

ภาวะความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กรณีศึกษา กองกำกับการ ปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

พันตำรวจโทหญิง อภิญญา คำมงคล

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความเครียด และวิธีการแก้ปัญหาความเครียด และ 2) ศึกษาแนวทางการป้องกันความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 20 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ ในการเก็บข้อมูล จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า 1.1) ด้านลักษณะงาน ส่วนใหญ่เกิดมาจากงานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 1.2) ด้านการบริหารงาน ส่วนใหญ่เกิดมาจากผู้บังคับบัญชามอบหมายขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน 1.3) ด้านบรรยากาศในองค์กร ส่วนใหญ่เกิดมาจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม 1.4) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ส่วนใหญ่เกิดมาจากไม่ได้รับความร่วมมือผู้ร่วมงาน และ 1.5) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนใหญ่เกิดมาจากความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

2. วิธีการแก้ปัญหาคความเครียดและแนวทางการป้องกันความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า 2.1) วิธีการแก้ปัญหาคความเครียด พบวิธีที่ใช้ลดความเครียดส่วนใหญ่ คือ เล่นกีฬา ออกกำลังกาย และ 2.2) แนวทางการป้องกันความเครียด พบแนวทางที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เสนอแนวทางคือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องมีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ หากร่างกายพร้อมที่จะปฏิบัติงาน แต่สภาพของจิตใจไม่พร้อมทำให้ขาดความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ได้ ซึ่งสุขภาวะทางจิตเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นตัวบอกถึงคุณภาพของการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องมีสภาพจิตใจที่พร้อม แต่ในสภาพปัจจุบันที่สภาพจิตใจของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส มีความเครียด ความวิตกกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์ในพื้นที่ที่ตนเองปฏิบัติหน้าที่ ต้องอยู่ในความระมัดระวังตัวเองตลอดเวลา และการปฏิบัติหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดีที่สุด จึงก่อให้เกิดภาวะเครียดขึ้น ซึ่งความเครียดนั้นอาจส่งผลกระทบต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองได้ ความเครียดและการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันออกไป ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ สัมพันธภาพในครอบครัว (Lazarus & Folkman, 1984) ส่วนปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ปริมาณงาน สัมพันธภาพ ความรู้สึกมีคุณค่า บรรยากาศในการทำงาน บทบาทหน้าที่ และเหตุการณ์รบกวนในแต่ละวัน (Cooper, Sloan, & Williams, 1988) ซึ่งปัจจัยด้านการทำงานนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส เนื่องจากปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงมีบรรยากาศในการทำงานที่ตึงเครียด ต้องระมัดระวังตลอดเวลา และบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมาก เหตุการณ์รบกวนจิตใจในแต่ละวันมีมาก เจ้าหน้าที่แต่ละนายก็จะมีวิธีการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันออกไป และจะประสบความสำเร็จในวิธีการจัดการความเครียดมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับปัจจัยและแหล่งสนับสนุนของบุคคล มีทั้งที่เป็นแหล่งภายในบุคคลและแหล่งภายนอกบุคคล (Lazarus & Folkman, 1984) เช่น ภาวะสุขภาพและพลกำลัง การมองโลกในแง่ดี ทักษะในการแก้ปัญหา ทักษะในการติดต่อกับบุคคลอื่น การสนับสนุนทางสังคม และแหล่งประโยชน์ทางวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของต่างๆ นอกจากนั้นยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการจัดการกับความเครียดด้วยเช่นกัน คือ การศึกษา และเหตุการณ์ในชีวิตอีกด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงสนใจศึกษาถึงภาวะความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กรณีศึกษา กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลจากการวิจัยที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนป้องกัน ส่งเสริมสุขภาพจิต สร้างเสริมสุขภาวะ และพัฒนาศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความเครียด และวิธีการแก้ปัญหาความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการป้องกันความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

รูปแบบการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี คือ

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษาวิเคราะห์เอกสาร จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด วิธีการแก้ปัญหาความเครียด และแนวทางการป้องกันความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. การวิจัยภาคสนาม (Field research) ซึ่งเป็นการวิจัยในเชิงเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์บุคคลรวมทั้งสิ้น จำนวน 20 คน ดังนี้

การเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยใช้การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสิ้น จำนวน 20 คน ดังนี้

- 1) ตำรวจชั้นประทวน จำนวน 10 คน
- 2) ตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 10 คน

โดยทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความเครียด วิธีการแก้ปัญหาความเครียด และแนวทางการป้องกันความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา นอกจากนี้แล้วทำการศึกษาคำว่าจากเอกสารผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

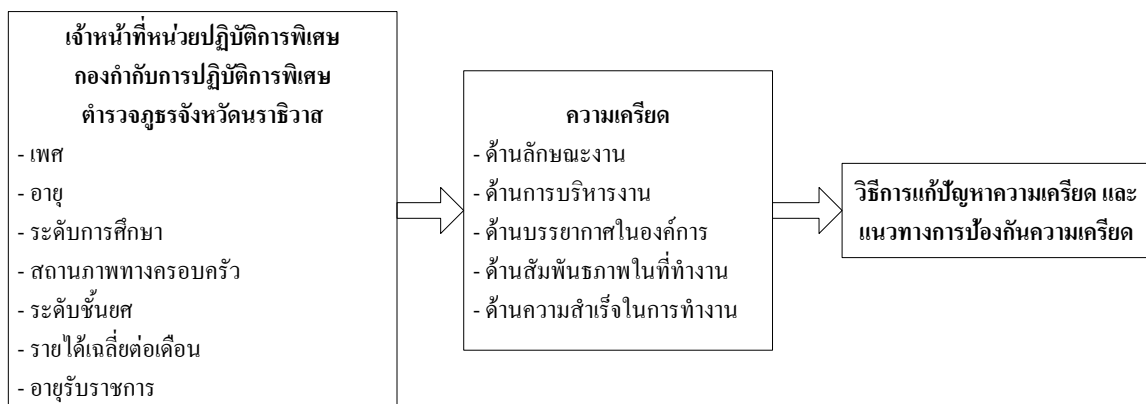
การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความเครียด วิธีการแก้ปัญหาความเครียด และแนวทางการป้องกันความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรต้น ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว ระดับชั้นยศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุรับราชการ

ตัวแปรตาม ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน วิธีการแก้ปัญหาความเครียด และแนวทางการป้องกันความเครียด

ผู้ศึกษาได้นำกระบวนการศึกษาความเครียดของ จรัสศรี จิระประวัติตระกูล (2558) ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการดำเนินชีวิต มาประยุกต์ใช้คือ 1) ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน

ส่วนในเรื่องวิธีการแก้ปัญหาความเครียดผู้ศึกษาได้นำกระบวนการศึกษาฤชดา บุญประกอบ (2551) มาประยุกต์ใช้ จึงสามารถกำหนดกรอบแนวคิดดังแสดงในภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับ ความเครียด วิธีการแก้ปัญหาความเครียด และแนวทางการป้องกันความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความเครียด

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาความเครียด และแนวทางการป้องกันความเครียด

เมื่อสร้างแบบสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ตรวจสอบเนื้อหาและความถูกต้อง และนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านตรวจสอบเนื้อหาและความถูกต้องแล้วมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส ตอบแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น แล้วนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์มารวบรวม วิเคราะห์ รวบรวมประเด็นนำเสนอในรูปแบบของตาราง และนำเสนอวิธีการพรรณนาอธิบายข้อมูลในประเด็น ที่ได้จากการศึกษา

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอข้อมูลประเด็นที่ได้จากการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพทั่วไป

จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 20 คน

จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 9 คน รองลงมา คือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 4 คน และอายุ 41-50 ปี จำนวน 4 คน และน้อยที่สุดคือ 51-60 ปี จำนวน 3 คน ตามลำดับ

