

ความเครียดและแนวทางจัดการความเครียด : กรณีศึกษา ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน
การก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย
Stress and Stress Management Guidelines: Case Study of Counter
Terrorist Operations Center, Royal Thai Armed Force Headquarter

เจษฎา ชาทศิลป์* ศุภชัย ยาวะประภาษ

Jetsada Chatasin*, Supachai Yavaprabhas

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต^{*2}

Institute Of Public Administration and Public Policy, Rangsit University

jetsada.edu@gmail.com

Received: June 24, 2021

Revised: September 13, 2021

Accepted: October 11, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การ ที่ก่อให้เกิดความเครียด ของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย 2) ศึกษาแนวทางในการจัดการความเครียด พร้อมเสนอแนวทางที่ได้จากการศึกษา นำไปใช้ในการบริหารจัดการ สร้างขวัญกำลังใจ ให้กับกำลังพลของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยทั้งเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกำลังพลทั้งหมดของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล จำนวน 200 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือคือการสัมภาษณ์ สัมภาษณ์ผู้บริหารและฝ่ายอำนวยการ จำนวน 5 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ สถิติคำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การ ส่งผลต่อความเครียดของกำลังพลส่วนใหญ่ในระดับปานกลางถึงมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การ นอกจากนั้นผู้บริหารและฝ่ายอำนวยการได้เสนอแนวทางในการจัดการความเครียดโดยการส่งเสริมให้มีการพัฒนาในทุกปัจจัย พร้อมทั้งพัฒนาและส่งเสริมกำลังพลให้มีความพร้อมในทุกด้าน มีการดูแลเอาใจใส่กำลังพลในทุกระดับ เพื่อบริหารจัดการกำลังพลไม่ให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ความเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด แนวทางการจัดการความเครียด

Abstract

The work aimed to study personal factors, work factors and organizational factors which could cause stress to the personnel of the International Counter-terrorist center, and to explore the guidelines to manage the stress and propose the guidelines derived from the study to enhance morale of the personnel of the center in question. The research instruments were a questionnaire used to collect data from 200 personnel and five directing personnel. Statistics used were percentage, mean, and standard deviation.

The research found that the personal factors, the work factors and the organizational factors affected the stress suffered by a majority of the center's personnel at a moderate-to-high level. With the hypothesis tested, it was found that all factors could exercise a significant influence at a level of 0.05. All sides concerned had proposed that in order for the subjects to be able to manage stress, all factors had to be well improved; all personnel were to be ready and well prepare; a good care had to be taken of at all levels so that the personnel would not suffer work-related stress.

Keywords: Stress, Stress-Causing Factors, Guidelines to Manage Stress.

บทนำ

สังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเกิดขึ้นมากมาย ความเร่งรีบมีมากขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับการใช้ชีวิต การเรียน การทำงาน เศรษฐกิจ การเมือง ค่านิยม และวัฒนธรรม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดซึ่งหากความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่มากเกินไปย่อมส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเครียดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่มีความสำคัญมาก สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยทางด้านจิตสังคม และสภาวะการปฏิบัติงาน ความเครียดจากการปฏิบัติงาน เป็นการตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคามสุขภาพ อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ พฤติกรรม ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลรับรู้ถึงความไม่สมดุลระหว่างระดับการเรียกร้องจากการปฏิบัติงาน การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล ใช้ชื่อย่อว่า ศตก. เป็นหน่วยขึ้นตรงของกองบัญชาการกองทัพบกไทย ที่มีพัฒนาการมาจาก ศูนย์ปฏิบัติการข่าวการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองกำลังรักษาพระนคร ตามมติคณะรัฐมนตรี เห็นชอบข้อเสนอนโยบายและแนวความคิดในการปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล ของสภาความมั่นคงแห่งชาติ เมื่อ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2526 โดยมีมอบหมายให้ กองกำลังรักษาพระนครเป็นหน่วยดำเนินการ เพื่อทำหน้าที่ประสานการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการต่อต้านการก่อการร้ายสากล และรับผิดชอบงานด้านข่าวกรอง ในการต่อต้านการก่อการร้ายทั้งทางยุทธศาสตร์และยุทธวิธี ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 ได้มีการยกเลิก กองกำลังรักษาพระนคร แต่ยังคงสภาพ ศตก. ให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาและกำกับดูแลของคณะกรรมการนโยบาย และอำนวยการ การแก้ไขปัญหาการก่อการร้ายสากล (นอก) และเมื่อ 18 มกราคม พ.ศ. 2540 มีมติคณะรัฐมนตรีให้โอน ศตก. มาขึ้นควบคุมการบังคับบัญชา กับ กองบัญชาการทหารสูงสุด ปัจจุบันคือ กองบัญชาการกองทัพบกไทย

