยาบาลกองทัพบก เช่น หัวเราะคลายเครียด การทำสมาธิ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้กำลังพลมีสุขภาพจิตดี สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของกองทัพบกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

5.4.1 การสอบถามและสัมภาษณ์กำลังพลกลุ่มตัวอย่างในห้วงที่กำลังพลปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ที่ปกติไม่มีการปะทะกับกองกำลังต่างชาติ อาจส่งผลให้ระดับความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งหากมีสถานการณ์รุนแรงหรือมีการปะทะกับกองกำลังต่างชาติอาจทำให้ระดับความเครียดของกำลังพลเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

5.4.2 กำลังพลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นระดับพลทหาร คิดเป็นร้อยละ 68.70 ซึ่งเป็นกำลังพลที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของกำลังพลระดับชั้นประทวนและระดับนายทหาร ซึ่งถ้าหากตอบแบบสอบถามในทางที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยทหารอาจทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ความเครียด. กรุงเทพมหานคร : กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2533.

_____. ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย. กรุงเทพมหานคร : กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2539.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือคลายเครียด. กรุงเทพมหานคร : สยามเอ็มแอนด์บีพลับลิซซิ่ง, 2541.

_____. แบบประเมินความเครียด ST-5. กรุงเทพมหานคร : กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2555.

กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. สุขภาพจิต. กรุงเทพมหานคร : ราชทัณฑ์, 2536.

จำลอง ดิษยวณิช. คลายเครียด. กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้วการพิมพ์, 2531.

จันจิรา ภู่ทองเกษ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2537.

ชูทิตย์ ปานปรีชา. จิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539

นิเทศ ตินณะกุล. มานุษยวิทยาสังคมและวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม. ระดับความเครียดและการจัดการกับความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธนบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.

นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

นรัญชญา ศรีบูรพา. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการจัดการปัญหาและความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

ประภาส ใจผาวัง. ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

ปรเมษฐ์ คีรีเมฆ. ปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดและวิธีการคลายเครียดของบรรณารักษ์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2538.

พิมพรรณ กวางเดินดง. ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำกับการมองในแง่ดีและความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

พธิดา โขงรัมย์. ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและสิ่งที่ไม่ใช่ค่าจ้างกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.

รพาพิมพ์ เมฆศรีอรุณ. สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.

รักษยา ชัยประศาธน์. โปรแกรมการฝึกอบรมการจัดการความเครียดในที่ทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

รัติยา วิจิตรวงษ์. การศึกษาความเครียดของบุคลากรโรงเรียนพนิชการตะวันออก จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

รัตนา จิตโสภา. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.). คู่มือเรื่องความมั่นคงแห่งชาติประจำปีการศึกษา 2553 – 2554. (อัดสำเนา), 2552.

วุฑฒิ ศรีรัตนวุฑฒิ. ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของตำรวจทางหลวง : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจทางหลวง 1 กองกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกริก, 2540.

วีณา บุญแสง. ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนการสนับสนุนทางสังคม ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

สมโภชน์ ทัศนา. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.

สิทธิกร อุทะนุต. ความเครียดของกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยรบหลัก : กรณีศึกษากองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

สุรศักดิ์ ศานจารย์. ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.

สุดรัก พิลกันทา. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจรในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

สุภาส เครือเนตร. บริหารสุขภาพจิต พิชิตความเครียด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง, 2541.

อมรากุล อินโอชานนท์. ความเครียดในการทำงาน. (สุขภาพจิต 12). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, 2532

อนุพงษ์ เกศราแก้ว. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารม้าที่ 1 รักษาพระองค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2543.

อิศรา รักษ์กุล. "สภาวะสุขภาพจิตและทัศนคติของกำลังพลกองทัพบกที่ปฏิบัติภารกิจในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้", เวชสารแพทย์ทหาบท. 64 (2) : 67-73 ; 15 มกราคม, 2554.

อุราภรณ์ บุญเรือง. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

อัมพร โอตระกูล. สุขภาพจิต. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ลักษณ์, 2540.