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน และ ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 4 คน

จำแนกตามสถานภาพทางครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นมีสถานภาพ สมรส จำนวน 12 คน รองลงมาคือ โสด จำนวน 7 คน น้อยที่สุดคือ หย่า จำนวน 1 คน ตามลำดับ

จำแนกตามระดับชั้นยศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 25,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 10 คน รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท น้อยที่สุดคือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 1 คน ตามลำดับ

จำแนกตามอายุรับราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นมีอายุรับราชการ 5-10 ปี จำนวน 8 คน รองลงมาคือ 21-25 ปี จำนวน 4 คน และน้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน ตามลำดับ

2. ความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

2.1 ด้านลักษณะงาน

จากการสัมภาษณ์หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบประเด็นความเครียดที่เกิดจากด้านลักษณะงาน จำนวน 7 ประเด็น ดังนี้

1) งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินจากสถานการณ์ความไม่สงบ ในพื้นที่ นปพ. 6 "ผู้ก่อการร้าย มักวางระเบิดลูกที่ 2 ลูกที่ 3 ไว้" นปพ. 7 "ทำงานมีความเครียด ต้องตื่นตัวตลอดเวลา มีความเสี่ยงต่อชีวิตเป็นอย่างมาก" นปพ. 8 "มีความเครียดสูง ... มีอันตรายสูง งานที่พลาดไม่ได้ ตาย มีชีวิต ไม่ต่างกัน" นปพ. 13 "วัตถุอันตราย ... เกิดความเครียดขณะออกไปปฏิบัติหน้าที่" นปพ. 18 "เป็นงานที่เครียดอยู่ในตัว ... การเข้าพื้นที่เกิดเหตุ การเดินทางเข้าพื้นที่ ... ต้องคอยระวังว่าจะโดนลอบโจมตี"

2) งานที่ปฏิบัติมีเวลาพักผ่อนน้อย นปพ. 1 "เวลาพักไม่สอดคล้องกับเวลาทำงาน การลดพักยาวนานเกินไป ไม่มีเหตุผล ส่งผลกระทบต่อกำลังใจในการทำงาน" นปพ. 4 "การงดลาพัก" นปพ. 10 "มีเวลาพักผ่อนน้อย"

3) เวลาในการปฏิบัติงานไม่แน่นอน ไม่เป็นไปตามตารางเวร นปพ. 3 "หมุนจากเวรไปตั้งด้านเลยทำให้เครียด" นปพ. 10 "เหตุที่ไม่เกี่ยวกับงาน แต่ก็ต้องออกไปปฏิบัติหน้าที่"

4) งานที่ปฏิบัติไม่สอดคล้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ นปพ. 5 "กำลังพลไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่"

5) งานที่ปฏิบัติมีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อหน่าย นปพ. 2 "... ทำงานซ้ำซาก ... ปฏิบัติแบบเชิงรับมากเกินไป" นปพ. 9 "ตั้งด้านเยอะ หลายหน้า"

6) ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับงานที่ปฏิบัติ นปพ. 3 "บางที่ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ" นปพ. 4 "มุมมองของประชาชนที่เบื่อหน่ายเจ้าหน้าที่"

2.2 ด้านการบริหารงาน

จากการสัมภาษณ์หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบประเด็นความเครียดที่เกิดจากด้านการบริหารงาน จำนวน 4 ประเด็น ดังนี้

1) ผู้บังคับบัญชามอบหมายขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน นปพ. 2 "การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาที่มากเกินไปกำลังพลของหน่วย" นปพ. 10 "การบริหารงานที่ซ้ำซ้อน มีการแบ่งพื้นที่รับผิดชอบไว้ชัดเจนแล้ว แต่ไม่เป็นไปตามที่ตกลงไว้" นปพ. 17 "เวลาประชุมแบบนิ่ง แต่พอทำงานจริงคนละเรื่องกับการประชุม" นปพ. 19 "ผู้บังคับบัญชาไม่มีความเข้าใจในหน้างาน ... ลักษณะงาน"