จากภารกิจที่ได้รับมอบหมายในการวางแผน ควบคุม อำนวยการในการป้องกันและปราบปรามการก่อการร้าย จึงมีความจำเป็นต้อง มีระบบการบริหารวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อควบคุม อำนวยการ และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งทหาร ตำรวจ พลเรือน ในการแก้ไขปัญหาการก่อการร้าย โดยที่ผ่านมาระบบบริหารเหตุการณ์วิกฤต ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลนำมาใช้ มีพัฒนาการมาจาก ระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถ ควบคุม อำนวยการ สั่งการ หน่วยที่มาจากหน่วยงานต่างกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

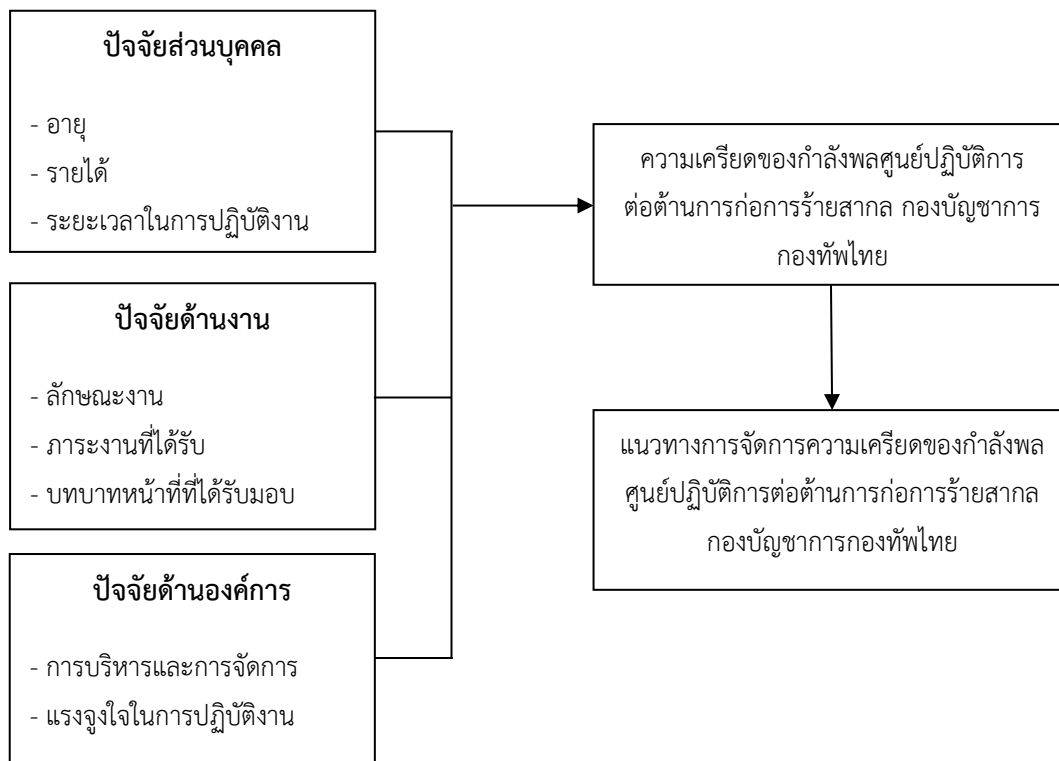
จากความสำคัญเรื่องปัญหาความเครียด และหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลดังกล่าวข้างต้น ทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษาความเครียดและแนวทางการจัดการความเครียด ของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย ให้สามารถรับรู้ถึงสภาพจิตใจในปัจจุบัน ขวัญ กำลังใจ และสภาวะความเครียดของกำลังพล เพื่อหาแนวทางในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น ให้บรรเทา หรือหายไป อันจะส่งผลให้กำลังพลของหน่วย เป็นกำลังพลที่มีความพร้อมสามารถรับกับภารกิจของงานที่มีความสำคัญและจำเป็นในการรักษาความสงบสุข สร้างความมั่นคงให้กับประเทศ และเพื่อให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย เป็นองค์กรหลักที่มีความพร้อมสูงสุด และประกันความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการก่อการร้ายทั้งในระดับประเทศและระดับสากล สร้างความเชื่อมั่นแก่รัฐบาล กองทัพ ประชาชน และเป็นที่ยอมรับของมิตรประเทศ สนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาล และสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์กร ที่ก่อให้เกิดความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย
2. ศึกษาแนวทางในการจัดการความเครียด พร้อมเสนอแนวทางที่ได้จากการศึกษา นำไปใช้ในการบริหารจัดการ สร้างขวัญกำลังใจ ให้กับกำลังพลของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยได้มีการสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย อายุ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล
2. ปัจจัยด้านงานที่ประกอบด้วย ลักษณะงาน ภาระงานที่ได้รับ และบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล
3. ปัจจัยด้านองค์การที่ประกอบด้วย การบริหารและการจัดการของ ศตก. และแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากร 2 กลุ่มของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพอากาศ กลุ่มแรกคือกำลังพลทั่วไปซึ่งเป็นกำลังพลในระดับปฏิบัติทั้งหมดของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพอากาศ จำนวน 200 คน