Beehe & Newman. Job Stress employee health and Organization Effectiveness. A Fact Analysis model and Literature Review: Personal Psychology, 1974.

Engel. Psychological Development in Health and disease. Philadelphia: W.B.Saurdeus Co., 1962.

Farmer, R.E. and Monahan, L.H. Stress Management for Human Services. Michigan. Beverly Hill: Sage Publication, 1984.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

Folkmans. Personal Control and Stress and coping process. Springer Publishing Company, 1984.

French and Rodgers. Adjustment as person – environment fit. New York: Basic Books, 1974.

Gallagher. Stress and Coping. New York: Columbia University Press, 1977.

Herberg's. Herberg's two factor theory. New York: John Wiley & Sons, 1959.

Lasarus, R.S. & Folkman. Stress Apraisal and Coping. New York: Spring, 1984.

Luckman & Sorensen. Stress : Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing. New Jersey: Prentice-Hall, 1974.

Maslow. Hiergrchy of Needs theory. New York: Harper, 1954.

Miller and Keane. Encyclopedia and Dictionary of medicine and Nursing. Philadelphia: WB Saunders, 1972.

Richard Monahan and Hekeler. Stress Management in Human Services. California: Sage Publications, 1987.

Sarafino. Health Psychology Biopsychosocial Interactions. New York: Harper, 1998.

Schultz. Stress Ecology. Boston: Kluwer Academic, 2002.

Selye. The Stress of life. Rev. ed. New York: McGraw–Hill, 1976.

ภาคผนวก

แบบสอบถามและแบบทดสอบเพื่อการวิจัย เรื่อง
ความเครียด ปัจจัยด้านการปฏิบัติหน้าที่และแนวทางการแก้ไขปัญหา : กรณีศึกษากำลังพลหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามและแบบทดสอบนี้จัดทำนั้นเพื่อศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง การศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและแนวทางการแก้ไขปัญหาของกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้กำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี เกิดความเครียด

1.2 เพื่อศึกษาระดับความเครียดที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของกำลังพล หน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี

1.3 เพื่อศึกษาวิธีการจัดการ เพื่อขจัดหรือลดความเครียดของกำลังพล เมื่อเกิดความเครียด

1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจที่ 1 กองกำลังสุรนารี

1.5 เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาอันเกิดจากความเครียดของกำลังพลต่อหน่วยสายบังคับบัญชา

แบบสอบถามและแบบทดสอบ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของกำลังพล จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบประเมินความเครียดด้วย 5 คำถาม (ST-5 : กรมสุขภาพจิต)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวิธีการจัดการเมื่อเกิดความเครียด จำนวน 15 ข้อ

2. ขอความร่วมมือจากกำลังพลทุกท่านอ่านคำแนะนำอย่างละเอียดและทำความเข้าใจแล้วจึงตอบคำถามในแต่ละตอน

3. การตอบแบบสอบถามและการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะพิทักษ์สิทธิของกำลังพล โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือการตอบแบบสอบถามรายบุคคล จึงขอความร่วมมือจากกำลังพลทุกท่านตอบแบบสอบถามและแบบทดสอบตามความเป็นจริง

ขอขอบพระคุณกำลังพลทุกท่านในการตอบแบบสอบถามและแบบทดสอบ

พ.อ.หญิงเอื้อพร ดิคคินสัน

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกำลังพล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ หน้าข้อความหรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. อายุ
   - ☐ 1.1 21 – 30 ปี
   - ☐ 1.2 31 – 40 ปี
   - ☐ 1.3 41 – 50 ปี
   - ☐ 1.4 มากกว่า 50 ปี

2. ระดับชั้นยศ
   - ☐ 2.1 พลทหาร
   - ☐ 2.2 นายทหารชั้นประทวน
   - ☐ 2.3 นายทหารชั้นสัญญาบัตร