2) ผู้บังคับบัญชา มีการตัดสินใจแบบใช้อำนาจเผด็จการ นปพ. 8 "คำพูดบางคำมันแสบใจ" นปพ. 11 "มอบหมายงานโดยไม่ถามความพร้อมของร่างกาย ... สั่งงานต่อโดยไม่พัก" นปพ. 12 "สั่งงานโดยไม่คิดถึงความสะดวกของกำลังพล" นปพ. 14 "ใช้อำนาจเกินเหตุ ไม่มีเหตุผล" นปพ. 20 "ทำงานเสี่ยง สั่งงานเยอะเกินไป ... ทำงานไม่จำเป็น"

3) ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็นหรือเหตุผล นปพ. 9 "ผู้บังคับบัญชาที่เข้ามาดูแลควบคุมไม่เข้าใจไม่รู้ซึ่งถึงจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ... ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน" นปพ. 15 "ผบ. ไม่เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา" นปพ. 20 "ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจเหตุผลของลูกน้อง"

4) ผู้บังคับบัญชาไม่ให้การสนับสนุน นปพ. 5 "การดูแลความเป็นอยู่ของผู้บังคับบัญชาไม่มีความห่วงใยอย่างแท้จริง ... ปล่อยให้ทำงานไม่ส่งกำลังบำรุงเมื่อร้องขอ" นปพ. 12 "การมาตรวจเยี่ยม ... ส่วนใหญ่จะมาต่าหน้อย่างเดียว ไม่ถามถึงปัญหาเลย" นปพ. 16 "การสนับสนุนจาก ผบ. ไม่เต็มที่เท่าที่ควร ทั้งในด้านสวัสดิการ บ้านพัก ที่มีไม่เพียงพอ"

2.3 ด้านบรรยากาศในองค์กร

จากการสัมภาษณ์หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบประเด็นความเครียดที่เกิดจากด้านบรรยากาศในองค์กร จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม นปพ. 1 "คับแคบ" นปพ. 7 "บรรยากาศรอบฐาน บางส่วนไม่เหมาะสมสำหรับการตั้งฐาน" นปพ. 10 "ร้อน ... รถวิ่งผ่านฝุ่นเยอะ และสถานที่แออัด ไม่เหมาะสมกับการตั้งฐาน" นปพ. 12 "มลภาวะอากาศ ควันท่อไอเสีย เสียง " นปพ. 16 "สถานที่ทำงาน ... ตัวอาคารคับแคบไปนิดหนึ่ง"

2) เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่เหมาะสม นปพ. 3 "อุปกรณ์ที่ใช้ไม่มีสนับสนุน ... อุปกรณ์เกี่ยวกับการพลางที่ตั้ง ... เพื่อป้องกันอันตรายเกี่ยวกับที่ตั้ง" นปพ. 13 "ไม่มีเครื่องมือที่จำเป็นที่เพียงพอ"

2.4 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

จากการสัมภาษณ์หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบประเด็นความเครียดที่เกิดจากด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน จำนวน 3 ประเด็น ดังนี้

1) ไม่ได้ได้รับความร่วมมือผู้ร่วมงาน นปพ. 1 "รับเวรต่อในบางครั้งมาสายบ้าง กลับก่อนบ้าง" นปพ. 3 "เพื่อนมาทำงานไม่ตรงเวลาบ้าง แต่ก็เล็กน้อย ... ไม่มีการทะเลาะเบาะแว้ง" นปพ. 5 "บางที่รุ่นน้องจบใหม่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับภารกิจอย่างเท่าที่ควร"

2) ขาดความสามัคคีในหน่วยงาน นปพ. 2 "ต่างหน่วยงานไม่ให้การยอมรับการทำงานของหน่วย"

3) มีการแบ่งพรรค แบ่งพวกในหน่วยงาน นปพ. 10 "ไม่ค่อยมีความจริงจังต่อกัน ... มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก"