และกลุ่มที่ 2 คือ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายอำนวยการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย รวม 5 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กำลังพลในระดับปฏิบัติทั้งหมดของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย จำนวน 200 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณจะใช้แบบสอบถามความเครียดจากปัจจัยต่าง ๆ ผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิและเครื่องมือที่มีการพัฒนาและทดสอบคุณภาพแล้วโดยใช้แบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต (SPST-20) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการเดินทางไปแจกแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด ด้วยตนเอง

การวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดแนวทางและขั้นตอนในการวิจัยไว้ดังนี้ สำหรับการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้กำหนดการสัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายอำนวยการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์กร ที่เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลรวมถึงแนวทางการจัดการความเครียดให้กับกำลังพลของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลซึ่งในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง อันเป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาเลือกตัวอย่างด้วยตนเองเพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่ต้องการ นำมาประมวลต่อไป โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพมีจำนวน 5 คน ดังนี้

1. ผู้บัญชาการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล หรือผู้ที่ถูกมอบหมาย
2. รองผู้บัญชาการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล หรือผู้ที่ถูกมอบหมาย
3. เสนาธิการ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล หรือผู้ที่ถูกมอบหมาย
4. ผู้อำนวยการกองแผนและโครงการ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล หรือผู้ที่ถูกมอบหมาย
5. ผู้อำนวยการกองปฏิบัติการพิเศษ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล หรือผู้ที่ถูกมอบหมาย

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 การตรวจสอบความตรงของข้อคำถามต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ค่า IOC มากกว่า 0.6 ทุกข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.2 การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try out) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรในการศึกษา แต่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.92

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้มาปรับปรุง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการขอความร่วมมือจากผู้บริหารและฝ่ายอำนวยการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อขอสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ในกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินกระบวนการบันทึกข้อมูล โดยวิธีการจดบันทึกข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ในการบวนการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

5.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ สถิติคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คำนวณสำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านงาน ที่ประกอบด้วย ลักษณะงาน ภาระงานที่ได้รับ ทักษะต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านองค์การ ที่ประกอบด้วย การบริหารจัดการของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

5.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 คู่ คือ (1) ของปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย อายุ รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมีความสัมพันธ์กับความเครียดของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย (2) ปัจจัยด้านงานที่ประกอบด้วย ลักษณะงาน ภาระงานที่ได้รับ และบทบาทหน้าที่ได้รับมอบหมายมีความสัมพันธ์กับความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย (3) ปัจจัยด้านองค์การที่ประกอบด้วย การบริหารและการจัดการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลและแรงจูงใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมีความสัมพันธ์กับความเครียดของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ที่บุคคลถูกคุกคาม จึงต้องมีการตอบสนองของอารมณ์ต่อสิ่งแวดล้อมที่ไม่พึงปรารถนา เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายและจิตใจไว้ โดยบุคคลจำเป็นต้องปรับตัว เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายให้กับคืนสู่สภาพเดิมหรือดียิ่งกว่า

การจัดการความเครียด หมายถึง แนวทางหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นหนทางที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา เพื่อลด หรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้น โดยการใช้ประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน การเรียนรู้ เพื่อปรับให้ร่างกายและจิตใจเข้าสู่สภาวะปกติ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนตัวของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล ประกอบไปด้วย อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทักษะต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การที่อาจส่งผลกระทบต่อความเครียดของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล ประกอบไปด้วย การบริหารจัดการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดจากการทำงานเกิดจากข้อเรียกร้องจากการปฏิบัติงานสูง การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมต่ำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

ซึ่งองค์การอนามัยโลก (WHO) ประเมินการว่าประชากรโลกประมาณ 1,500 ล้านคน มีปัญหาทางด้านสุขภาพจิต โดยเฉพาะปัญหาความเครียด และภาวะแปรปรวนทางอารมณ์ สำหรับประเทศไทยปัญหาทางจิตสูงขึ้นตามความเจริญของประเทศ และสภาพเมืองที่เปลี่ยนไป ความเครียด คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกขใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ ความเครียดถือเป็นหนึ่งในสาเหตุของอาการและการเกิดโรคต่าง ๆ เช่น ปวดหัว ปวดเมื่อยตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ความผิดปกติของหัวใจ ความดันโลหิตสูง เป็นต้น นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตตามมาภายหลังจากการเป็นโรคได้ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ได้แก่ รายได้ ฐานะทางการเงิน และปัจจัยจากการทำงาน เช่น โครงสร้างของงานลักษณะงาน สภาพทางกายภาพ และองค์การ ความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 171 คน เพศหญิง 29 คน ซึ่งมีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน อายุ 20-30 ปี จำนวน 104 คน อายุ 31-40 ปี จำนวน 53 คน อายุ 41-50 ปี จำนวน 30 คน และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 87 คน โสด จำนวน 107 คน หม้าย จำนวน 1 คน หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ จำนวน 5 คน ประกอบไปด้วยผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 2 คน รายได้ 10,000-15,000 บาท จำนวน 56 คน รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 70 คน รายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 22 คน รายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน และรายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 31 คน มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน ซึ่งปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามเหล่านั้น มีอายุงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 127 คน อายุงาน 11-20 ปี จำนวน 38 คน อายุงาน 21-30 ปี จำนวน 22 คน อายุงาน 31-40 ปี จำนวน 10 คน และอายุงานมากกว่า 41 ปี จำนวน 3 คน เมื่อแยกหน่วยปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย สำนักงานผู้บังคับบัญชา จำนวน 23 คน กองกลาง จำนวน 34 คน กองแผนและโครงการ จำนวน 18 คน กองการข่าว จำนวน 10 คน กองการฝึก จำนวน 14 คน และกองปฏิบัติการพิเศษ จำนวน 101 คน

2. ข้อมูลความคิดเห็นของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย ต่อความเครียดจากปัจจัยต่าง ๆ

จากการวิจัยสามารถสรุปข้อมูลความคิดเห็นของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล ต่อความเครียดจากปัจจัยต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากใน 7 ประเด็น คือ ความพึงพอใจและชอบในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (3.86, .860) งานที่ปฏิบัติและได้รับมอบมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา (3.68, 1.051) ได้รับความสั่งงานจากผู้บังคับบัญชาหลายคน (3.58, 1.162) บทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมีความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชา (3.70, .976) รู้สึกว่าบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีความสำคัญ (3.57, 1.518) รู้สึกว่ากำลังพลในหน่วยงานมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (3.78, 1.149) การบริหารจัดการและการจัดการภายในหน่วยเป็นไปด้วยความถูกต้อง ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ (3.58, 1.048) ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เช่น งานที่ทำในปัจจุบันปฏิบัติได้ยาก (3.30, 1.161) ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (3.34, 1.136) งานมีความสลับซับซ้อน ปฏิบัติได้ยาก (3.32, 1.209) เป็นต้น

3. ผลจากแบบวัดความเครียดของ กรมสุขภาพจิต (SPST-20)

พบว่ากำลังพลส่วนใหญ่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย เมื่อใช้แบบวัดความเครียดของ กรมสุขภาพจิต (SPST-20) มีความเครียด ในระดับคะแนน 42-61 คะแนน จำนวนมากที่สุด จำนวน 85 คน ซึ่งระดับคะแนนดังกล่าว เป็นระดับที่มีความเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่ได้รับความคิดเห็นจากสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์รอบตัว ทำให้วิตกกังวล กลัว รู้สึกขัดแย้งหรืออยู่ในสถานการณ์ที่แก้ไข จัดการปัญหานั้นไม่ได้ ปรับความรู้สึกด้วยความลำบากจะส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และการเจ็บป่วย เช่น ความดันโลหิตสูง เป็นแผลในกระเพาะอาหาร ฯลฯ สิ่งที่ต้องรีบทำเมื่อมีความเครียดในระดับนี้คือ คลายเครียดด้วยวิธีที่ทำได้ง่ายแต่ได้ผลดีคือ การฝึกหายใจ คลายเครียด พุดคุยระบายความเครียดกับผู้อื่นไว้ใจ หาสาเหตุหรือปัญหาที่ทำให้เครียดและหาวิธีแก้ไข หากท่านไม่สามารถจัดการคลายเครียดด้วยตนเองได้ ควรปรึกษากับผู้ให้การศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ รองลงมาคือ ระดับคะแนน 24-41 คะแนน จำนวน 65 คน ระดับคะแนน 62 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 30 คน และระดับคะแนน 0-23 คะแนน มีจำนวน 19 คน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า กำลังพลส่วนใหญ่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลมีระดับความเครียดอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ตามแบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุต่อความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล พบว่า ความเครียดของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล มีค่า Sig เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า อายุที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความแตกต่างของรายได้ต่อความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล พบว่า ความเครียดของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล มีค่า Sig เท่ากับ 0.662 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความแตกต่างของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่อความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล พบว่า ความเครียดของกำลังพล ศตก. มีค่า Sig เท่ากับ 0.367 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านงาน ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์ ต่อความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพบกไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .767 โดยแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านองค์การ ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยด้านองค์การ มีความสัมพันธ์ ต่อความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .793 โดยแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

2. สรุปแนวทางการจัดการความเครียด ของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายอำนวยการ

สรุปแนวทางการจัดการความเครียดของกำลังพลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลผู้บริหาร และฝ่ายอำนวยการมีแนวทางในการจัดการ โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลจัดให้มีกิจกรรม ส่งเสริมให้กำลังพลได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดให้มีสนามออกกำลังกายกลางแจ้ง สถานที่ออกกำลังกายในห้องปรับอากาศมีอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ทันสมัย ตลอดจนอุปกรณ์ทดสอบสมรรถภาพความแข็งแรงของร่างกายสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษหรือที่เรียกว่า สนามทดสอบสมรรถภาพร่างกายผ่านเครื่องกีดขวาง (Obstacle Course) ตลอดจนได้มีสวัสดิการการให้บริการอาหารกลางวันหน่วยโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อให้กำลังพลได้รับประทานอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย และลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาที่จะต้องเดินทางออกไปรับประทานอาหารนอกหน่วยอย่างเร่งรีบ ทั้งนี้สำหรับกำลังพลที่จะต้องเตรียมพร้อมรองรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดในการตอบโต้เหตุร้ายภายในประเทศ ได้จัดให้มีพื้นที่พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กำลังพลสามารถใช้เป็นที่พักผ่อนและผ่อนคลาย ในช่วงที่ต้องอยู่เตรียมพร้อม โดยมีสวัสดิการด้านอาหาร เครื่องดื่มสนับสนุนอย่างเพียงพอ ซึ่งพื้นที่มีความร่มรื่นและมีอุปกรณ์สำหรับกิจกรรมสันทนาการอีกด้วย โดยในภาพรวมขององค์กรพยายามที่จะลดความเครียดของกำลังพล ด้วยการจัดให้กำลังพล มีกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพ เช่น ที่ทำงานมุ่งเน้นกิจกรรม 5 ส. ส่งเสริมการออกกำลังกาย ทางไกลยาเสพติด ส่งเสริมให้กำลังพลได้แสดงออก เมื่อกำลังพลมีความเครียด หน่วยงานจึงต้องพิจารณาความสมดุลระหว่างภาระหน้าที่ขององค์กร ตัวของกำลังพล แต่ละคน หมู่คณะของกำลังพล หน้าที่การงานของกำลังพล รวมทั้งสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของกำลังพล ส่งเสริมให้นำเงินที่ได้รับเพิ่มพิเศษในแต่ละเดือน ผাগเงินบางส่วนที่ได้รับเพิ่ม ออมไว้ในบัญชีของธนาคารของแต่ละบุคคล และบางส่วนก็นำมาใช้จ่ายประจำวัน ก็จะสามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายได้บางส่วน ซึ่งก็จะส่งผลให้บรรเทาความเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นจากสภาพคล่องการเงินในครัวเรือนได้บ้าง

แนวทางในการพัฒนาทางจิตใจ มีแนวทางที่จะส่งเสริมให้กำลังพลได้มีโอกาสเข้ารับการศึกษาลึกสูตรทางทหาร เพื่อหล่อหลอมกำลังพลให้มีความอดทน มีความสามารถในการปฏิบัติการในสภาวะจำกัดภายใต้ความกดดัน นอกจากจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานแล้วยังเป็นประโยชน์ในส่วนตัวของกำลังพลเองในการยับยั้งใจที่จะใช้จ่ายเงินเกินตัวซึ่งจะเป็นปัญหาหนี้สิน จนทำให้เกิดความเครียดตามมาในอนาคตได้

แนวทางในการจัดการด้านปัจจัยส่วนบุคคล การจัดการความเครียดนั้นกระทำได้โดยจัดให้มีการให้ความรู้ในการบรรเทาความเครียด ในการปรับให้ร่างกายและจิตใจเข้าสู่สภาวะปกติ เช่น การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ กระตุ้นให้ร่างกายหลั่งฮอร์โมนแห่งความสุขออกมา ช่วยให้ร่างกายและจิตใจสดชื่น กระปรี้กระเปร่า เพื่อระบายฮอร์โมนแห่งความเครียดออกไปให้หมด การพักผ่อนและการรับประทานอาหารให้เพียงพอ การบริหารเวลา จัดสรรเวลาให้กับการทำงาน การพักผ่อนส่วนตัวและมีเวลาให้ครอบครัวด้วย รวมถึงการปรับสภาพจิตใจ ทักษะคิดและการใช้ธรรมะ ให้กำลังพลมองโลกแง่ดี มีอารมณ์ขัน การให้อภัยและไม่ถือถอย

แนวทางในการจัดการด้านปัจจัยเรื่องงานและองค์กร มีการจัดแผนงานที่ชัดเจน ให้มีการทำงานเป็นทีม มีสายการบังคับบัญชาเป็นลำดับ จัดปริมาณงานให้เหมาะสมกับความสามารถและทรัพยากร กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน จัดให้มีการสัมมนาและการสื่อสารที่ดีเพื่อลดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน จัดให้มีการกิจกรรมสนทนาและการสร้างสรรค์ในบางโอกาส เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน จัดสถานที่สภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความร่มรื่น

นอกจากการบรรเทาและจัดการความเครียดแล้ว ยังต้องประเมินและป้องกันปัญหาความเครียดด้วยการค้นหาปัญหาความเครียดซึ่งจะทำได้โดยการประชุมหรือทำแบบสอบถาม การสำรวจการหยุดงาน ความเจ็บป่วย แล้วนำปัญหานั้นมาวิเคราะห์ การวางแผนและการแก้ไข เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ที่เป็นปัจจุบัน และก็ต้องประเมินผลการแก้ไขเพื่อนำมาปรับปรุงแนวทางการจัดการหากกำลังพลยังเกิดความเครียดต่อไป

แนวทางในการจัดการด้านการปฏิบัติงาน หากกำลังพลไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามตำแหน่งหน้าที่ก็ต้องให้ออกสลับ ในการปรับตัว ทั้งนี้หน่วยต้องให้ความยุติธรรมต่อกำลังพลที่มีการประเมินการทำงานโดยคณะกรรมการ หากไม่สามารถทำงานในตำแหน่งใดก็จะหมุนเวียนให้ทำงานในอีกตำแหน่งที่กำลังพล ถนัดเพื่อไม่ให้เกิดความกดดันในการทำงาน

แนวทางในการจัดการด้านสมรรถภาพร่างกาย ให้กำลังพลได้มีการออกกำลังกายอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถทดสอบร่างกายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อภารกิจค่าตอบแทน ค่าผ่านอันตราย ซึ่งหากถูกงดค่าผ่านอันตรายกำลังพลจะเกิดความเครียดได้

แนวทางในการจัดการด้านสวัสดิการ หน่วยได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน มีสวัสดิการบริการอาหารกลางวัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีสถานที่ออกกำลังกายทั้งสระว่ายน้ำ ฟิตเนส ร้านค้าสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ตามความเหมาะสม มีการจัดให้มีบ้านพักสวัสดิการ โดยเร่งรัด การดำเนินการให้กำลังพลได้มีบ้านพักให้เร็วที่สุด

ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลในทุกระดับ ได้ดูแลเอาใจใส่สอบถามความเป็นอยู่กำลังพลของตนเอง ตรวจเยี่ยมบ้านพัก ให้กำลังใจ มอบของใช้ที่จำเป็นให้กับครอบครัวในบางโอกาส เพื่อเป็นการช่วยเหลือค่าใช้จ่าย

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะอายุกำลังพลอาจมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกำลังพล คือเมื่อมีอายุมากอาจมีประสบการณ์ในการทำงานมาก จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่อายุน้อยกว่า ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชาการกรณีศึกษา:หน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีช่วงอายุต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต่างกัน มีความเครียดที่ต่างกัน ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรม องค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจ อโศก กรุงเทพมหานคร อธิบายได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต่างกัน และมีความเครียดในระดับที่ต่างกัน

ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์ ต่อความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ลักษณะงาน ภาระงาน และบทบาทหน้าที่ที่ได้รับล้วนส่งผลต่อความเครียดของกำลังพล ศตก. สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิพงศ์ ศรีบุญมาศ, กิ่งแก้ว สำราญริน, วิภาดา ศรีเจริญ และนุชร ครองดี สุทธญาณ์ เพ็งปรางค์. (2562) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลก เพื่อศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานมีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงกว่าปกติในระดับปานกลางและตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล จังหวัดพิษณุโลก มี 5 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะงาน ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การศึกษาระดับปริญญาโท และการศึกษาระดับอนุปริญญา โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าควรส่งเสริมให้บุคลากรโรงพยาบาลมีการปรับปรุงลักษณะการทำงานและมีการปฏิสัมพันธ์กันในรูปแบบกิจกรรมสร้างสรรค์ต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การลดระดับความเครียดต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรลดา เสงฆ์ทับทิม (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาวีจยพบว่า ความเครียดในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิด ด้านการแสวงหาความสนับสนุนและด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้

ปัจจัยด้านองค์การ มีความสัมพันธ์ ต่อความเครียดของกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้การบริหารจัดการของ ศตก. และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ล้วนส่งผลต่อความเครียดของกำลังพล ศตก. สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศันสนีย์ หวานอารมณ์ และศันสนีย์ เมฆรุ่งเรืองวงศ์ (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลปลักแรด อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน คือ ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และตัวแปรระบบบริหารและการจัดการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งการศึกษาทำให้เห็นว่าควรสนับสนุนให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การปรับระบบบริหารและการจัดการของหน่วยบริการปฐมภูมิ รวมทั้งเปิดโอกาสให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและการกำหนดนโยบายที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการลดระดับของความเครียดจากการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทำให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิศุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กรอบแนวคิดในการวิจัยผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการ ใช้ในการกำหนดกลุ่มปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการได้กลุ่มปัจจัย 3 กลุ่ม ดังนี้ปัจจัยด้านคุณลักษณะภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านบทบาทภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำ และกรอบแนวคิดในการวัดประสิทธิภาพของการ ใช้องค์ประกอบประสิทธิภาพของการปรับตัว

การบรรลุเป้าหมาย การบูรณาการ และการรักษาแบบแผน วัฒนธรรม เพื่อวัดประสิทธิผลของภาควิชา ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีประสิทธิภาพ องค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านความสามารถในการรักษาแบบแผน วัฒนธรรม มีประสิทธิภาพสูงสุด รองลงมาคือ ความสามารถในการบูรณาการ และความสามารถในการปรับตัวตามลำดับ ส่วนความสามารถในการบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านบทบาทภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพของการของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ข้อเสนอแนะ

สรุปแนวทางในการบริหารจัดการกำลังพลของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพอากาศ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้นนั้นก็จะมีการส่งเสริมให้กำลังพลได้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ตามตำแหน่งหน้าที่ และอบรมหลักสูตรเพิ่มขีดความสามารถที่มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล ทั้งนี้เพื่อให้กำลังพลได้สามารถมีความเจริญก้าวหน้า ตามแนวทางรับราชการ ที่สำคัญคือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังพล หากในหน่วยเกิดความพร้อมเพรียง ก็จะทำให้เกิดการพัฒนาก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ฉะนั้นแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากลให้บรรลุ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของหน่วย และสอดคล้องกับค่านิยมหลัก ของกองบัญชาการกองทัพอากาศ ต้องให้ความสำคัญกับงานด้านกำลังพลตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกกำลังพลจะต้องให้ได้คนดี มีคุณธรรม มีไหวพริบปฏิภาณ สุขภาพแข็งแรงและมีขีดความสามารถ หลังจากขั้นตอนการคัดเลือกกำลังเข้ารับราชการที่หน่วย จากนั้นก็จะเป็นการพัฒนาโดยส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนา ผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ให้การศึกษาที่เน้นการเพิ่มเติมทักษะที่สำคัญและจำเป็นสำหรับอนาคต เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ และความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ให้การฝึกอบรมระเบียบ วินัย การปลูกฝังและสร้างเสริมอุดมการณ์ทางทหาร มีการส่งเสริมความก้าวหน้าของกำลังพลที่ยุติธรรม มีการประเมิน ผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานจริง ๆ มีการจัดการสวัสดิการกำลังพล ให้เพียงพอ และเหมาะสม ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนากำลังพลเป็นรายบุคคลให้มีคุณลักษณะ ขีดความสามารถ สำหรับการบริหารภารกิจ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับความเครียดในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนา ระบบงานให้เหมาะสม
2. ควรศึกษาแนวทางจัดการความเครียดในหน่วยงานทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน

เอกสารอ้างอิง

คัชนียา หวานอารมณ์ และศันสนีย์ เมฆรุ่งเรืองวงศ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลปลักแรด อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 1(1), 12-24.

จิตรลดา เสงฆ์ทับทิม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียด และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

นิธิพงศ์ ศรีเบญจมาศ, กิ่งแก้ว สำรวัยริน, วิภาดา ศรีเจริญ, นุชจรี ครองดี, สุทธธนาญ์ เฟื่องปรางค์. (2562). ปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลก. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสต์เทิร์นเอเชีย*, 9(3), 194-201

พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์. (2552). *การวิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).