3. สังกัดหน่วยปกติ
   - ☐ 3.1 ร.6 และหน่วยขึ้นตรง
   - ☐ 3.2 ร.13 และหน่วยขึ้นตรง
   - ☐ 3.3 ร.16และหน่วยขึ้นตรง
   - ☐ 3.4 หน่วยอื่น ๆ (ระบุ) .....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด
   - ☐ 4.1 ประถมศึกษา
   - ☐ 4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น
   - ☐ 4.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย
   - ☐ 4.4 ประกาศนียบัตร, อนุปริญญา, นนส.กองหนุน
   - ☐ 4.5 ปริญญาตรี
   - ☐ 4.6 สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานภาพสมรส

☐ 5.1 โสด

☐ 5.2 สมรส

☐ 5.3 หย่า/หม้าย

☐ 5.4 แยกกันอยู่

6. เงินเดือน/รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 6.2 10,000 – 20,000 บาท

☐ 6.3 20,000 – 30,000 บาท

☐ 6.4 มากกว่า 30,000 บาท

7. อายุราชการ

☐ 7.1 2 ปี

☐ 7.2 3-10 ปี

☐ 7.3 11-20 ปี

☐ 7.4 21-30 ปี

☐ 7.5 มากกว่า 30 ปี

8. ระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการสนามในครั้งนี้

☐ 8.1 ต่ำกว่า 6 เดือน

☐ 8.2 6 เดือน–1 ปี

☐ 8.3 มากกว่า 1 ปี

9. โรคประจำตัว

☐ 9.1 ไม่มี

☐ 9.2 มี (ระบุ) .....

ตอนที่ 2 แบบประเมินความเครียด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึกหรืออาการของท่านตามความเป็นจริง

แบบประเมินความเครียดกรมสุขภาพจิต (ใหม่) (ST-5)

ขอให้ท่านลองประเมินตนเองโดยให้คะแนน 0-3 ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

คะแนน	0	หมายถึง	แทบไม่มี
คะแนน	1	หมายถึง	เป็นบางครั้ง
คะแนน	2	หมายถึง	บ่อยครั้ง
คะแนน	3	หมายถึง	เป็นประจำ

ข้อที่	ในระยะ 2-4 สัปดาห์	คะแนน			
		0	1	2	3
1.	มีปัญหาการนอน นอนไม่หลับหรือนอนมาก				
2.	มีสมาธิน้อยลง				
3.	หงุดหงิด/กระวนกระวายใจ/ว้าวุ่นใจ				
4.	รู้สึกเบื่อ เซ็ง				
5.	ไม่อยากพอปะผู้คน				

คะแนนรวม .....

การแปลผล

คะแนน	0-4	เครียดน้อย
คะแนน	5-7	เครียดปานกลาง
คะแนน	8-9	เครียดมาก
คะแนน	10-15	เครียดมากที่สุด

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ก่อให้กำลังพลเกิดความเครียด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความเครียดที่เกิดขึ้นกับท่านจากปัจจัยต่างๆตามความรู้สึกของท่าน (ปัจจัยดังกล่าวในตารางด้านล่างส่งผลให้ท่านเกิดความเครียดในระดับใด)