2.5 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบประเด็นความเครียดที่เกิดจากด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 3 ประเด็น ดังนี้

1) ความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ นปพ. 7 "เมื่อครบปีจะพิจารณาความดีความชอบ ผู้บังคับบัญชาจะเลือกที่เขาชอบไว้ก่อน" นปพ. 10 "รู้สึกมีความไม่ยุติธรรมต่อความก้าวหน้าทางสายงาน ... การเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่ค่อยมีความยุติธรรม" นปพ. 15 "ทำงานดีก็ไม่ได้อยู่ในสายตา..."

2) การขาดโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งชั้นยศ นปพ. 5 "ทำงานมีความเสี่ยงจึงอยากให้องค์กรพิจารณาเรื่องขั้นให้มากกว่านี้" นปพ. 9 "หน่วยได้รับเงินเดือนขั้นน้อยหรือตำแหน่งน้อยไปถ้าเทียบกับงานที่สั่งหรือหน่วยอื่น" นปพ. 19 "การเติบโตในสายงานนี้น้อยมาก มีการเปิดโอกาสให้ขึ้นตำแหน่งใหม่น้อยมาก"

3) ขาดการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน นปพ. 3 "สำเร็จในการทำงานก็เยอะ แต่นายไม่ค่อยลงมาดูแลใส่ใจ ... บางทีก็ท้อ"

3. วิธีการแก้ปัญหาความเครียดและแนวทางการป้องกันความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส

3.1 วิธีการแก้ปัญหาความเครียด

จากการสัมภาษณ์หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส พบประเด็นวิธีการแก้ปัญหาความเครียด จำนวน 9 ประเด็น ดังนี้

1) เล่นกีฬา ออกกำลังกาย นปพ. 1 "เล่นฟุตบอล" นปพ. 2 นปพ. 3 นปพ. 6 นปพ. 8 "ออกกำลังกาย" นปพ. 4 นปพ. 15 นปพ. 17 "เล่นกีฬา"

2) หาเวลาว่างพักผ่อนหย่อนใจ นปพ. 4 "เที่ยวสังสรรค์บ้าง" นปพ. 6 "เที่ยวต่างจังหวัด" นปพ. 9 "พักผ่อนเมื่อมีโอกาส มีเวลา" นปพ. 16 "ลาพักร้อน พาดครอบครัวไปเที่ยว"

3) แสวงหากำลังใจจากครอบครัว นปพ. 1 "การได้กลับไปหาครอบครัว ... โทรหาครอบครัว" นปพ. 7 "ลาพักผ่อนไปอยู่กับครอบครัว" นปพ. 16 "พาดครอบครัวไปเที่ยว"

4) ฟังดนตรี เล่นดนตรี นปพ. 8 "นั่งฟังเพลงชิวๆ" นปพ. 12 นปพ. 15 "ฟังเพลง" นปพ. 19 "เล่นดนตรี กีตาร์ ร้องเพลง"

5) ปล่อยวางกับความเครียด มองโลกในแง่บวก นปพ. 10 "ปล่อยวางกับความเครียด" นปพ. 14 "หัดปล่อยวาง" นปพ. 20 "มองโลกในแง่บวก ... ปรับเปลี่ยนแนวคิด"

6) ปลูกต้นไม้ ปลูกผัก นปพ. 4 นปพ. 18 "ปลูกต้นไม้" นปพ. 11 "ปลูกต้นไม้ ดูแลแปลงผัก"

7) พยายามทำจิตใจให้สงบ โดยใช้คำสอนของศาสนาเข้าช่วย นปพ. 10 "เข้าวัด ทำบุญตักบาตร" นปพ. 11 "ศาสนา ทุกคนมีหลักศาสนา" นปพ. 14 "ฝึกทำสมาธิ"

8) รื่นเริง สันสรรคฺคฺลายเครียด นปพ. 4 "นังสันสรรคฺ กินเหล้า เปียร์" นปพ. 7 "จัดกิจกรรมรื่นเริงในหน่วยงาน"

9) ปรีกษากับเพื่อน บุคคฺลรอบข้าง นปพ. 3 "ปรีกษาปัญหากัน ... คุยกันหาทางออกแก้ปัญหาในการทำงาน"

3.2 แนวทางการป้องกันความเครียด

จากการสัมภาษณ์หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบประเด็นแนวทางการป้องกันความเครียด จำนวน 8 ประเด็น ดังนี้

1) ผู้บังคับบัญชามอบหมายขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน นปพ. 2 "งานที่สั่งให้เหมาะสมกับกำลังพลของหน่วย" นปพ. 13 "ควรมีการแบ่งพื้นที่การทำงาน งานในหน้าที่ให้ชัดเจน"

2) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และให้กำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น นปพ. 3 "ให้ผู้บังคับบัญชาลงมาให้กำลังใจ" นปพ. 10 "ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาบ้าง"

3) มีการจัดสรรเวลาพักของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม นปพ. 1 "ไม่ควรลดพัก ลดลา เนื่องจากทำงานทุกวัน" นปพ. 4 "ไม่ควรลดพักถ้าไม่จำเป็น"

4) ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ นปพ. 5 "ขึ้นเงินเดือน มีความยุติธรรม" นปพ. 18 "เพิ่มงานตำแหน่งให้"

5) มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากหน้าที่ปกติที่ได้รับผิดชอบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ นปพ. 4 "ถ้ามีงานเสริมนอกเหนือจากงานปกติ ควรมีค่าตอบแทนเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ" นปพ. 13 "ค่าตอบแทน ... เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ"

6) ส่งเสริมสวัสดิการและสิทธิที่พึงได้รับ นปพ. 7 "สวัสดิการและสิทธิของกำลังพลอยากให้ผู้บังคับบัญชาให้ความใส่ใจ" นปพ. 16 "สร้างบ้านสวัสดิการให้ตำรวจ ได้มีบ้านเป็นของตัวเอง"

7) ควรมีการทำงานบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน นปพ. 5 "ควรแบ่งงานกันทำทุกหน่วยแบบบูรณาการร่วมการทำงาน"

8) จัดให้มีที่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาความเครียด นปพ. 9 "น่าจะมึนักจิตวิทยาที่มีประสบการณ์ เข้ามาพบปะพูดคุยกันบ้าง เพราะตั้งแต่เกิดเหตุการณ์ยังไม่มีนักจิตวิทยามาบ้างเลย"

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง ภาวะความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กรณีศึกษา กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเครียด และวิธีการแก้ปัญหาความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส

ด้านลักษณะงาน หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสมีความเครียดกับงานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษดา บุญประกอบ (2551) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความเครียดในด้านความกลัว เนื่องจากพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่ที่เกิดสถานการณ์ความไม่สงบซึ่งส่งผลต่อชีวิต และทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่มีโอกาสในการเผชิญสถานการณ์มาก อีกทั้งยังเป็นเป้าหมายของผู้ก่อความไม่สงบในพื้นที่ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียด อีกทั้งการปฏิบัติหน้าที่ กำลังพลในหน่วยไม่เพียงพอ มีเวลาในการปฏิบัติงานไม่แน่นอน ทำให้มีเวลาพักผ่อนน้อย งานที่ปฏิบัติมีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อหน่าย ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเหล่านี้เป็นลักษณะงานที่ส่งผลให้เกิดความเครียดทั้งสิ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของจรัสศรี จิระประวัติตระกูล (2558) ที่พบว่า ลักษณะงานมีผลต่อความเครียด

ด้านการบริหารงาน หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส มีความเครียดในเรื่อง ผู้บังคับบัญชามอบหมายขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของจรัสศรี จิระประวัติตระกูล (2558) ที่พบว่า ความเครียดมาจากการบริหารงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดของ Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal (1964) ที่ว่าความเครียดเกิดจากความคลุมเครือในบทบาท (Role Conflict) คือสถานการณ์ที่บุคคลได้รับข้อมูลเกี่ยวข้องกับบทบาทในงานที่ไม่เพียงพอ ซึ่งจะเป็นผลให้บุคคล ไม่มีความชัดเจนต่อวัตถุประสงค์ ต่อความคาดหวังของเพื่อนร่วมงาน ต่อขอบข่ายความรับผิดชอบในงาน และสืบเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีความเครียดในเรื่องกำลังพลในหน่วยไม่เพียงพอ ส่งผลให้เวลาในการปฏิบัติงานไม่แน่นอน และมีเวลาพักผ่อนน้อย เนื่องจากต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของตรีตาภรณ์ สร้อยสังวาลย์ (2552) ที่พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานเกิดจากบทบาทหน้าที่และตัวงาน อีกทั้งยังพบว่าความเครียดมาจากการที่ผู้บังคับบัญชามีการตัดสินใจ

แบบใช้อำนาจเผด็จการ ไม่รับฟังความคิดเห็น รวมถึงไม่ให้การสนับสนุนเท่าที่ควร จึงส่งผลให้เกิดความเครียด

ด้านบรรยากาศในองค์กร หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่จะมีการตั้งฐานปฏิบัติหน้าที่ซึ่งอยู่ภายนอกหน่วยงาน พบว่า ฐานที่ตั้งมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ส่งผลถึงสภาพความพร้อมของร่างกายในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น คับแคบ ตั้งฐานในที่ที่มีจราจร รถผ่านไปมาเยอะ ทำให้พักผ่อนไม่เพียงพอ รวมถึงในแต่ละฐานยังประสบปัญหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เกิดความไม่มั่นคงในอารมณ์สอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรีปราชา (2552) ที่พบว่า ปัจจัยทำนายนายการเกิดความเครียดได้แก่ บุคลิกภาพที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์

ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน พบว่า การไม่ได้รับความร่วมมือผู้ร่วมงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Cooper & Marshall (1987) ที่ว่า ความเครียดจากอาชีพเป็นผลจากปัจจัยทางภาวะแวดล้อมที่มีผลคุกคามต่อความสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่งผลให้หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาเกิดความเครียด เช่น การเข้าเวรหรือออกเวรไม่ตรงเวลา มีการแบ่งพรรค แบ่งพวกในหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของจรัสศรีจิระประวัติตระกูล (2558) ที่พบว่าความเครียดมาจากสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ส่งผลให้ขาดโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งชั้นยศ อาจทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกขาดความมั่นคงชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษดา บุญประกอบ (2551) ที่พบว่า ความเครียดเกิดจากความมั่นคงในชีวิต และขาดการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าไม่ประสบความสำเร็จในการ ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

2. เพื่อศึกษาแนวทางการป้องกันความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

วิธีการแก้ปัญหาความเครียด หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาวิธีการแก้ปัญหาความเครียด คือ 1) การเล่นกีฬา ออกกำลังกาย 2) หาเวลาว่างพักผ่อนหย่อนใจ 3) แสวงหากำลังใจจากครอบครัว 4) ฟังดนตรี เล่นดนตรี 5) ปล่อยวางกับความเครียด มองโลกในแง่บวก 6) ปลูกต้นไม้ ปลูกผัก 7) พยายามทำจิตใจให้สงบ โดยใช้คำสอนของศาสนาเข้าช่วย 8) รื่นเริง สันสรวด์คลายเครียด และ 9) ปรึกษากับเพื่อน บุคคลรอบข้าง สอดคล้องกับ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2560) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะวิธีปฏิบัติเพื่อช่วยคลายเครียดในการทำงาน คือ 1) การออกกำลังกาย รู้สึกเครียดจากการทำงาน 2) การพักผ่อนหย่อนใจเมื่อรู้สึกเครียด 3) การพูดอย่างสร้างสรรค์การให้

ความสำคัญกับการพูดจាកันให้มาก 4) การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน 5) การแก้ปัญหาอย่างถูกวิธีการแก้ปัญหาอย่างถูกวิธี 6) การปรับเปลี่ยนความคิด และ 7) การสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ ซึ่งการที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้วิธีแก้ความเครียดโดยการเล่นกีฬา ออกกำลังกาย หาเวลาว่างพักผ่อน เนื่องจากการออกกำลังกาย หรือพักผ่อน จะทำให้ร่างกายได้รู้สึก กระปรี้กระเปร่า สดชื่น มีแรงกายแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่ และการได้รับกำลังใจจากครอบครัวก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้มีพลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

แนวทางการป้องกันความเครียด หน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาได้ให้แนวทางการป้องกันความเครียด คือ 1) ผู้บังคับบัญชา มอบหมายขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 2) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น และให้กำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น 3) มีการจัดสรรเวลาพักของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม 4) ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ 5) มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากหน้าที่ปกติที่ได้รับผิดชอบเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ 6) ส่งเสริมสวัสดิการและสิทธิที่พึงได้รับ 7) ควรมีการทำงานบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และ 8) จัดให้มีที่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาความเครียด จะเห็นได้ว่าแนวทางการป้องกันความเครียดนั้นส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา แสดงว่าผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญในช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ การที่ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเครียดน้อยลง และมีการปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงภาวะความเครียดของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กรณีศึกษา กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ในด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน รวมถึงวิธีการแก้ปัญหาความเครียด และแนวทางการป้องกันความเครียด สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ ดังนี้

1) ผู้บังคับบัญชาควรมีการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน รวมถึงมีนโยบายและการบริหารจัดการในด้านสภาพการทำงาน สภาพทางกายภาพของงาน สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา หรือความยุติธรรมในการบริหาร เพื่อเป็นแรงจูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

2) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ รวมถึงครอบครัวของเจ้าหน้าที่ หากหน่วยงานมีนโยบายการให้สวัสดิการที่เพียงพอ และยั่งยืน จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

3) ควรจัดให้มีการประชุม ปรึกษาหารือ วางแผนเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการทำงานที่ลดความเสี่ยงต่อความเครียด และจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการกีฬาต่างๆ รวมถึงมีการจัดให้นักจิตวิทยาซึ่งเข้ามาช่วยให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ที่ประสบภาวะเครียด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาภาวะความเครียดของหน่วยอื่นๆ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส เพื่อทราบข้อมูล และหาวิธีบริหารจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

2) ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนาแนวทางหรือโปรแกรมการให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความเครียดสูง และมีวิธีการแก้ไขปัญหาคความเครียดที่ไม่เหมาะสม

3) ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีรวบรวมข้อมูลที่นอกเหนือจากการใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้นและทำให้ผลการศึกษได้รับประโยชน์มากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2560). 10 วิธีปฏิบัติเพื่อช่วยคลายเครียดในการทำงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2561, จาก

<https://www.moph.go.th/index.php/news/read/862>.

กฤษดา บุญประกอบ. (2551). ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของทหารสังกัดมณฑลทหารบกที่ 42 ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทาลัยราชภัฏสงขลา.

จรัสศรี จิระประวัติตระกูล. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ตรีตาภรณ์ สร้อยสังวาลย์. (2552). ความเครียดและวิธีการเผชิญความเครียดของข้าราชการตำรวจในเขตจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหา

บัณฑิต สาขาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

มนทิรา ปรีชา. (2552). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดนกองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Cooper, C.L. & Marshall, S. (1987). Occupational Source of Stress. **Journal of Occupational Psychology**, 4, 11-28.

Cooper, C.L., Sloan, S.J. & Williams, S. (1988). **Occupational stress indicator: Management guide.** Great Britain: NFER Nelson.

Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R., Snoek, J.D., & Rosenthal, R. A. (1964). **Organizational Stress.** New York: Wiley.

Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). **Stress appraisal and coping.** New York: Springer.