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความเครียดของท่าน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 1.1 การปฏิบัติหน้าที่ในภูมิประเทศและสถานการณ์ที่เสี่ยงต่ออันตราย					
1.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่					
1.3 ความไม่แน่นอนของสถานการณ์การเมือง/พื้นที่พิพาท					
1.4 สุขาภิบาลทหารในที่พัก/ฐานปฏิบัติการ					
1.5 คุณภาพและความเพียงพอของอาหาร, น้ำดื่ม					
1.6 ความเพียงพอและความพร้อมใช้ของเครื่องมือ/อาวุธยุทธโธปกรณ์					
2. บทบาทหน้าที่,ความรับผิดชอบและสัมพันธภาพ 2.1 ปริมาณภาระงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
2.2 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา					
2.3 สัมพันธภาพกับกำลังพลระดับเดียวกันและผู้ใต้บังคับบัญชา					
2.4 ความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจของกำลังพลในหน่วย					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความเครียดของท่าน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.5 การรักษาระเบียบวินัยและความลับของทางราชการ					
2.6 โอกาสในการแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่					
3. ความก้าวหน้า/ขวัญและกำลังใจในการทำงาน 3.1 การพิจารณาเลื่อนขั้น, ยศ, เงินเดือนและความดีความชอบต่าง ๆ					
3.2 การสับเปลี่ยนกำลัง, การโยกย้าย					
3.3 การเข้าศึกษาหลักสูตรตามแนวทางรับราชการทหารหรือหลักสูตรความเชี่ยวชาญเฉพาะเหล่า					
3.4 การให้โอกาสลาพัก					
3.5 การดูแลเรื่องสวัสดิการสิทธิกำลังพล (การรักษาพยาบาล, ค่าตำแหน่ง, พสร. หรือการช่วยเหลือครอบครัว)					
3.6 การตรวจเยี่ยม / การเยี่ยมให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง					
3.7 การดูแลสุขภาพกำลังพล					
4. ค่าตอบแทน รายได้ 4.1 เงินเดือน เงินเพิ่มต่างๆมีความเหมาะสม					
4.2 ได้รับเบี้ยเลี้ยงเต็มเม็ดเต็มหน่วย/เบี้ยเลี้ยงออกตามเวลา					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความเครียดของท่าน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ปัจจัยด้านครอบครัว/ความผาสุกในการดำรงชีวิต 5.1 ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว					
5.2 ความขัดแย้งกับบุคคลในครอบครัว					
5.3 การได้รับการสนับสนุนและกำลังใจจากครอบครัวในการมาปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม					

ตอนที่ 4 วิธีการจัดการ เมื่อเกิดความเครียด

คำชี้แจง ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ท่านได้ปฏิบัติจริง

ข้อ	ลักษณะการจัดการความเครียด	ไม่เคยเลย (1)	บางครั้ง (2)	บ่อย (3)	เป็นประจำ (4)
1	หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานพื้นที่เสี่ยงภัยและหาวิธีป้องกันอันตราย				
2	ศึกษาข้อมูล/รายละเอียดเพิ่มเติมเมื่อมีสถานการณ์ไม่ปลอดภัย				
3	ให้ความสำคัญและร่วมคิดหาแนวทางปฏิบัติงานที่ปลอดภัย เมื่อมีสถานการณ์ไม่ปลอดภัย				
4	ทำใจยอมรับและบอกกับตัวเองว่าการปฏิบัติงานในพื้นที่ไม่น่ากลัว				
5	บนบานสิ่งศักดิ์สิทธ์คุ้มครองตนเองให้ปลอดภัย				
6	นำสิ่งศักดิ์สิทธิ์พกติดตัวเพื่อป้องกันความไม่ปลอดภัย				
7	ใช้ศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวทางจิตใจ				
8	ฝึกทำสมาธิเพื่อลดความเครียด				
9	ระบายความเครียด โดยการพูดคุยกับเพื่อน				
10	ปรึกษาปัญหากับผู้บังคับบัญชา				
11	ปรึกษาปัญหากับครอบครัว / คนรัก				
12	ระบายความเครียด โดยการอ่านหนังสือ ดูหนัง ฟังเพลง				
13	สูบบุหรี่ เพื่อระบายความเครียด				
14	ออกกำลังกาย เพื่อระบายความเครียด				
15	หัวเราะสร้างอารมณ์ขัน				

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	พันเอกหญิง เอื้อพร ดิคคินสัน
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรการพยาบาล ผดุงครรภ์และอนามัย วิทยาลัยพยาบาล กองทัพบก พ.ศ.2525 ครุศาสตร์บัณฑิต (สุขศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พ.ศ.2533 หลักสูตรเฉพาะทางการพยาบาลอาชีวอนามัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2553
ประสบการณ์ในการทำงาน	พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ หัวหน้าหอผู้ป่วยอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ หัวหน้าแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ ผู้ตรวจการพยาบาล โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ รองหัวหน้ากองการพยาบาล โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	นายทหารประจำสำนักผู้บังคับบัญชา ที่ปรึกษาฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ โทรศัพท์ 088 1183055

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี