



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา

Factors Affecting Work Behaviors of Yala Provincial Police

นามผู้วิจัย นายตรอง ศิริวรรณ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ป.ร.ค.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์พวงเพชร วัชรอยู่, กศ.ค.)

กรรมการ

(อาจารย์หฤทัย นำประเสริฐชัย, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์ศรินภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อัจฉรญาณ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

Factors Affecting Work Behaviors of Yala Provincial Police

โดย

นายครอง ศิริวรรณ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

ตรอง ศิริวรรณ 2550: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ประชานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ประ.ด. 140 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา 2) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ และการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสถานีตำรวจจังหวัดยะลา จำนวน 340 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา มีการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานอยู่ในระดับสูง 2) ข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา มีความเครียดโดยรวมและรายด้านคือด้านร่างกายและด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำ 3) ข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา มีทัศนคติต่ออาชีพตำรวจอยู่ในระดับดี 4) ข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านคือด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความท้าทาย และด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง 5) ข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา มีพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ด้านความมีระเบียบวินัย และด้านการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับสูง ในขณะที่พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมอยู่ในระดับปานกลาง 6) ภูมิถิ่นเดิม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียดด้านพฤติกรรม ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา ได้ร้อยละ 30.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา ได้ดีที่สุด

Trong Siriwan 2007: Factors Affecting Work Behaviors of Yala Provincial Police.
Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology,
Department of Psychology. Thesis Advisor: Mr.Thawan Nieamsup, Ph.D. 140 pages.

The objectives of this research were to study: 1) working risk perception, stress, attitude toward police career, organizational climate perception and working behaviors of Yala provincial police 2) the influence of personal factors, working risk perception, stress, attitude toward police career, organizational climate perception on the working behaviors of Yala provincial police. Samples were 340 police officers who working at regional police station in Yala province. Data were collected by questionnaires. The data were analyzed by application computer program. The statistical method used for data analysis were: percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis with stepwise technique.

The results were: 1) Yala provincial police perceived working risk at high level. 2) the Yala provincial police's total stress and in 2 dimensions: physical dimension and psychological dimension were at moderate level, while stress in behavioral dimension was at low level. 3) attitude toward police career of Yala provincial police was at high level. 4) Yala provincial police perceived total organizational climate and in 4 dimensions: supervision, advancement, challenge and wage at moderate level, while relationship between colleagues dimension was at high level. 5) Yala provincial police's total working behaviors and in 3 dimensions: responsibility, discipline and readiness to working were at high level, while wish to continue working in the area dimension was at moderate level. 6) domicile, period of working time in the area, working risk perception, stress in behavioral dimension, attitude toward police career and organizational climate perception in relationship between colleagues dimension could jointly predict 30.3 percent of the Yala provincial police's total working behaviors at the .001 level of statistic significance. Organizational climate perception in relationship between colleagues was the best predictor.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

/ /

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.พวงเพชร วัชรอยู่ กรรมการที่ปรึกษาวิชาเอก อาจารย์ ดร.หฤทัย นำประเสริฐชัย กรรมการที่ปรึกษาวิชารอง ผู้ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และโดยความรู้จากอาจารย์ ดร.ณัฐพล พันธุ์ภักดี ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ พ.ต.ต. ไพจิตร รุจิรัณย์ สารวัตรนโยบายและแผน ดำรงภูธรจังหวัดยะลา ที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างยิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ตลอดจนข้าราชการ ดำรงภูธรจังหวัดยะลาทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามในการวิจัยนี้ พร้อมกันนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาศปกติ รุ่น 18 ทุกคน โดยเฉพาะคุณจันทิมา เบ็ญจรัตน์ คุณกนกวรรณ อบเชย คุณกันยา เทพสวัสดิ์ คุณดวงทอง สังข์แก้ว และคุณจันทนา รุ่งกลิ่น ที่คอยช่วยเหลือแนะนำ และให้กำลังใจจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ลุงสิทธิ ป้าน้อย ป้าแก้ว อาหนูและญาติๆ ทุกคนที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนทั้งกำลังใจและกำลังทรัพย์ อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สำเร็จการศึกษาตามที่ตั้งใจไว้ได้

ตรอง ศิริวรรณ

เมษายน 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	10
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	33
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	42
หน้าที่ของข้าราชการตำรวจ	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
กรอบแนวคิดในการวิจัย	52
สมมติฐานการวิจัย	53
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
การทดสอบเครื่องมือ	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	68
ผลการวิจัย	68
ข้อวิจารณ์	90
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	103
สรุปผลการวิจัย	103
ข้อเสนอแนะ	107
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	110
ภาคผนวก	119
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	120
ภาคผนวก ข ประมวลเหตุการณ์รุนแรงที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547-2549	130
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	140

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา จำแนกตามสถานีตำรวจ	
2	จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล	
3		
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้ความเสี่ยงในการ ทำงาน ความเครียด ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์กร และ พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา	55
5	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความ เสี่ยงในการทำงาน ความเครียดและการรับรู้บรรยากาศองค์กรของข้าราชการ ตำรวจภูธรจังหวัดยะลา	69
6	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความ เสี่ยงในการทำงาน ความเครียดและการรับรู้บรรยากาศองค์กรของข้าราชการ ตำรวจภูธรจังหวัดยะลาเมื่อตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80	72
7	ออก	76
	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของข้าราชการ ตำรวจภูธรจังหวัดยะลา	78
	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยของข้าราชการ ตำรวจภูธรจังหวัดยะลา	79
		81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา	83
9	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา	85
10		87
11	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา	88
	ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม	

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ประเภทของเชื้อความรุนแรง ตั้งแต่ มกราคม พ.ศ. 2547- สิงหาคม พ.ศ. 2549	2
2	กระบวนการรับรู้	13
3		
4	สาเหตุความเครียดในระดับมหภาคขององค์กร	22
5	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปฏิบัติงาน	27
6	ทัศนคติที่เป็นเส้นตรง	33
7	กระบวนการที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล	44
	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน	46

บทที่ 1

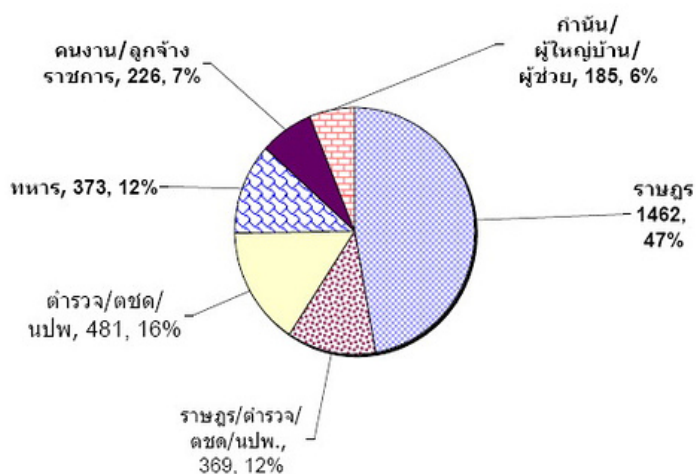
บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

อาชีพข้าราชการตำรวจมีความสำคัญกับสังคมเป็นอย่างยิ่งทั้งในด้านของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และยังเป็นกำลังสำคัญในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศชาติอีกด้วย สำหรับประเทศไทยนั้นข้าราชการตำรวจมีหน้าที่หลักอยู่ 4 ด้าน (นิรันดร์, ม.ป.ป) คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน รักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญา บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน และดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

จะเห็นว่าหน้าที่ดังกล่าวมีขอบเขตกว้างขวางมากซึ่งการที่ข้าราชการตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อดำรงความยุติธรรมและความสงบเรียบร้อยของสังคมไว้นั้น ย่อมมีปัจจัยต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะจากสถานการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดยะลา ปัตตานีและนราธิวาส) ก่อให้เกิดการสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ รวมทั้งข้าราชการตำรวจ ซึ่งนับตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2547-สิงหาคม พ.ศ. 2549 มีจำนวนความถี่ของการก่อเหตุความรุนแรงรวมทั้งสิ้น 5,460 ครั้ง มีผู้เสียชีวิตรวม 1,730 คน มีผู้ได้รับบาดเจ็บ 2,513 คน กล่าวโดยภาพรวม มีจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตทั้งหมดประมาณ 4,243 คน โดยพบว่าตำรวจเป็นหนึ่งในเป้าหมายที่สำคัญของการก่อความไม่สงบ (ศรีสมภพ จิตร์ภิรมย์ศรี, 2549)

ประเภทของเหยื่อความรุนแรง พ.ศ. 2547-2549



ภาพที่ 1 ประเภทของเหยื่อความรุนแรง ตั้งแต่ มกราคม พ.ศ. 2547-สิงหาคม พ.ศ. 2549
ที่มา: ศรีสมภพ จิตร์ภิรมย์ศรี (2549)

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่า มีราษฎรตกเป็นเหยื่อหรือเป้าหมายของการทำร้ายสูงมากถึง 1,462 คนหรือร้อยละ 47 ของเหยื่อแห่งความรุนแรงทั้งหมด เป้าการโจมตีที่สำคัญตามมาก็คือตำรวจหน่วยปฏิบัติการพิเศษหรือตำรวจตระเวนชายแดน ประมาณร้อยละ 16 ส่วนเจ้าหน้าที่ฝ่ายทหาร เป็นเป้าหมายลำดับที่สามหรือร้อยละ 12 เป็นที่น่าสนใจที่ข้อมูลเชิงประจักษ์ชี้ว่าตำรวจมีแนวโน้มจะเป็นเป้าหมายถูกโจมตีมากกว่าทหาร ทั้งนี้อาจจะมาจากสาเหตุที่ตำรวจมีบทบาทมากกว่าทหารในการลงพื้นที่และอยู่ใกล้ชิดประชาชน และบางครั้งมีรายงานว่า มีราษฎร ตำรวจและหน่วยปฏิบัติการพิเศษถูกโจมตีทำร้ายพร้อมกันอีกประมาณร้อยละ 12

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเห็นได้ว่า ข้าราชการตำรวจในพื้นที่ดังกล่าวมีความเสี่ยงต่อการประสบอันตรายจากกลุ่มบุคคลที่ก่อความไม่สงบขึ้น ดังนั้นการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานของข้าราชการตำรวจ จึงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน

สถานการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นนั้นย่อมเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาต่อประชาชนไทยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อประชาชนในพื้นที่ที่เกิดสถานการณ์ความไม่สงบ รวมถึงข้าราชการตำรวจซึ่งมีหน้าที่ในการรักษาความสงบสุขโดยตรง ดังนั้นความเครียดที่เกิดขึ้นของข้าราชการตำรวจจึงเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

เป็นธรรมดาที่คนเราจะประสบความเครียดในการทำงานหรือในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากความเครียดเป็นความรู้สึกและปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกายและจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์อันไม่พึงปรารถนา (อัมพร โอตระกูล, 2538) ซึ่งสิ่งเร้าหรือสถานการณ์อันไม่พึงปรารถนานั้นสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะสร้างความไม่พึงปรารถนาในระดับสูงหรือต่ำ อันจะก่อให้เกิดความเครียดในระดับต่างๆกัน ซึ่ง กรมสุขภาพจิต (2541) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 5 ระดับคือ ระดับ 1 ความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก บุคคลจะมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น ระดับ 2 ความเครียดเกณฑ์ปกติ บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ระดับ 3 ความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันซึ่งอาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมบ้างเล็กน้อยแต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้ ระดับ 4 ความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ที่ยังคงมีอยู่ และ ระดับ 5 ความเครียดสูงกว่าปกติมาก บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่ต่อไปโดยไม่ได้นำมาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดได้

ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดในบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดก็ตามจะส่งผลกระทบต่อตามมาได้หลายประการ ทั้งในด้านตัวบุคคลและสังคมของบุคคลนั้น ผลกระทบของภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานต่อตัวบุคคลได้แก่ ภาวะความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคกระเพาะ และปัญหาการนอนหลับยาก ฯลฯ ปัญหาทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านลบ เช่น มีอารมณ์ฉุนเฉียว มีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สมาธิในการทำงานลดลง ความรับผิดชอบในหน้าที่ลดลง ผลกระทบดังกล่าวมีผลสืบเนื่องถึงในระดับสังคมและองค์กร ได้แก่ คุณภาพการปฏิบัติงานลดต่ำลง ความพึงพอใจในงานลดลง และอาจนำไปสู่ปัญหาความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพ (Bowman, 1985 อ้างใน พรพรรณ พงศ์พัฒน์, 2542)

ทัศนคติของข้าราชการแต่ละคนที่มีต่ออาชีพของตนเองเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้จำแนกทัศนคติในลักษณะความรู้สึกของบุคคลออกเป็นความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความรู้สึกที่เป็นกลาง ซึ่งกล่าวได้ว่าถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพของตนเองก็จะสนับสนุนและให้ความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงาน

ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่ออาชีพของตนเองก็จะทำให้มีการแสดงพฤติกรรมที่ถดถอยออกมาในรูปแบบต่างๆ คือการลาออกจากงานและการขาดงาน (ปภาวดี ดุลยจินดา, 2537)

นอกจากนี้บรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ดังที่อรุณ รัชธรรม(2532) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์การส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับบรรยากาศขององค์การ ซึ่งมีส่วนในการสนับสนุนอย่างสำคัญที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บรรยากาศขององค์การยังมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย

จะเห็นได้ว่า จากการรับรู้ความเลื่อมใสต่อสถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจและการรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจในพื้นที่ที่เกิดเหตุไม่สงบ ซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีของข้าราชการตำรวจนั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง และความมั่นคงของประเทศ

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยต่างๆ ข้างต้นดังกล่าวมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรในจังหวัดยะลาหรือไม่ อย่างไร เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เป็นสาเหตุให้เกิดความสูญเสียแก่ชีวิตและทรัพย์สินของทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงข้าราชการตำรวจ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือรักษาไว้ซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีของข้าราชการตำรวจภูธรในพื้นที่จังหวัดยะลา อันจะเกิดประโยชน์ด้านความสงบสุขและความปลอดภัยของสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเลื่อมใสในการทำงาน ความเครียด การรับรู้บรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเลื่อมใสในการทำงาน ความเครียด การรับรู้บรรยากาศขององค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องนำข้อมูลที่ได้พบไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติราชการในสถานีตำรวจจังหวัดยะลา ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองยะลา สถานีตำรวจภูธรอำเภอเบตง สถานีตำรวจภูธรอำเภอยะหา สถานีตำรวจภูธรอำเภอบันนังสตา สถานีตำรวจภูธรอำเภอธารโต สถานีตำรวจภูธรอำเภอกาบัง สถานีตำรวจภูธรอำเภอรามัน สถานีตำรวจภูธรอำเภอกรงปินัง สถานีตำรวจภูธรตำบลลำใหม่ สถานีตำรวจภูธรตำบลโกตาบารู สถานีตำรวจภูธรตำบลบาตูตาโมง สถานีตำรวจภูธรตำบลอัยเยอร์เวง สถานีตำรวจภูธรตำบลท่าธง สถานีตำรวจภูธรตำบลปะแต สถานีตำรวจภูธรตำบลแม่หวาด สถานีตำรวจภูธรตำบลยะรม และสถานีตำรวจภูธรตำบลจะก๊ะ จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,879 คน ยอด ณ วันที่ 1 กันยายน 2549

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ภูมิลำเนาเดิม สถานภาพสมรส ^{ชั้นยศ} ระดับเงินเดือน เงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาการทำงานในพื้นที่

2. การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน

3. ความเครียด ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเครียดด้านร่างกาย ความเครียดด้านจิตใจ และความเครียดด้านพฤติกรรม

4. ทักษะคดีต่ออาชีพตำรวจ

5. การรับรู้บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 5.1 ด้านการบังคับบัญชา
- 5.2 ด้านความก้าวหน้า
- 5.3 ด้านความท้าทาย
- 5.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 5.5 ด้านค่าตอบแทน

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1. ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- 2. ด้านความมีระเบียบวินัย
- 3. ด้านการเตรียมพร้อม
- 4. ด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิม

นิยามศัพท์

ข้าราชการตำรวจภูธร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติราชการในสถานตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

อายุ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินนับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของข้าราชการตำรวจภูธร

ภูมิลำเนาเดิม หมายถึง ภาควิชาที่เกิดหรืออยู่ก่อนเข้ารับหน้าที่ในปัจจุบันของข้าราชการตำรวจภูธร

สถานภาพสมรส หมายถึง ลักษณะการครองคู่ของข้าราชการตำรวจภูธร โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มคือ โสดและสมรส

ชั้นยศ หมายถึง ระดับของตำแหน่งงานทางราชการตำรวจที่ข้าราชการตำรวจภูธรดำรงอยู่ในปัจจุบัน

ระดับเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ข้าราชการตำรวจภูธรได้รับจากการปฏิบัติราชการ ดำรงเป็นประจำในแต่ละเดือน

เงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ข้าราชการตำรวจภูธรได้รับเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นประจำในแต่ละเดือน

อายุราชการ หมายถึง ระยะเวลาตามปฏิทินนับตั้งแต่ปีที่เริ่มเข้ารับราชการตำรวจจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของข้าราชการตำรวจภูธร

ระยะเวลาการทำงานในพื้นที่ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินนับตั้งแต่ปีที่เริ่มปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานีตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของข้าราชการตำรวจภูธร

การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน หมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจภูธรตีความว่ามีโอกาสที่จะเกิดอันตราย บาดเจ็บ หรือสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินอันเนื่องมาจากลักษณะการทำงาน และสถานการณ์แวดล้อมที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายที่เกิดขึ้นเมื่อข้าราชการตำรวจภูธรถูกรบกวนจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ รวมทั้งพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจ ประกอบด้วย

ความเครียดด้านร่างกาย หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายที่เกิดขึ้นเมื่อข้าราชการตำรวจภูธรถูกรบกวนจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางกายของข้าราชการตำรวจ

ความเครียดด้านจิตใจ หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายที่เกิดขึ้นเมื่อข้าราชการตำรวจภูธรถูกรบกวนจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งส่งผลให้เกิดความผิดปกติต่อความคิดและความรู้สึกของข้าราชการตำรวจ

ความเครียดด้านพฤติกรรม หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายที่เกิดขึ้นเมื่อข้าราชการตำรวจภูธรถูกรบกวนจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งส่งผลให้เกิดความผิดปกติต่อการแสดงออกของข้าราชการตำรวจ

ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ หมายถึง ผลรวมของความคิดเห็นและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ที่มีต่ออาชีพตำรวจในทางที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ ของข้าราชการตำรวจทุกคน

การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง กระบวนการที่ข้าราชการตำรวจรับรู้หรือตีความหมาย จากสิ่งเร้าที่ได้รับผ่านทางประสาทสัมผัส โดยอาศัยประสบการณ์เดิมในการตีความหมายหรือแปลความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

การบังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของข้าราชการตำรวจถึงความยุติธรรม การให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา การให้กำลังใจ การชมเชย หรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

ความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ของข้าราชการตำรวจถึงโอกาสและความเป็นธรรมที่จะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งขึ้นไป รวมทั้งการเลื่อนยศอย่างเป็นทางการ

ความท้าทาย หมายถึง การรับรู้ของข้าราชการตำรวจถึงโอกาสที่จะได้ปฏิบัติงานที่มีระดับความยากง่ายของงานเหมาะสมกับความสามารถ การได้มีส่วนร่วมในการทำงาน และมีอิสระในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การรับรู้ของข้าราชการตำรวจถึงความสัมพันธ์กัน และช่วยเหลือกันเมื่อมีปัญหา ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การเอาใจใส่ต่อกันระหว่างทำงานและหลังเลิกงานในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

ค่าตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของข้าราชการตำรวจถึงการได้รับเงินเดือน สวัสดิการ ตลอดจนค่าตอบแทนพิเศษที่เหมาะสมและยุติธรรม

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำหรือการแสดงออกของข้าราชการตำรวจในสถานการณ์การทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของข้าราชการ
 ดำรงจรรยาที่แสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ ไม่หวั่นเกรงเลย
 และมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

ความมีระเบียบวินัย หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของข้าราชการ
 ดำรงจรรยาที่แสดงให้เห็นว่าสามารถควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน กฎเกณฑ์ และ
 ข้อบังคับของหน่วยงาน

การเตรียมพร้อม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของข้าราชการดำรงจรรยา
 ที่แสดงให้เห็นว่ามีการเตรียมตัวเป็นอย่างดีทั้งในด้านแผนการปฏิบัติงาน และสภาพร่างกาย เพื่อให้
 ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความตื่นตัวในการปฏิบัติหน้าที่ในกรณีที่มีเหตุการณ์
 เฉพาะหน้าซึ่งไม่คาดคิดมาก่อน

ความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิม หมายถึง ความปรารถนาหรือความตั้งใจ
 ของข้าราชการดำรงจรรยาที่จะยังคงรับราชการดำรงอยู่ในสถานีดำรงแห่งเดิม

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

จากการตรวจเอกสารมีแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
6. หน้าที่ของข้าราชการตำรวจ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ในที่นี้ได้แบ่งแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 2 ส่วนคือ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และแนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ผู้วิจัยได้สรุปเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ นิยามการรับรู้ และ กระบวนการรับรู้ ดังนี้

1. นิยามการรับรู้

Wolman (1989) ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการรวมภายในตนเอง ประสาทสัมผัสต่างๆ ซึ่งเบื้องต้นจะเป็นภาพรวมทั้งหมด ที่ครอบคลุมและกำหนดแต่ละส่วนไว้ และกระบวนการรวบรวมภาพนี้ จะชัดเจนขึ้นท่ามกลางการได้รับข้อมูลข่าวสารการติดต่อจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ

Moorhead and Griffin (1995) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลคัดกรองและตีความข้อมูลข่าวสารจากสิ่งแวดล้อม

รัชนี นพเกตุ (2540: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง ขบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่างๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวเรา โดยผ่านอวัยวะรับความรู้สึก

กันยา สุวรรณแสง (2532: 127) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือ การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้ว เกิดความรู้สึก ระลึกรู้ความหมายว่าเป็นอะไร

วิภาพร มาพบสุข (2545ก: 232) ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลแปลหรือตีความหมายของการรู้สึกสัมผัสที่ได้รับจากตาเห็นภาพ จมูกได้กลิ่น หูได้ยินเสียง ผิวหนังรับสัมผัส ฯลฯ ออกมาเป็นพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งที่มีความหมายหรือรู้จักเข้าใจได้

ประสาร ทิพย์ธารา (2531: 119) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง ขบวนการที่อินทรีย์ต่างๆ พยายามที่จะแสดงความรู้สึกจากที่ตนได้รับรู้ออกมาในรูปของการกระทำใดการกระทำหนึ่ง หรือในรูปของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย

จากความหมายของการรับรู้ที่มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้นั้น สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแปลหรือตีความหมายจากสิ่งเร้าที่ได้รับโดยผ่านทางประสาทสัมผัส โดยอาศัยประสบการณ์เดิมในการตีความหมายหรือแปลความหมาย

2. กระบวนการรับรู้

ในเรื่องการรับรู้ ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ไว้หลายท่านด้วยกัน อาทิ

วิภาพร มาพบสุข (2545ก: 232-233) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ว่าประกอบด้วย องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ธรรมชาติ และชนิดของสิ่งเร้า ซึ่งสิ่งเร้า หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เข้ามาเร้าอวัยวะรับสัมผัส แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ สิ่งเร้าภายนอก และสิ่งเร้าภายใน สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ วัตถุ คน สถานการณ์ ภายนอกรอบตัว สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ สิ่งกระตุ้นหรือเร้าภายในบุคคลให้เกิดพฤติกรรมรับรู้ เช่น ความต้องการของร่างกาย เป็นต้น

2. การรู้สึกสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสแต่ละชนิด สัมผัสกับสิ่งเร้าเพื่อให้ บุคคลรับรู้สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว

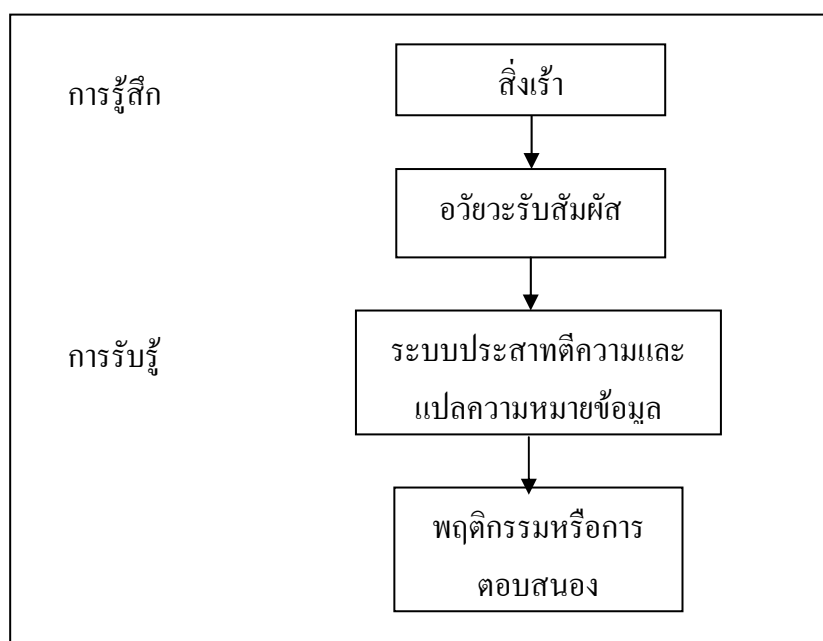
3. การตีความ หรือการแปลความหมายจากการรู้สึกสัมผัสจากการทำงานของสมอง มนุษย์เริ่มจากระบบรับรู้ความรู้สึกและนำมาตีความ หรือแปลความหมาย ซึ่งจะถูกต้องมากน้อย เพียงใดขึ้นอยู่กับอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ลักษณะของสิ่งเร้า ได้แก่ ขนาด รูปร่าง สี ความแปลกใหม่

3.2 สภาพร่างกายของบุคคล ได้แก่ สุขภาพ ความเหนื่อยล้า ความผิดปกติของร่างกาย

3.3 สภาพจิตใจของบุคคล ได้แก่ ความตั้งใจ ความสนใจ สติปัญญา การคาดหวังและความอคติ

3.4 ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ วัฒนธรรม ประเพณี สภาวะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น



ภาพที่ 2 กระบวนการรับรู้

ที่มา: วิภาพร มาพบสุข (2545ก: 232)

การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นของกระบวนการ คือ สิ่งเร้ามากระทบอวัยวะรับความรู้สึกของอินทรีย์ กระแสประสาทที่รับความรู้สึกส่งไปยังระบบประสาทส่วนกลางซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่สมอง สมองจะแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัยประสบการณ์เดิม ความจำ บุคลิกภาพ ระดับสติปัญญาและองค์ประกอบอื่นๆ จึงเกิดพฤติกรรมหรือการตอบสนอง (วิภาพร มาพบสุข, 2545ก: 232)

กันยา สุวรรณแสง (2532: 128-130) ได้กล่าวว่ากระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความเข้าใจ ความคิด การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision making) การแสดงพฤติกรรม ซึ่งในกระบวนการแห่งการรับรู้ถ้าพิจารณาในแง่ของพฤติกรรม การรับรู้แทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองต่อสิ่งเร้า

แนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงผู้วิจัยได้สรุปออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ นิยาม ความเสี่ยงและเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

1. นิยามความเสี่ยง

Williams (1981) ได้ให้ความหมายว่าความเสี่ยง หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะเกิดการสูญเสีย หรือเกิดอันตรายต่อบุคคลหรือทรัพย์สิน

Brearley (1982) ได้ให้ความหมายของความเสี่ยงว่า อันตราย โอกาสและความเป็นไปได้ที่จะเกิดการบาดเจ็บ สูญเสีย และการการลดน้อยถอยลง

Roumasset (1979) ให้ความหมายของความเสี่ยงไว้ว่า หมายถึง ระดับ (Degree) ของความไม่แน่นอนในสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

สมชาย หิรัญภิตติ (2542: 330) ได้ให้ความหมายของความเสี่ยงว่า คือ โอกาสที่จะเกิดความสูญเสียแก่ ร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สิน อันเนื่องมาจากภัยต่างๆ หรือเป็นสภาวะที่มีการเบี่ยงเบนไปจากผลที่ต้องการหรือที่คาดหวัง

เรวัต ดันตยานนท์ และ กิตติพงษ์ อรุณพัฒน์พงษ์ (2546) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่ไม่ได้คาดคิด หรือต้องการให้เกิดขึ้น โดยมีผลทำให้เกิดความสูญเสีย การเผชิญเคราะห์กรรมหรือผลกระทบในเชิงลบ

จากความหมายต่างที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสและความเป็นไปได้ที่จะเกิดอันตรายหรือการสูญเสียแก่ชีวิตและทรัพย์สิน

2. เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

สถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ นั้น ได้ก่อให้เกิดความสูญเสียแก่ชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน ตลอดจนเจ้าหน้าที่รัฐ รวมทั้งข้าราชการตำรวจ คือจังหวัดปัตตานี นราธิวาส และยะลา ซึ่งสรุปสาเหตุ เหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้น และผลกระทบจากความรุนแรงได้ดังนี้

เหตุการณ์รุนแรงที่เกิดขึ้น

ข้อมูลเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาสและสงขลาในห้วงระยะเวลา 32 เดือน นับตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2547-สิงหาคม พ.ศ. 2549 มีจำนวนความถี่ของการก่อเหตุความรุนแรงรวมทั้งสิ้น 5,460 ครั้ง ในชุดของความรุนแรงดังกล่าว จังหวัดนราธิวาสมีสถิติสูงสุด 2,074 ครั้ง รองลงมาคือจังหวัดปัตตานี 1,656 ครั้ง และจังหวัดยะลา 1,412 ครั้ง ส่วนจังหวัดสงขลามีรายงาน 318 ครั้ง มีผู้เสียชีวิตรวม 1,730 คน มีผู้ได้รับบาดเจ็บ 2,513 คน กล่าวโดยภาพรวมมีจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตทั้งหมดประมาณ 4,243 คน (ศรีสมภพ จิตร์ภิรมย์ศรี, 2549)

สาเหตุของเหตุการณ์ไม่สงบในภาคใต้

ขบวนการก่อการร้ายชายแดนใต้ถูกก่อตั้งขึ้นหลังจากที่ผู้นำปัญญาชนมุสลิมในพื้นที่ชายแดนใต้ไม่พอใจรัฐบาลกลางในอดีต โดยเป้าหมายหลักเพื่อขอแบ่งแยกดินแดน จากส่วนกลางเป็นรัฐอิสระ เนื่องจากมองว่าถูกเอารัดเอาเปรียบจากคนของรัฐกว่าครึ่งศตวรรษที่ผ่านมา โดยขบวนการในภาคใต้ได้แตกเป็นหลายกลุ่ม ทั้งกลุ่มพูโลเก่า กลุ่มพูโลใหม่ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มบีอาร์เอ็น และกลุ่มบีอาร์เอ็น คองเกรส และกลุ่มอื่นที่กระจัดกระจายออกไปจากกลุ่มเดิม ต่อมากลุ่มต่างๆ ในชายแดนใต้ได้พัฒนารวมศูนย์เป็นหนึ่ง ภายใต้ชื่อว่า “ขบวนการเบอร์ชาดู” ที่รวบรวมแนวคิดของกลุ่มต่างๆ มาเป็นหนึ่งเดียว โดยแยกย้ายกันปฏิบัติงานตามแต่ขีดความสามารถของแต่ละกลุ่ม และโอกาส ภายใต้การสั่งการของ “เบอร์ชาดู” (เอกราช มูเก็ม, ม.ป.ป.)

ประเวศ วะสี (2547 อ้างใน คอยลิน อันวา และ สุกลักษณ์ กาญจนขุนดี, 2547: 126-130) กล่าวว่ามิติที่สนคลึงสาเหตุความรุนแรงในภาคใต้ 7 ประการซึ่งสอดคล้องในข้างต้นดังนี้

1. ความขัดแย้งทางประวัติศาสตร์ เพราะปัตตานีเคยเป็นรัฐอิสระ เคยมีสงครามกับกรุงเทพฯ ตั้งแต่สมัยเริ่มแรกของกรุงรัตนโกสินทร์
2. ความขัดแย้งระหว่างวัฒนธรรมท้องถิ่นกับการรวมศูนย์อำนาจของราชการส่วนกลาง ระบบราชการไทยไม่เข้าใจและเคารพวัฒนธรรมท้องถิ่นจึงเกิดความขัดแย้งขึ้น
3. สปิริตแห่งการแบ่งแยกดินแดน (เพื่อปกครองตนเอง) เมื่อมีแรงสนับสนุนจึงเกิดการลุกฮือได้ง่าย

4. การที่ไทยเป็นพันธมิตรนอกนาโต้ของอเมริกาซึ่งให้ความช่วยเหลือในการทำสงครามกับมุสลิมชาติอื่น

5. สัมมาวาจาของผู้นำอันจะนำไปสู่การต่อต้านและความรุนแรงขึ้นได้หากผู้นำลืมนำในจุดนี้

6. ขาดการฝึกสันติวิธี ในการทำงานใด ๆ

7. ผลการศึกษาไม่เข้าใจความเป็นมนุษย์ คือเอาวิชาเป็นตัวตั้ง ศึกษาเพียงด้านเทคนิค ไม่มีความเข้าใจตนเองและเข้าใจเพื่อนมนุษย์

นอกจากนี้ ชิดชนก ราฮิมมูลา (2547) ได้สรุปสาเหตุการเกิดเหตุการณ์ไม่สงบในภาคใต้ได้ดังต่อไปนี้

1. เกิดจากกลุ่มคนที่เอาศาสนาเป็นข้ออ้างในการแบ่งแยกดินแดน ซึ่ง คอยลิน อันวา และ สุกัลักษณ์ กาญจนขุนดี (2547) กล่าวว่า การแบ่งแยกดินแดนมีสาเหตุมาจากอดีต ตั้งแต่สมัย ไทยกวาดต้อนอาณานิคม ในปี พ.ศ. 2310 หลังจากนั้นก็มีเหตุการณ์เช่นนี้เรื่อยมา และส่วนหนึ่งเชื่อว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมาจากการปราบปรามของรัฐบาลด้วย

2. เกิดจากวัยรุ่นที่ถูกชักจูง เนื่องจากปัญหาความยากจน เพราะความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมากและเป็นปัญหาเรื้อรังมากกว่า 40 ปี (เชิงเส้าหลง, 2547: 4)

3. เกิดจากอุดมการณ์ของคนในพื้นที่ ความคิดชาตินิยม ลัทธิเคร่งศาสนา โดยการอาศัยความรู้ทางด้านรัฐศาสตร์ แก้ปัญหาเพื่อลดความสับสนของปัญหา ซึ่งสาเหตุดังกล่าวสอดคล้องกับหลักฐานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพบในโรงเรียนปอเนาะสอนศาสนาอิสลามที่นาย มะแซ อุซังสอนอยู่ (คอยลิน อันวา และ สุกัลักษณ์ กาญจนขุนดี, 2547: 89) ซึ่งเอกสารจำนวนหนึ่งที่ตำรวจอ้างว่าเกี่ยวกับสภาองค์การนำ DPP (Dewan Pimpinan Pusut) และแผนการ 7 ขั้นตอนที่จะนำไปสู่การปลดแอกจากจักรวรรดินิยมสยาม มีข้อความดังนี้

1. สร้างจิตสำนึกมวลชน

2. จัดตั้งมวลชน

3. จัดตั้งองค์กร
4. จัดตั้งกองกำลัง
5. สร้างอุดมการณ์ชาตินิยม
6. เตรียมพร้อม (จุดดอกไม้ไฟแห่งการปฏิวัติ)
7. จัดตั้งการปฏิบัติ (ก่อนการปฏิบัติ)

2. พฤติกรรมของบุคคลที่ชอบใช้ความรุนแรงและอาศัยพื้นที่เกิดเหตุเป็นเวทีประลอง ทำให้ไม่สามารถแยกได้ว่าเหตุการณ์เกิดจากคนกลุ่มใด

3. ความหวาดระแวงของประชาชน
4. มีการต่อสู้ของพรรคการเมืองเข้าไปรวมกับเหตุการณ์ด้วย

ผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบ

เหตุการณ์ก่อการร้ายนั้นส่งผลกระทบต่อหลายฝ่าย ทั้งประเทศชาติ ชุมชน สังคม และตัวบุคคล ด้วย หลายฝ่ายออกมาเสนอผลกระทบที่เกิดจากความเสียหายดังนี้ (นิรนาม, 2547: 20-21)

1. ด้านทรัพย์สิน เมื่อเกิดเหตุการณ์ในแต่ละครั้ง ความสูญเสียแน่นอนว่าต้องเกิด คือ ทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก เพราะก่อนเกิดเหตุการณ์ส่วนมากเกิดการขโมยพาหนะเพื่อใช้ในการก่อการร้าย แล้วนำไปวางระเบิดเป็นวงกว้าง ซึ่งทำให้เกิดผลเสียหายถึงชีวิตของประชาชน
2. บุคคลที่ตกเป็นเหยื่อเคราะห์ร้ายในแต่ละเหตุการณ์แม้ว่าจะสามารถรอดชีวิตมาได้ แต่สภาพจิตใจยังคงต้องได้รับการดูแล ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้บุคคลเกิดทัศนคติที่ไม่ดีและยังส่งผลไปยังการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย
3. เกิดพฤติกรรมการเล่นแบบจากกลุ่มวัยรุ่นที่ลึกลับเพราะเห็นว่าผู้ก่อการร้ายสามารถหนีรอดไปได้ ไม่สามารถลงโทษกับผู้ที่กระทำความผิดได้อย่างเด็ดขาด
4. ภาพรวมของประเทศส่งผลกระทบต่อภาวะทางเศรษฐกิจชะลอตัวลง

5. ชาวบ้านผู้ประกอบอาชีพในท้องถิ่นว่างงานและขาดรายได้ (วาที ทรัพย์สิน, 2547: 62)

6. ภาวะจิตหวาดระแวงเพราะเกรงความปลอดภัย เกิดความกลัวซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของคนในสังคมทั้งระดับครอบครัวและระดับสังคม (วาที ทรัพย์สิน, 2547: 62)

7. นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อวงการแพทย์ ดังตัวอย่างในจังหวัดยะลา ข้าราชการกระทรวงสาธารณสุขขอย้ายออกจากพื้นที่อย่างน้อย 64 คน และแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนหลายแห่งขอลาออกพร้อม ๆ กันหลายคนทำให้ขาดแคลนกำลังคนในจุดที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างมาก (มติชนรายวัน, 2547)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าจากเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อหลายฝ่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป รวมถึงข้าราชการตำรวจในพื้นที่ ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดอันตรายบาดเจ็บ หรือสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

Keith (1985) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นสภาพความเครียดในอารมณ์ของบุคคลในกระบวนการทางความคิด และในสภาพทางกายภาพ

Luthans (1985 อ้างใน สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2541) กล่าวว่า ความเครียดนั้นเป็นการตอบโต้ที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคล อันมีผลต่อการบิดเบือนหันเหทางกายภาพ จิตวิทยาและ/หรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

Selye (1956 อ้างใน กรมสุขภาพจิต, 2541) ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกเรื่องความเครียด ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่แน่นอนของร่างกายต่อความสิ่งเร้าที่กระทำต่อมัน

Coyne and Holroyd (1982 อ้างใน สุริย์ กาญจนวงศ์, 2545: 11 และจริยาวัตร คมพยัคฆ์, 2531) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือการปรับตัวต่อเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่ง

ต่อมากิตกร มีทรัพย์ และคณะ (2541) กล่าวในทำนองเดียวกันว่าความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่ถูกกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวมากกว่าปกติ

กองสุขภาพจิต (2526) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความกระวนกระวายใจ เนื่องมาจากสถานการณ์อันไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ความปรารถนาไม่ได้รับการตอบสนองหรือเป็นอื่น ผิดพลาดไปจากเป้าหมายที่ต้องการ

อรุณ รัชธรรม (2534: 333) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความเครียด คือ ภาวะการหดตัวตามปกติของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย ซึ่งจะต้องมีชีวิตประจำวันของแต่ละคน เมื่อบุคคลนั้นมีปัญหามาระทบอารมณ์หรือจิตใจ เช่น เมื่อบุคคลต้องอยู่ในภาวะที่อันตราย ร่างกายจะเครียด สมองจะทำงานหนักเพื่อที่จะเอาตัวรอด หัวใจเต้นเร็ว มีการสูบฉีดโลหิตที่รุนแรง เพื่อให้ร่างกายตื่นตัว มีพลังเหนือศัตรู แต่การหดตัวก็ก่อโทษแก่ร่างกาย เนื่องจากการหดตัวนั้นมากเกินไปจนเกิดความจำป็นหรือนานเกินไปจนเป็นนิสัยจะทำให้ร่างกายอ่อนแอ ขาดภูมิคุ้มกัน เพราะร่างกายทำงานหนักเกินไปโดยไม่จำเป็น

อัมพร โอตระกูล (2538: 26) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกและปฏิกริยาตอบสนองทางร่างกายและจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์อันไม่พึงปรารถนา

สรุป ความเครียด หมายถึง ความกระวนกระวายใจ ความรู้สึกไม่สบายใจ กังวล หรือถูกกดดัน อันเนื่องมาจากการทำงาน หรือความปรารถนาไม่ได้รับการตอบสนอง หรือผิดพลาดไปจากเป้าหมายที่ต้องการ

ทฤษฎีความเครียด

ผู้วิจัยขอนำเสนอทฤษฎีความเครียดที่สำคัญดังนี้

1. ทฤษฎีของ Hans Selye

Selye (1956 อ้างใน กรมสุขภาพจิต, 2541) บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกริยาตอบสนองต่อภัยคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างเคมีเพื่อกระตุ้นการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบ

ทั่วไป (Non Specific Effect) ทั้งหมดที่เกิดขึ้นทันที เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญคือร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวและการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ระยะตกใจ (Stage of Alarm) ระยะนี้มนุษย์จะโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้น ระยะนี้เป็นระยะสั้น ในขณะที่เดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบของสารเคมีและระบบประสาทจะทำงานเข้าร่วมกันเพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้น จะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย เป็นต้น

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เมื่อความรุนแรงของที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้วมนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้ก็หมดไปในที่สุดอาจถึงแก่ความตายได้ ถ้ามนุษย์ใช้พลังงานทั้งสมองเกินขีดความสามารถที่มีจำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถที่จะทนอยู่ต่อไปได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานภายนอกเพื่อชดเชยส่วนที่เสียไปและเพื่อให้ร่างกายทำงานได้

2. ทฤษฎีของ Newman and Beehr

Newman and Beehr (1979) ได้กล่าวไว้ว่า ต้นเหตุของความเครียดนี้อาจจะมาจากภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล หรือภายนอกบุคคลก็ได้ กล่าวคือ

1. ภายในตัวบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เช่น การเรียนรู้ภาพลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนแปลง

2. ระหว่างบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละคนในครอบครัวและสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัวและวัฒนธรรม

3. ภายนอกบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น สภาพเศรษฐกิจ ภาวะแวดล้อม อากาศเป็นพิษ

สาเหตุของความเครียด

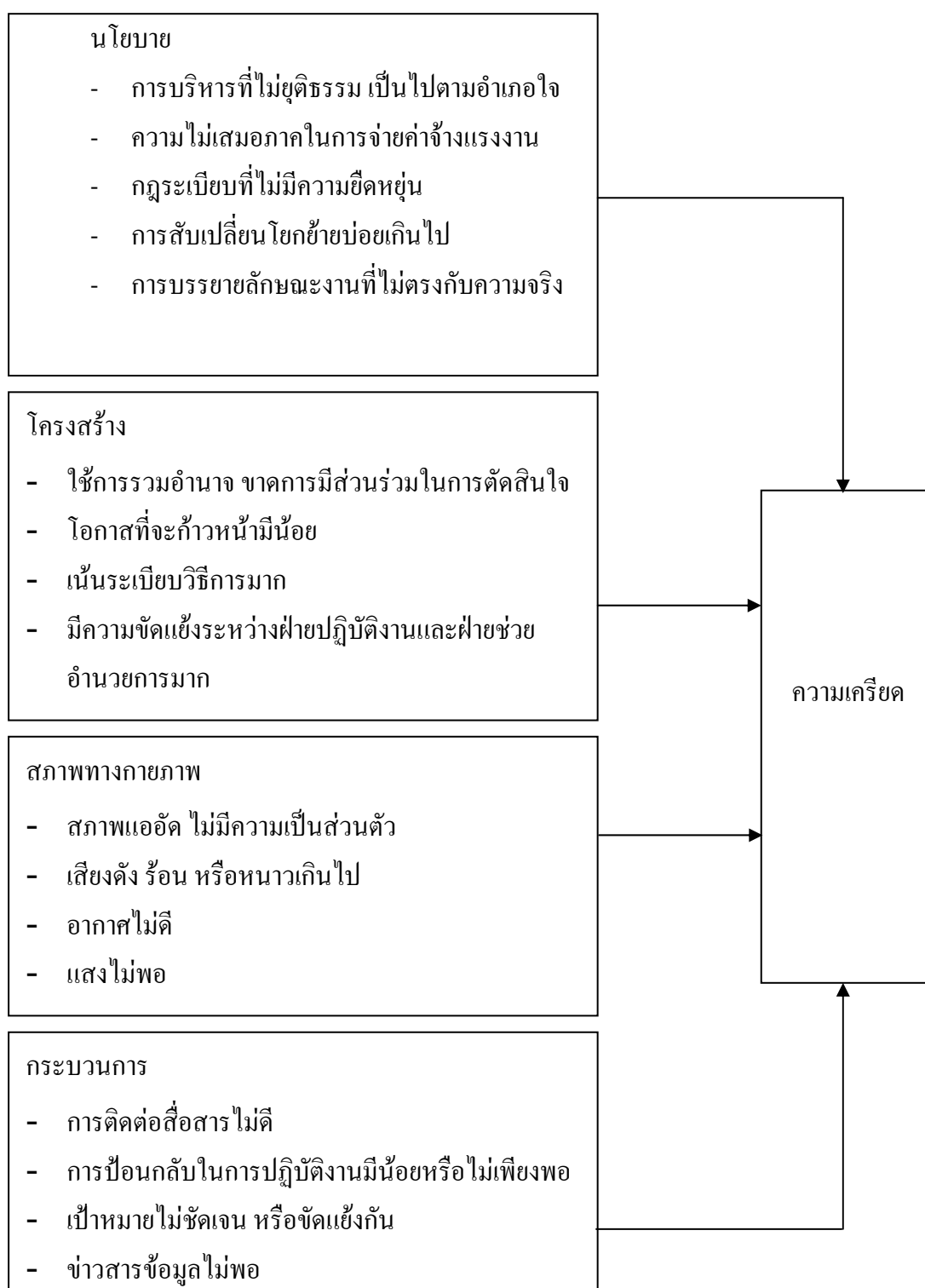
Brown and Morberg (1980 อ้างใน อัมพร โอตระกูล, 2538: 28-29) กล่าวถึงความเครียดว่า เกิดจากเรื่องต่างๆ หลายด้าน ได้แก่

1. การงานอาชีพ ถ้ามีงานมากมายเกินไป หรือเป็นงานที่ย่างยากกระทำได้ลำบาก หรืองานนั้นมีปัญหาอุปสรรคมาก ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้
2. บทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น ความคาดหวังต่อบทบาทอาจก่อให้เกิดความเครียดได้เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้
3. สภาพสิ่งแวดล้อม สถานที่อยู่แออัด คับแคบ ขาดอิสระ หรือสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง ล้วนก่อให้เกิดความเครียด
4. อุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัวไปตามครรลองการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยากหรือมีนิสัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้ง ก็จะเกิดความเครียดได้ง่าย ดังนั้นในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น เช่น การเงิน การแต่งงาน การมีบุตร ฯลฯ ก็อาจปรับตัวลำบากและเกิดความเครียดได้บ่อย

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2541:155-156) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่ามีที่มาจากภายนอกและภายในองค์กร จากกลุ่มที่บุคคลนั้นอยู่และจากตัวของเขาเอง

สาเหตุของความเครียดที่มาจากภายนอกองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและการเงิน ค่าพันธุ์ ชนชั้น ครอบครัว ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

สาเหตุของความเครียดที่มาจากภายในองค์กร อาจแบ่งออกเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์กร 4 ประเด็น คือ นโยบาย โครงสร้าง สถานภาพทางกายภาพ และกระบวนการ (ดูแผนภาพที่ 4)



ภาพที่ 3 สาเหตุความเครียดในระดับมหภาคขององค์กร

ที่มา: Brief, Schuler and Sell (1981 อ้างใน สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ, 2541: 156)

วิจิตร บุญยะโทตระ (2536) กล่าวถึงสาเหตุความเครียดจากการทำงานว่าอาจมีสาเหตุได้หลายประการ เช่น

1. สภาพการทำงาน

1.1 เสียงดัง ทำให้ได้ยินการสั่งงานเป็นไปโดยขาดประสิทธิภาพ ทั้งหมดทำให้ขาดสมาธิรวมไปถึงทำให้เกิดหูตึง

1.2 ความสั่นสะเทือนและการเคลื่อนไหว ทำให้เสียสายตา ตามัว การประสานระหว่างมือและสายตาไม่ดี อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรืออาการคลื่นไส้อาเจียนได้

1.3 อากาศที่เย็นหรือร้อนเกินไป ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเสีย เสียสมาธิอารมณ์แปรปรวนได้

2. ลักษณะของงาน

2.1 งานที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีอันตรายในตัวของมันเอง เช่น ทหาร ตำรวจ นักประดาน้ำ ผู้ที่มีอาชีพทำลายระเบิด จะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้เสมอ

2.2 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาว เช่น คนขับรถทางไกล คนงาน หรือพยาบาลที่ต้องทำงานหลายกะ เป็นต้น

2.3 งานเร่งที่ต้องรีบให้เสร็จโดยเร็ว งานประเภทที่ต้องใช้ความเร็วจะก่อให้เกิดความเครียดสูง และเป็นสาเหตุของอุบัติเหตุจากการทำงานด้วย

2.4 การทำงานหนัก ทำงานมากเกินไปหรืองานที่ยากมากจะก่อให้เกิดความเครียดและเป็นสาเหตุให้คนทำงานต้องสูบบุหรี่ และดื่มแอลกอฮอล์อีกด้วย

3. บทบาท

3.1 ความเครียดอาจเกิดจากงานไม่ชัดเจน หรืองาน 2 ประเภทขัดแย้งกันเอง

3.2 งานที่มีความรับผิดชอบสูง มักจะก่อให้เกิดความเครียด

4. ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หากความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่ดี ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้

5. อนาคตของงาน งานที่ไม่มีความก้าวหน้า ไม่มั่นคง ขาดอนาคตที่ดี จะก่อให้เกิดความเครียด

6. ความขัดแย้งภายในบ้าน ครอบครัวที่ทั้งสามมีภรรยาต้องทำงานนอกบ้าน อาจเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าครอบครัวที่ภรรยาไม่ทำงานนอกบ้าน ครอบครัวที่สามีขยันขันแข็ง มีความทะเยอทะยานสูง ทำงานหนักมีเวลาอยู่กับครอบครัวน้อย ก็อาจก่อให้เกิดความเครียดได้ หรือความต้องการของสามีภรรยาไม่สมดุลกัน ก็เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

7. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ความเครียดในอาชีพ ย่อมเกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานและความเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้วย หากการวางตัวบุคคลไม่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมของงานก็จะเกิดความเครียดขึ้นได้

ระดับของความเครียด

Janis (1952 อ้างใน อัมพร โอตระกูล, 2538: 30-31) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงนาที หรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน การเดินทาง การส่งงานตามกำหนด

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นรุนแรงกว่าชนิดแรก อาจเกิดขึ้นหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง การทำงานมากเกินไป การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงมาก มีอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปี เกิดจากสาเหตุรุนแรงหรือมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียอวัยวะทางร่างกายที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

นอกจากนี้กรมสุขภาพจิต (2541) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรค หรือข้อขัดแย้งที่อาจยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมบ้างเล็กน้อยแต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ที่ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่ต่อไปโดยไม่ได้นำมาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดได้

ผลกระทบจากความเครียด

อัมพร โอตระกูล (2538: 31-39) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่มีต่อความเครียดแบ่งออกเป็น ระยะสั้น และระยะยาว ดังนี้

1. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตในระยะสั้น ส่วนใหญ่แล้วผู้ทำงานจะเกิดความเครียดซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาอาการต่างๆ ของร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ดังนี้

1.1 ปฏิกิริยาทางร่างกาย จะเกิดอาการปวดศีรษะบ่อยๆ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ชา ใจสั่น ปากคอแห้ง การนอนผิดปกติ

1.2 ปฏิกิริยาทางจิตใจ จะรู้สึกเหนื่อยเพลีย วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย ซึมเศร้า ขาดสมาธิ ขาดการเห็นคุณค่าในตนเอง

1.3 ปฏิกิริยาทางพฤติกรรม หันไปพึ่งสิ่งเสพติดมากขึ้น ได้แก่ บุหรี่ สุรา หรือยาเสพติดต่างๆ

1.4 ปฏิกิริยาทางสังคม จะขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น บทบาทในครอบครัวเสีย ไม่รับผิดชอบ ไม่เข้าสังคม หรือไม่คบค้าสมาคมกับผู้อื่น

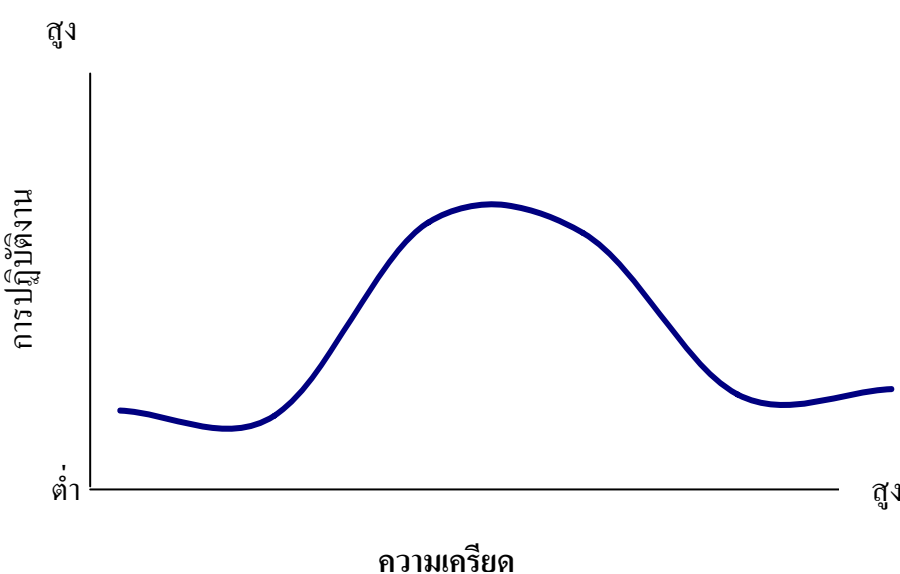
2. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตในระยะยาว ถ้าคนเราเกิดความเครียดอยู่เรื่อยๆ ร่างกาย จิตใจรับไม่ไหว ปรับตัวไม่ได้ ก็จะนำไปสู่ความเจ็บป่วย ซึ่งมีได้ดังนี้

2.1 การเจ็บป่วยของโรคทางร่างกาย ได้แก่ โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ท้องอืดเพื่อ สุขภาพทรุดโทรม

2.2 การเจ็บป่วยทางจิตใจ จะเกิดการนอนไม่หลับ วิตกกังวลเรื้อรัง หรือเป็นโรคประสาท

2.3 ผลต่อชีวิตทางสังคม ทำให้ชีวิตทางสังคม ชีวิตสมรสแตกร้าง ขาดการติดต่อพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น

สร้อยตระกูล (ติวบานนท์) อรรถมานะ (2541) กล่าวว่า ความเครียดนั้นสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์เป็นรูปตัวยูคว่ำหรือยูหัวกลับ (Inverted U Relationship) ซึ่งมีแนวคิดที่สำคัญว่าความเครียดในระดับต่ำจนถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นบุคคลและทำให้บุคคลสามารถมีปฏิกิริยาตอบโต้กับสภาพแวดล้อมที่ล้อมรอบตัวเราได้มากขึ้น ซึ่งทำให้เอกบุคคลปฏิบัติงานของเขาได้ดีขึ้นกว่าเดิม เร็วกว่าเดิม แต่หากความเครียดนั้นมีมากเกินไปก็ทำให้บุคคลเกิดแรงบีบคั้น หรือมีความรู้สึกที่ต้องฝืนใจมากซึ่งยังผลให้การปฏิบัติงานตกต่ำลง



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปฏิบัติงาน

ที่มา: สร้อยตระกูล (ติวบานนท์) อรรถมานะ (2541: 159)

กล่าวโดยสรุป ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิดและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งความเครียดนั้นจะส่งผลต่อทั้งร่างกายจิตใจ และพฤติกรรมของบุคคล อาการของความเครียดที่เกิดขึ้นทางจิตใจอาจส่งผลไปยังร่างกายได้ ผลกระทบของความเครียดจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และจะแตกต่างกันตามระดับของความเครียด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความรู้สึกชอบ-ไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็นที่ฝังใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ และประเมินค่าจากสิ่งนั้น เกิดจากอารมณ์ ตามความคาดหวังควบคู่กัน ไปด้วยการรับรู้ และส่งผลต่อความคิด รวมทั้งเกิดปฏิกิริยาในใจของเรา ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นทั้ง

พฤติกรรมภายนอกที่อาจสังเกตได้ หรือเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่อาจสังเกตได้ซึ่งส่วนมากแล้วจะมีแนวโน้มเป็นพฤติกรรมภายในมากกว่าภายนอก (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 56)

ความหมายของทัศนคติ

Thurstone (1967) ให้ความหมายว่าทัศนคติ คือ ผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งเราสามารถวัดทัศนคติโดยใช้ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ

Eagly and Chaiken (1993) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติหมายถึง ลักษณะความโน้มเอียงทางจิตที่แสดงออกมาตามที่คิดอยู่ในใจซึ่งจะบอกถึงระดับความชอบไม่ชอบ

Schermerhorn, Hunt and Osborn (1997) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การมีใจโอนเอียงไปในทางบวกหรือทางลบต่อบางคนหรือบางอย่างในสภาวะแวดล้อมหนึ่งๆ

Allport (1954 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 56) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นภาวะของความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

George and Jones (1999) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติคือนั้นเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเชื่อ ความคิด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ในการทำงาน ซึ่งความหมายดังกล่าวจะแตกต่างจากการให้ความหมายของ Allport (1954 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) ซึ่งได้อธิบายความหมายของทัศนคติว่า เป็นสภาวะความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์

สุชา จันทน์เอม (2544) ให้ความหมายของทัศนคติว่า ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคลวัตถุสิ่งของหรือสถานการณ์ต่างๆเป็นไปตามทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ระบุว่า ทัศนคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง ความรู้สึกในการประเมินว่าชอบไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น สิ่งของ คน หรือลักษณะต่างๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปว่าทัศนคติจึงหมายถึง ผลรวมของความคิดเห็นและความเข้าใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ในทางที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่างๆที่เราเกี่ยวข้องอยู่

ประเภทของทัศนคติ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(2544) ได้แบ่งทัศนคติไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. ทัศนคติในด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Attitude) ประสบการณ์ที่คนหรือสิ่งของได้สร้างความพึงพอใจและความสุขใจ จะทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตลอดจนคนอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน
2. ทัศนคติทางปัญญา (Intellectual Attitude) เป็นทัศนคติที่ประกอบด้วยความคิดและความรู้เป็นแกน บุคคลอาจมีทัศนคติต่อบางสิ่งบางอย่างโดยอาศัยการศึกษาความรู้ จนเกิดความเข้าใจและมีความสัมพันธ์กับจิตใจ คืออารมณ์และความรู้สึกร่วม เช่น ทัศนคติที่มีต่อศาสนา
3. ทัศนคติทางการกระทำ (Action - oriented Attitude) เป็นทัศนคติที่พร้อมจะนำไปปฏิบัติ เพื่อสนองความต้องการของบุคคล
4. ทัศนคติทางด้านความสมดุล (Balanced Attitude) ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทางด้านอารมณ์ความรู้สึก ทัศนคติทางปัญญาและทัศนคติทางการกระทำ เป็นทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลสามารถทำงานตามเป้าหมายของตนเองและองค์กรได้
5. ทัศนคติในการป้องกันตัวเอง (Ego – defensive Attitude) เป็นทัศนคติเกี่ยวกับการป้องกันตัวเองให้พ้นจากความขัดแย้งภายในใจ ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทั้ง 3 คือ ด้านความรู้สึก อารมณ์ด้านปัญญาและด้านการกระทำ

องค์ประกอบของทัศนคติ

นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติไว้หลายองค์ประกอบตามกลุ่มแนวคิดที่แตกต่างกันดังนี้

1. กลุ่มแนวคิดที่แบ่งทัศนคติออกเป็น องค์ประกอบเดียว

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติเป็นองค์ประกอบเดียวคือ Thrustone Insko Bem Fishbein and Ajzen ได้ระบุว่าทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบ ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544)

2. กลุ่มแนวคิดที่แบ่งทัศนคติออกเป็น 2 องค์ประกอบ

Rosenberg (1960 อ้างใน รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์, 2533: 12-13) ได้กล่าวว่าทัศนคติมี 2 องค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา หมายถึง กลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติจะเป็นตัวส่งเสริมหรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่าง ๆ ของบุคคล
2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมี เมื่อถูกกระตุ้นเป้าหมายของทัศนคติ

3. กลุ่มแนวคิดที่แบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ

Allport (1961 อ้างใน วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546) ได้แบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความ และรวมเป็นความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ หรือช่วยในการประเมินค่าสิ่งเร้านั้น ๆ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก อารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ต่างเป็นผลต่อเนื่องมาจากที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเร้านั้น ๆ แล้วพบว่า พอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองที่กล่าวมานั้นมีความสัมพันธ์กัน ทักษคติบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์น้อย

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความ พร้อมที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นในทิศทางที่สนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่

ซึ่งทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดหรือบุคคลใด สถานการณ์ใดต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบนี้ เสมอ แต่ละองค์ประกอบจะมีมากน้อยแตกต่างกันออกไป Robbins and Coulter (วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546) กล่าวว่าโดยส่วนใหญ่แล้ว ทัศนคติในความเข้าใจของบุคคลทั่วไปมักจะเป็นแบบ Affective Component และบุคคลมักจะแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทัศนคติที่บุคคลมีอยู่ แต่ก็ไม่เสมอไป ทุกครั้ง เพราะบางครั้งพฤติกรรมกับทัศนคติอาจสวนทางกัน

ในการจัดองค์ประกอบของทัศนคตินั้น แนวที่ได้รับความนิยมมากคือแนวที่เห็นว่าทัศนคติ มีเพียงองค์ประกอบด้านความรู้สึกเพียงองค์ประกอบเดียว (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526) นอกจากนั้นแล้ว พวงเพชร วัชรอยู่ (2526) ยังได้กล่าวถึง เครื่องชี้วัดถึงทัศนคติที่ดีต่องานของ บุคคล ซึ่งวัดได้จากความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำมีดังนี้

1. งานมีความหมายต่อการดำรงชีวิต ทำให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ยังชีพ
2. งานคือชีวิต ทุกคนเกิดมาต้องทำงาน ไม่ว่าจะในหน้าที่ใดที่เป็นงานสุจริต
3. งานทำให้ชีวิตมีความหมายไม่เป็นคนว่างเปล่าหาประโยชน์ไม่ได้หรือทำให้ได้ชื่อว่า เสียชีวิตที่เกิด
4. งานที่มีคุณค่าต่อตัวเอง ครอบครัวย และสังคม

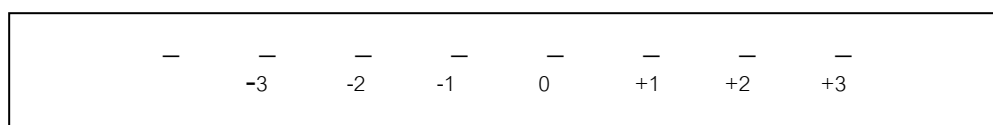
5. เมื่อมีอุปสรรคเกิดขึ้นกับงานก็หาทางแก้ไขอย่างถูกต้องเสมอ
6. เมื่อเกิดอุปสรรคบ่อยครั้งเต็มใจแก้ไข ไม่คิดท้อถอยหรือลาออก
7. คิดว่าทำงานในหน้าที่ใดก็ต้องมีอุปสรรคทั้งสิ้น ไม่ท้อถอยหรืออยากเปลี่ยนงาน นอกจากจะปรับปรุงให้ดีขึ้นเท่านั้น
8. ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ไม่มีที่ใดหนักเบากว่ากันเพียงแต่ต่างกรรม ต่างวาระซึ่งไม่ควรท้อแท้ที่จะเผชิญกับมันและเอาชนะมันให้ได้
9. คิดว่าปัญหาและอุปสรรคนั้นคือสิ่งที่ทำลายความสามารถที่มีอยู่ของบุคคล
10. ทำงานทุกชิ้นด้วยฝีมือไม่ว่าจะต้องใช้ความพยายามสักเท่าใดก็ตาม
11. ทำงานด้วยความสนุกและเต็มใจในแต่ละวัน
12. เมื่อทำงานแล้วใจมุ่งอยู่ที่งานจนกว่าจะเสร็จ ไม่พะวงถึงปัญหาทางอารมณ์อื่นๆ ระหว่างทำงาน
13. เต็มใจทำงานมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นเงิน
14. แม้จะล่วงเลยเวลาทำงานแต่ก็ยินดีเสียสละเวลาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
15. เมื่อเป็นผู้นำก็ทำงานในหน้าที่สมกับเป็นผู้นำที่ดีหรือเป็นผู้ตามที่ดี

การวัดทัศนคติ

เนื่องจากทัศนคติมีองค์ประกอบ 3 อย่าง ดังที่กล่าวมาแล้ว การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราอาจวัดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรืออาจวัดทั้งสามองค์ประกอบไปพร้อมๆ กันก็ได้ การวัดทัศนคตินั้นจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทางและปริมาณ ทั้งนี้เพราะมีเครื่องมือวัดและเป็นที่ยอมรับกันมาก (ถวิล ธาราโกชน์, 2532: 77-78)

ทิศทาง (Direction) จะมีอยู่สองทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ ทางบวกหมายถึง การประเมินค่าของความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าของความรู้ ความรู้สึกและพฤติกรรมไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ

ปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง



ภาพที่ 5 ทัศนคติที่เป็นเส้นตรง

ที่มา: ถวิล ธาราโกชน (2532: 60)

จากภาพทัศนคติที่เป็นเส้นตรง ซึ่งอาจเป็นไปในทางบวกหรือลบ แสดงให้เห็นว่า คนที่มีทัศนคติรุนแรงอาจเป็นการรุนแรงในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ถ้ามีทัศนคติใกล้ศูนย์ก็แปลว่าจะมีความรุนแรงน้อย

จะเห็นได้ว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกของคนเราต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกว่าชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่างๆที่เราเกี่ยวข้องอยู่เป็นการแสดงออกของคนเราที่จะกระทำต่อสิ่งของหรือบุคคลหรือสถานการณ์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

องค์การแต่ละองค์การย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ก็เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีความแตกต่างกันซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลให้เกิดบรรยากาศองค์การ โดยความสำคัญของบรรยากาศองค์การนั้น เป็นไปตามที่อรุณ รัชธรรม (2532) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์การส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับบรรยากาศองค์การ ซึ่งมีส่วนในการสนับสนุนอย่างสำคัญที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิผลหรือไม่มีประสิทธิผล นอกจากนี้บรรยากาศองค์การยังมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (1968) ให้ความหมายว่าบรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบขององค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคคลากรในองค์การทั้งโดยตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

Gilmer (1971) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างไปจากองค์การหนึ่งและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น

Forehand and Gilmer (1964 อ้างใน อารี เพชรผุด, 2537: 73) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การไว้ว่ามีลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ
2. เป็นลักษณะที่สืบทอดกันมาตลอดเวลา
3. เป็นลักษณะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนในองค์การ

อิทธิพลของบรรยากาศในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการทำงานนั้นอาจดูได้จากสิ่งเร้าใจให้บรรลุของแต่ละบุคคลในการทำงาน ความอิสระในการเลือกงานระบบการให้รางวัลและการลงโทษ

สมยศ นาวิการ (2521: 71) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การคือ กลุ่มของคุณสมบัติของสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานผู้ทำงานอยู่ภายในสภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้รับรู้ทั้งโดยตรงและทางอ้อม และบรรยากาศองค์การจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขา

นิภา แก้วศรีงาม (2527: 192) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศองค์การ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในองค์การและสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้ในสภาพเหล่านั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม การรับรู้อันเกิดจาก

สภาพแวดล้อมเหล่านี้ จะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 1) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศองค์การหมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้ว มีผลกระทบต่อระดับการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ

เมื่อพิจารณาความหมายของบรรยากาศองค์การของนักวิชาการหลายๆ ท่านแล้วสามารถสรุปความได้ว่าบรรยากาศองค์การ คือ การรับรู้หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน สมาชิกในองค์การ ที่มีต่อองค์การที่เขากำลังทำงานอยู่ในแง่ต่างๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นองค์การ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมของพวกเขา และสามารถกล่าวได้ว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การ คือ การที่สมาชิกในองค์การได้รับข้อมูลและแปลความหมายจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นองค์การซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ

อรุณ รักธรรม (2532) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การและเป็นตัวกำหนดบรรยากาศองค์การว่าประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

1. โครงสร้าง ในด้านโครงสร้างขององค์การกล่าวได้ว่า เป็นตัวกำหนดบรรยากาศองค์การได้อย่างชัดเจน เช่น ยังมีการควบคุมที่ส่วนกลางมากเท่าใดจะเป็นในแง่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ก็ตาม ย่อมจะเป็นการปิดขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศตึงเครียดจะตามมา ในทางตรงข้ามความเป็นอิสระส่วนบุคคลหรืออนุญาตให้มีความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคคลยิ่งมากขึ้นเท่าใด เช่น การไว้น้ำใจเชื่อใจระหว่างกัน การเปิดเผยข้อมูลและความรับผิดชอบในงาน บรรยากาศองค์การย่อมจะเป็นไปอีกแบบหนึ่ง ทั้งสองลักษณะย่อมมีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ เป็นต้น

ส่วนโครงสร้างอย่างอื่นที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การก็คือ ขนาดขององค์การและตำแหน่งของบุคคลในสายการบังคับบัญชา เชื่อว่าองค์การที่มีขนาดเล็กกว่า คนที่อยู่ในองค์การประเภทนี้น่าจะเชื่อได้ว่าจะมีการติดต่อกันในลักษณะเปิดเผยมีความไว้น้ำใจเชื่อใจกันและมี

บรรยากาศที่ดีขึ้นมากกว่าในองค์กรขนาดใหญ่ หรือในองค์กรที่มีลักษณะระบบราชการจะมีลักษณะตรงกันข้ามกับสิ่งต่างๆ ดังกล่าวแล้ว

2. วิทยาการต่างๆ ที่ใช้ในองค์กร ย่อมมีส่วนสำคัญในการกำหนดบรรยากาศขององค์กร โดยทั่วไป วิทยาการที่ใช้ในการทำงานประจำมีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศของการควบคุมโดยกฎหมายที่ขัดหยุ่นน้อย และบรรยากาศของการไว้น้ำใจเชื่อใจกันจะอยู่ในระดับต่ำ การใช้วิทยาการเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงควรจะเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย การไว้น้ำใจเชื่อใจกันและบรรยากาศของการสร้างสรรค์ รวมตลอดถึงการมีความรับผิดชอบส่วนบุคคลต่อความสำเร็จในงาน เป็นต้น

3. สิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์กร บางครั้งย่อมมีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กร เช่นกัน ตัวอย่างเช่น สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำอาจจะเป็นแรงกดดันให้องค์การต้องไล่คนออกจากงาน สับเปลี่ยนงานหรือโยกย้ายงาน ส่วนบุคคลที่เหลือก็อาจจะมีขวัญกำลังใจไม่ดี อาจจะมีผลกระทบต่อผลผลิตขององค์กรได้ เป็นต้น

4. นโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร ย่อมจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศขององค์กร ตัวอย่างเช่น การจัดให้มีข่าวสารย้อนกลับ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และลักษณะงาน ย่อมจะเป็นเครื่องสร้างบรรยากาศในการทำงานอันจะนำมาสู่ความสำเร็จในงาน การทำเช่นนี้ย่อมจะมีส่วนทำให้บรรดาสมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มยิ่งขึ้น

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

ตามที่กล่าวมาแล้วบรรยากาศองค์กรจะเป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรรับรู้จากสภาพการทำงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ อย่างไรก็ตามเป็นสิ่งที่น่าพิจารณาว่าบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นประกอบไปด้วยอะไรหรือมีปัจจัยประกอบอะไรบ้าง ซึ่งปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรนี้ได้มีนักวิชาการต่างๆ ให้ความเห็นไว้ดังต่อไปนี้

Litwin and Stringer (1968) กล่าวถึงบรรยากาศภายในองค์กรว่าประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่างๆ จำนวน 8 ด้านคือ

1. โครงสร้าง (Structure) ขนาดของการกำหนดโครงสร้างที่นำไปใช้กับงานซึ่งเป็นข้อจำกัดที่กำหนดขึ้นมา โดยผู้บังคับบัญชาหรือองค์การต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งArgyris ได้ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคล และพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน
2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) ปัจจัยนี้จะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการรับรู้ทางด้านการท้าทายของงาน และความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน Whyte, Vroom and Kornhauser ได้ชี้ให้เห็นว่า การตอบสนองความพอใจจากงานที่ทำ และระดับของผลการปฏิบัติงานนั้น จะเกี่ยวพันโดยตรงกับโอกาสที่จะได้แสดงออกโดยตัวของเขาเอง การควบคุมตนเอง การเข้ามามีส่วนร่วม ความมีอิสระของบุคคล และความรับผิดชอบที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของพนักงาน
3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) ปัจจัยนี้จะวัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษสำหรับการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์การจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้ องค์การที่ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือพนักงานใหม่ ย่อมจะกระตุ้นแรงจูงใจของการที่จะเข้าไปผูกพันได้ ความต้องการของพวกเขาคือบรรยากาศของงานที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน
4. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้ทางด้านการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษภายในสถานการณ์ของการทำงาน Litwin and Stringer ได้อธิบายด้านของบรรยากาศนี้ว่า ภายในสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับการจัดหาหรือมอบรางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษนั้น ย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านการสำเร็จและความผูกพันได้ นอกจากนี้จะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของการทำงานได้
5. ความขัดแย้ง (Conflict) จะเป็นการวัดการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจว่าองค์การสามารถที่จะรับความขัดแย้งหรือความแตกต่างในแง่ความคิดเห็น เป็นต้นว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็นำเอาออกมาตกลงแก้ไขกัน
6. มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectations) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของความ

คาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรว่าได้มีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้สูงเพียงใด โดยระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมานั้นจะเพื่อกำหนดแรงจูงใจทางด้านการประสบความสำเร็จของพวกเขาด้วย

7. ความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย (Risk and Risk Taking) เป็นการรับรู้ความรู้สึกของพนักงานว่าการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรนั้นกระทำอย่างระมัดระวังเกินไป หรือว่าได้มีการเสี่ยงกระทำในสิ่งที่ทำหยาอย่างเหมาะสม

8. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identity) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จากการศึกษาค้นพบว่าความจงรักภักดีต่อกลุ่มช่วยให้กลุ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันยิ่งขึ้นและช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในเวลาต่อมา Stringer (2002) ยังได้พัฒนาองค์ประกอบในการอธิบายบรรยากาศขององค์กรจนสรุปและได้แบ่งมิติของบรรยากาศออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้าง (Structure) สะท้อนความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับการจัดวางและระบุหน้าที่อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ลักษณะโครงสร้างจะมีสูงเมื่อพนักงานรู้สึกว่าการงานของทุกคนถูกระบุอย่างเหมาะสม และจะมีต่ำเมื่อพนักงานรู้สึกสับสนว่าใครเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่และใครเป็นผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจ แม้แต่ในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการจัดองค์การแบบความสัมพันธ์ชั่วคราวหรือองค์การแบบแบนราบ ความรู้สึกเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมก็มีผลกระทบอย่างมากต่อแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ด้านมาตรฐาน (Standard) เป็นการวัดถึงความรู้สึกกดดันในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และระดับของความภาคภูมิใจของพนักงานในการปฏิบัติงานที่ดี การมีระดับมาตรฐานสูงหมายถึงการที่พนักงานมองหาแนวทางที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และระดับมาตรฐานต่ำแสดงถึงการมีความคาดหวังต่ำต่อการปฏิบัติงานของตนเอง

3. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) สะท้อนความรู้สึกของพนักงานถึงการเป็นเจ้านายตนเอง และไม่มีการตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำโดยผู้อื่น ผู้ที่รู้สึกได้ถึงความรับผิดชอบในระดับสูง

จะได้รับการสนับสนุนให้แก้ปัญหาต่างๆด้วยตนเอง ผู้ที่รู้สึกถึงความรับผิดชอบในระดับต่ำจะบ่งชี้ถึงการยอมรับความเสี่ยงและการทดลองแนวความคิดใหม่จะถูกขัดขวาง

4. ด้านการเห็นคุณค่า (Recognition) เป็นการบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึง การได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี ซึ่งเป็นตัวชี้วัดว่าองค์กรเน้นที่การให้รางวัลหรือการดำเนินคดีลงโทษ การมองเห็นคุณค่าในระดับสูง บ่งบอกถึงคุณลักษณะของความสมดุลและความเหมาะสมระหว่างการให้รางวัล และการดำเนินคดี การเห็นคุณค่าในระดับต่ำ หมายถึง รางวัลที่ได้รับไม่มีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน

5. ด้านการสนับสนุน (Support) สะท้อนความรู้สึกไว้วางใจและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันที่มีอยู่โดยทั่วไปในกลุ่มการทำงาน การสนับสนุนจะอยู่ในระดับสูงเมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ดี และมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะจากหัวหน้างานเมื่อเขาต้องการ การสนับสนุนในระดับต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว และแยกจากผู้อื่น

6. ด้านความผูกพัน (Commitment) สะท้อนถึงความรู้สึกภูมิใจของพนักงานในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเป้าหมายขององค์กร การมีความรู้สึกผูกพันในระดับสูงจะเกี่ยวเนื่องกับการมีความจงรักภักดีอย่างสูงของพนักงาน การมีความผูกพันในระดับต่ำ หมายถึง การที่พนักงานไม่สนใจและเฉยเมยต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร

นอกจากนี้ Killy (1980) ได้ให้ทัศนะว่าการศึกษาถึงบรรยากาศองค์กรเป็นการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ที่ปรากฏหรือได้รับรู้จากองค์กร

1. โครงสร้างองค์กร เป็นการศึกษาความรู้สึกนึกคิดของบุคคลเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานที่เกิดจากโครงสร้างขององค์กร เช่น กฎระเบียบ การรวมอำนาจในการบังคับบัญชา เป็นต้น

2. ความเป็นอิสระ เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับความมีอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น โดยไม่มีผลกระทบต่องานของเขาในทางลบ

3. รางวัลตอบแทน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน เช่น การเลื่อนขั้น-เลื่อนเงินเดือนว่ามีความยุติธรรมเป็นไปตามความสามารถและผลการปฏิบัติงานหรือไม่

4. ความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน เป็นการศึกษาถึงภาวะผู้นำว่าให้ความอบอุ่นหรือให้การสนับสนุนแก่บุคลากรในการทำงานมากน้อยเพียงใด

5. การยอมรับความขัดแย้ง เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกันของสมาชิกแต่ละคนในองค์การในลักษณะที่ยอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้และควรมีการเผชิญหน้ากันหรือแสดงออกซึ่งความขัดแย้งอย่างเปิดเผยมากกว่าการ เก็บกดความขัดแย้งนั้นไว้

6. การเปลี่ยนแปลงในองค์การ เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงภายหลังจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์การ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อความสามารถและความยืดหยุ่นขององค์การ เพื่อรองรับวิทยาการจัดการสมัยใหม่

Gilmer (1971) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อทัศนคติในการทำงานไว้ 10 ด้านคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานภายใต้การดำเนินงานที่มั่นคงจะมีความสำคัญในคนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ และในคนที่มีความชำนาญและความรับผิดชอบมากขึ้น มีตำแหน่งสูงขึ้น และมีอายุมากขึ้น จะต้องการความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน ซึ่งผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเรื่องนี้จะลดลง

3. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงาน ซึ่งคนมีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้มากกว่าคนมีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้หญิง และมีความสำคัญสำหรับผู้ทำงานในโรงงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือในหน่วยราชการ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและค่าตอบแทนที่ได้รับ ตำแหน่งในภาระงานและในสังคม
6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย
7. การยอมรับนับถือ (Social Aspects of the Job) ระดับของงานอาชีพจะมีความสัมพันธ์กับอายุ ผู้หญิงจะให้ความสำคัญมากกว่าผู้ชายเล็กน้อย และคนที่แต่งงานแล้วจะให้ความสำคัญมากกว่าคนโสด
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของสภาพการทำงาน และในผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก
10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

Lawler *et al.* (1974 อ้างใน เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540: 279-280) กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ลักษณะโครงสร้างขององค์การ เช่น ความกว้างของการบังคับบัญชา ขนาดขององค์การ จำนวนระดับต่างๆ ภายในองค์การ และจำนวนระดับต่างๆ จากฝ่ายบริหารที่สูงสุดถึงแผนกวิจัยและพัฒนา
2. กระบวนการที่ใช้ในองค์การ เช่น ความถี่ของการทบทวนการปฏิบัติงานภายในองค์การ ความระมัดระวัง ความตั้งใจที่เกี่ยวข้องกับการทบทวนการปฏิบัติงานและการให้สิ่งชดเชย ระดับของความอิสระในการทำงาน การมอบหมายงานโดยทั่วไปเทียบกับการมอบหมายงานเฉพาะอย่าง การสนับสนุนจากผู้บริหาร

3. การปฏิบัติงานในองค์กร เช่น การทำงานได้ตรงตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ การทำงานเสร็จทันเวลาตลอดจนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. ความพอใจในงาน ซึ่งดูได้จากทัศนคติเกี่ยวกับความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจในด้านสังคม ความมีชื่อเสียง ความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน การได้รับสิ่งที่ต้องการจากการปฏิบัติงานและค่าจ้างที่เป็นธรรม

จากการได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การอาจสรุปได้ว่า องค์การทุกองค์การจะมีบรรยากาศองค์การที่แตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละองค์การจะมีสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามบรรยากาศองค์การแม้จะมีความแตกต่างกันแต่ก็จะมีองค์ประกอบหลักๆ ที่ก่อให้เกิดบรรยากาศองค์การคล้ายๆ กัน ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ การดำเนินงานขององค์การ การเน้นย้ำความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การเปิดเผยเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน ความขัดแย้งในองค์การ การได้รับการยอมรับ ความสามารถและยืดหยุ่นขององค์การ ความรับผิดชอบ และการติดต่อสื่อสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์ใช้แนวคิด Litwin and Stringer (1968) และ Gilmer (1971) เป็นองค์ประกอบในการชี้วัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ เนื่องจากเหมาะสมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความท้าทาย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรม

อรุณ รักธรรม (2529: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรม

กันยา สุวรรณแสง (2532: 92) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า พฤติกรรม คือ กิริยาอาการ บทบาท ลีลา ท่าที การประพฤติ ปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏสัมผัสได้ด้วย

ประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งใน 5 ทวาร คือ โสตสัมผัส จักขุสัมผัส ชิวหาสัมผัส ฆานสัมผัส และทางผิวหนัง หรือมิฉะนั้นก็สามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือ

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2535) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกของมนุษย์ซึ่งอาจจะมองเห็นได้

ไพบูลย์ เทวรักษ์ (2537: 4-6) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง อากัปกริยาทั้งมวลของบุคคล ทั้งที่เราสามารถมองเห็นได้ด้วยประสาทสัมผัส โดยตรงหรือโดยอ้อม และทั้งที่รู้ตัวหรือไม่รู้ตัว ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่บุคคลมีอยู่ในจิตใจตนเอง ยากที่ผู้อื่นจะรู้ได้ ถ้าบุคคลไม่บอกหรือไม่แสดงออกมาให้ปรากฏ เช่น การคิด การเข้าใจ และการตัดสินใจ ฯลฯ

2. พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาแล้วผู้อื่นสามารถสังเกตได้ เช่น การเต้นของหัวใจ เดิน พูด หัวเราะ ร้องไห้ ฯลฯ

ประสาน หอมพลู (2537) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า

1. การกระทำการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีชีวิตและบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้จากการกระทำกิจกรรมเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งทางดีและทางไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เสียใจ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และความรู้สึกนึกคิด

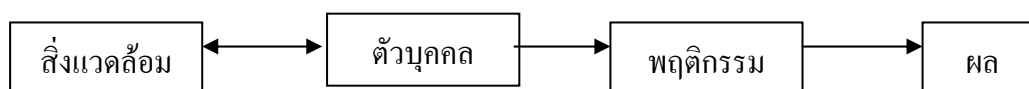
2. กระบวนการต่างๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมาในรูปแบบของการกระทำ หรือการแสดงออกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง อยู่ภายใต้ กลไกของความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

วิภาพร มาพบสุข (2545: 47) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ อาจจะเป็นความเจ็บปวด ความร้อน ความหนาว การกระตุ้นของอวัยวะต่างๆ รวมทั้งการมีความคิด ความรู้สึกต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า

จากความหมายของพฤติกรรมดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งสามารถสังเกตเห็น ได้จากการกระทำที่แสดงออกมา

กระบวนการที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากหลายองค์ประกอบ ทั้งองค์ประกอบภายในองค์การ ซึ่งได้แก่ สิ่งแวดล้อม โดยอาจจะเป็นตัวบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ต่างๆ และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล เช่น การรับรู้ ทักษะ ค่านิยม ภาวะรับรู้ การรับรู้ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 2 ประการนี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลทั้งในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น เป็นต้น ซึ่งบุคคลแสดงพฤติกรรมไปแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลที่ตามมา โดยอาจจะเป็นการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจแก่บุคคลก็ได้ หากผลที่ตามมาเป็นที่น่าพึงพอใจแล้ว บุคคลจะแสดงพฤติกรรมซ้ำอีก ในทางตรงกันข้าม หากผลไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ บุคคลจะพยายามทำพฤติกรรมใหม่ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 กระบวนการที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

ที่มา: เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 6)

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

วิภาพร มาพบสุข (2545: 48) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการทำงาน

มัลลิกา ดันสอน (2544: 19) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษต่อองค์การ

ประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

Gibson, Ivancevich and Donnelly (1997) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมในการทำงานและพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องไว้ 5 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem-solving)
2. พฤติกรรมด้านกระบวนการคิด (Thinking Process)
3. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย การพูดและการฟัง
4. พฤติกรรมด้านการสังเกต (Observations)
5. พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (Movement)

ทักษะในการทำงาน

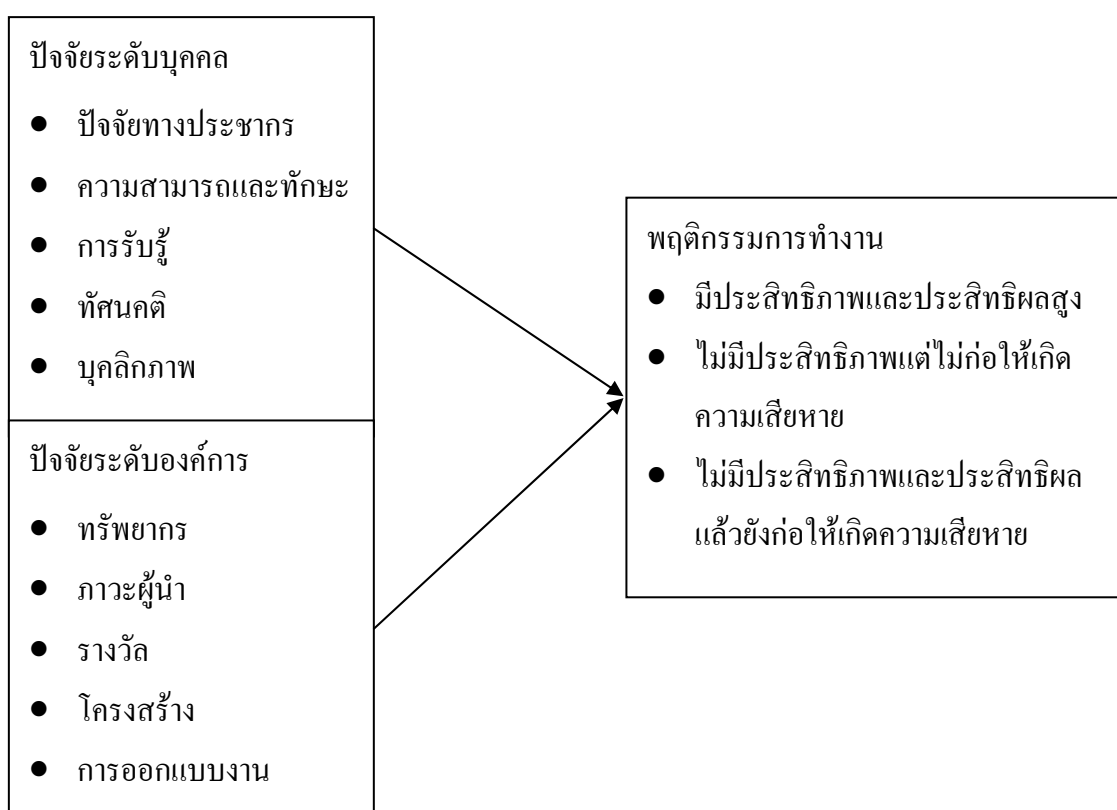
สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2535) ได้กล่าวว่า การทำงานในองค์กรใดๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสมนั้น ควรจะประกอบไปด้วยทักษะ 5 ประการ คือ

1. มีเป้าหมายในการทำงาน และเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้
2. ความสามารถในการทำงาน เกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ในการทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้คนคน รู้ัดแปลง ประยุกต์ใช้วิชา
3. การควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกไม่ให้แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากกระทบ
4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยการแสดงออกดังนี้
 - 4.1 เอาใจเขามาใส่ใจเรา
 - 4.2 รู้จักการชมเชยผู้อื่นตามกาลเทศะ
 - 4.3 ลดพฤติกรรมที่จะสร้างความขัดแย้ง

5. การเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

มัลลิกา ดันสอน (2544:20-23) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ปัจจัยระดับบุคคล และปัจจัยระดับองค์การ ดังแสดงไว้ในภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ที่มา: มัลลิกา ดันสอน (2544: 20)

จากการศึกษาของมัลลิกา ดันสอน (2544) อาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นเรื่องที่ซับซ้อน เพราะมีผลกระทบจากปัจจัยอื่น ประสบการณ์และเหตุการณ์ต่างๆ ประกอบกัน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ คือ ปัจจัยทางประชากร ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ การศึกษา พื้นฐานทางสังคมเศรษฐกิจ เป็นต้น ความสามารถและทักษะ การรับรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกันออกไป

หน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

วริยา ชินวรรณ (2541: 215-222) ได้รวบรวมข้อปฏิบัติเกี่ยวกับอาชีพตำรวจโดยได้มีการจำแนกออกเป็น 11 ประการดังนี้

1. การปฏิบัติตนในที่สาธารณะ

การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ จะต้องดำเนินไปโดยคำนึงถึงการสร้างศรัทธาและความเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องปฏิบัติตนให้มีลักษณะสุภาพอ่อนน้อม น่านำเคารพยำเกรง ไม่ทำให้ประชาชนดูถูกหรือเกรงกลัว ข้าราชการตำรวจยอมให้บริการแก่ประชาชนทันทีเมื่อเห็นสมควรหรือเมื่อได้รับการร้องขอโดยชอบ จะต้องปฏิบัติงานโดยไม่มีอคติและยึดหน้าที่เป็นหลัก จะต้องช่วยเหลือผู้ประสบเคราะห์กรรม พยายามบรรเทาสาธารณภัย ไม่ปฏิเสธที่จะช่วยเหลือผู้ได้รับทุกข์ช่วยให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

2. การปฏิบัติเมื่อเข้าจับกุมหรือระงับการกระทำผิดกฎหมาย

ข้าราชการตำรวจจะต้องเข้าใจถึงขอบเขตของอำนาจซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ การปฏิบัติจะต้องแสดงออกโดยใช้มาตรการรุนแรงน้อยที่สุดและเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

3. การปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวน

ข้าราชการตำรวจต้องรักษาบทบาทของการไม่มีอคติต่อฝ่ายใดระหว่างผู้กล่าวหาและผู้ต้องหา ให้ความสนใจรับฟังถ้อยแถลงการกล่าวอ้างและพยานหลักฐานทั้งสองฝ่ายที่นำมาแสดง อำนวยความสะดวกให้ทุกคนมีโอกาสพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนเอง ไม่ปฏิบัติการทำงานเยาะเย้ยดูหมิ่นผู้ใดแม้จะเป็นผู้กระทำผิดจริง พอใจที่จะใช้มาตรการทางกฎหมายเท่านั้น

4. การรับของขวัญ รางวัลหรือการใช้สิทธิพิเศษ

ข้าราชการตำรวจต้องระมัดระวังไม่ให้ไปตกอยู่ในฐานะที่ประชาชนคนหนึ่งคนใดจะมาหวังสิทธิพิเศษจากข้าราชการตำรวจ เช่น การรับของขวัญ ของกำนัลหรือรับสิทธิพิเศษจากประชาชน

5. การประจักษ์พยาน

ข้าราชการตำรวจทุกคนจะต้องคำนึงถึงการพิจารณาคดีและให้ความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำผิดหรือผู้บริสุทธิ์ จะต้องมีความแน่ใจกับพยานหลักฐานที่จะใช้ประกอบการพิจารณาโดยไม่มีอคติหรือมีงมงายและต้องเสียสละในการพัฒนาแนวความคิด ความชำนาญงาน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการให้การเพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงแห่งคดี

6. การปฏิบัติตนในฐานะผู้บังคับบัญชา

ข้าราชการตำรวจจะต้องเอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ประพฤติตนเป็นตัวอย่างสามารถเป็นที่ปรึกษาและที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความรับผิดชอบและไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นผู้นำผู้ใต้บังคับบัญชา พินิจอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา หมั่นอบรมตักเตือนให้ความรู้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ

7. การปฏิบัติตนในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้าราชการตำรวจจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา รักษาระเบียบวินัยและความสามัคคีในหมู่คณะ พร้อมทั้งจะอุทิศตนให้แก่หน้าที่ราชการโดยไม่หลีกเลี่ยง มีศรัทธาในหน้าที่และผู้บังคับบัญชา

8. การปฏิบัติตนในฐานะเพื่อนร่วมงาน

ข้าราชการตำรวจจะต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน สร้างความสามัคคีปรองดองในหมู่คณะ ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยยึดถือวัตถุประสงค์ส่วนร่วมของหน่วยเป็นหลัก ไม่อิจฉาริษยาหรือสร้างปัญหา พยายามเสริมสร้างพัฒนางานทั้งในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนและหน่วยให้ดีขึ้น

9. การปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ

ข้าราชการตำรวจจะต้องเคารพกฎหมาย มีความประพฤติตัวอย่างเหมาะสมทั้งในและนอกเวลาราชการ

10. การเยี่ยมเยียนผู้ได้รับบาดเจ็บ

ข้าราชการตำรวจควรจะใช้เวลาที่ว่างจากราชการสำคัญอื่นๆ ไปเยี่ยมเยียนผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากผลในทางคดีและอาจจะมีสิ่งของเล็กๆ น้อยๆ ไปฝาก ซึ่งจะเป็นทางให้ได้รับความร่วมมือในการสืบสวนสอบสวนคดีในการป้องกันอาชญากรรมและช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ชาติ

11. การปฏิบัติต่อเพื่อนบ้านใกล้เคียง เยาวชนและเด็ก

ข้าราชการตำรวจควรเริ่มประพฤติปฏิบัติกับเพื่อนบ้านใกล้เคียงในหมู่บ้านที่อาศัยอยู่อย่างมีมนุษยสัมพันธ์โดยใช้กริยาจาไพเราะนุ่มนวล ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและทำให้เกิดความร่วมมือกับข้าราชการตำรวจเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีโดยรวมให้แก่ข้าราชการตำรวจให้เกิดขึ้นกับข้าราชการตำรวจเป็นส่วนรวม

จากการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นลักษณะการกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลในสถานการณ์การทำงาน ซึ่งอาจเป็นลักษณะที่สามารถสังเกตเห็นได้และไม่ได้ โดยที่บุคคลได้ใช้ศักยภาพของตนที่มีอยู่เพื่อให้งานเกิดความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรรณพ ธนอมวงษ์ (2539) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทน้ำอัดลม จำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียด ยกเว้นตำแหน่งหน้าที่ พบว่าพนักงานระดับผู้จัดการหรือสูงกว่า มีความเครียดต่ำกว่าผู้ได้บังคับบัญชา พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะมีความเครียดทางร่างกาย ความคิดมากกว่าบุคลิกภาพแบบ B และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางอารมณ์ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ด้านลบกับความเครียดทางด้านความคิด

สมพงษ์ ศิลปานุรักษ์ (2542) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการ ศูนย์ข้อมูลสนเทศที่มีต่องาน กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการศูนย์ข้อมูลสนเทศทุกคน จำนวน 111 นาย ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการศูนย์ข้อมูลสนเทศมีทัศนคติต่อ งานอยู่ในระดับปานกลาง ชัยยศและอายุไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สมชาย พรหมมา (2543) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่ออาชีพนักวิชาการ กับระบบอุปถัมภ์และระบอบประชาธิปไตย: ศึกษากรณีอาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยอาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 320 คน พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีทัศนคติต่ออาชีพนักวิชาการระบบอุปถัมภ์และระบบ ประชาธิปไตยอยู่ในระดับปานกลาง

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม โดยทำการศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลมแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 261 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ได้แก่ บรรยากาศ องค์กร จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน ด้านการสนับสนุน ด้าน ความอบอุ่นและด้านความเป็นอิสระ

ธวัชชัย คำแหงพล (2545) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้าน การสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 212 คน พบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจด้านสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรม การทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าได้

ประจักษ์ จงอัญญากุล (2546) ทำการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรและพฤติกรรม การทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง โดยทำการศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง ซึ่งตั้งอยู่ใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 136 คน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านความอบอุ่นและการให้การ สนับสนุน และด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน

โดยรวมของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 13.4 และตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ดีที่สุดคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน

กรณีการ์ สายพิน (2547) ทำการศึกษาภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถานีโอทอปส์เอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 164 คน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม บรรยากาศแบบเปิดหรือแบบเข้มงวด แบบอิสระ แบบสนับสนุน และแบบรวบอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบ ควบคุมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

Dally (1999) ทำการศึกษาเรื่องความแตกต่างของพนักงาน part-time และ full-time ผลปรากฏว่า ทั้งพนักงาน part-time และ full-time มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกันในด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ และมีระดับของพฤติกรรมความพยายามเพื่อบรรลุต่อเป้าหมายขององค์การที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าพนักงาน full-time มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าพนักงาน part-time และพบว่าการสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเป็นผลเมืองทั้ง 6 ด้าน

Kyriacou (2001) วิจัยเรื่องความเครียดในครู พบว่าสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับลูกศิษย์และบรรยากาศในห้องเรียน ต่อมาในปีเดียวกัน Van and Wagner ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของครูโดยพัฒนามาจากการศึกษาของ Kyriacou แล้วพบว่า ปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด และยังพบอีกว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีส่วนช่วยให้การรับรู้ปริมาณงานของครูลดลงได้

Parker *et al.* (2003) ได้ทำการศึกษาแบบ meta-analysis เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและผลลัพธ์ในการทำงาน โดยศึกษาจากงานวิจัยจำนวน 121 ชิ้นที่เกี่ยวข้อง พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การนั้นมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในโครงสร้างความสัมพันธ์นั้น พบว่า ทัศนคติในการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถพยากรณ์การรับรู้ด้านทัศนคติ แรงจูงใจ และผลการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา ได้ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้
2. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้
3. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้
4. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้
5. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา ซึ่งในการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดยะลา ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองยะลา สถานีตำรวจภูธรอำเภอเบตง สถานีตำรวจภูธรอำเภอชะเมา สถานีตำรวจภูธรอำเภอบันนังสตา สถานีตำรวจภูธรอำเภอธารโต สถานีตำรวจภูธรอำเภอกาบัง สถานีตำรวจภูธรอำเภอรามัน สถานีตำรวจภูธรอำเภอกรงปินัง สถานีตำรวจภูธรตำบลลำใหม่ สถานีตำรวจภูธรตำบลโกตาบารู สถานีตำรวจภูธรตำบลบาตูดาโมง สถานีตำรวจภูธรตำบลอัยเยอร์เวง สถานีตำรวจภูธรตำบลท่าธง สถานีตำรวจภูธรตำบลปะแต สถานีตำรวจภูธรตำบลแม่หวาด สถานีตำรวจภูธรตำบลยะรม และสถานีตำรวจภูธรตำบลจะก๊ะ จำนวนทั้งสิ้น 1,879 คน (ยอด ณ วันที่ 1 กันยายน 2549)

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรใช้สูตรทางสถิติที่คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรของ Yamane (1967 อ้างใน เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่าที่ยอมให้ เกิดได้เท่ากับ .05

หลังจากคำนวณทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างต่ำที่สุดในการวิจัยที่มีความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่าที่ระดับ .05 จำนวน 330 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสถานีดำรวจที่ปฏิบัติงาน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในแต่ละสถานีดำรวจต่อไป

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา จำแนกตามสถานีดำรวจ

สถานีดำรวจ	จำนวนประชากร (คน)	ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
สถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองยะลา	301	53
สถานีดำรวจภูธรอำเภอเบตง	215	38
สถานีดำรวจภูธรอำเภอยะหา	137	24
สถานีดำรวจภูธรอำเภอบันนังสตา	137	24
สถานีดำรวจภูธรอำเภอธารโต	103	18
สถานีดำรวจภูธรอำเภอกาบัง	93	16
สถานีดำรวจภูธรอำเภอรามัน	147	26
สถานีดำรวจภูธรอำเภอกรงปินัง	107	18
สถานีดำรวจภูธรตำบลลำใหม่	91	16
สถานีดำรวจภูธรตำบลโกตาบารู	86	15
สถานีดำรวจภูธรตำบลบาตูดามอง	62	11
สถานีดำรวจภูธรตำบลอัยเยอร์เวง	60	11
สถานีดำรวจภูธรตำบลท่าธง	62	11
สถานีดำรวจภูธรตำบลปะเต	62	11
สถานีดำรวจภูธรตำบลแม่หวาด	73	13
สถานีดำรวจภูธรตำบลยะรม	60	11
สถานีดำรวจภูธรตำบลจะก๊ะ	83	14
รวม	1,879	330

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามแบบ จำนวน 8 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ อายุ ภูมิภาคเดิม สถานภาพสมรส ชั้นยศ ระดับเงินเดือน เงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาการทำงานในพื้นที่ เป็นแบบสอบถามที่ใช้เติมข้อความและตรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามด้านบวกทั้งหมด จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียด ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดความเครียดของ Smith (1993) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ เป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆ ครั้ง และไม่เคยเลย ประกอบด้วยข้อคำถามด้านบวกทั้งหมด จำนวน 35 ข้อ โดยวัดความเครียดใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความเครียดด้านร่างกาย จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 - 15
2. ความเครียดด้านจิตใจ จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 16 - 27
3. ความเครียดด้านพฤติกรรม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 28 – 35

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามด้านบวกทั้งหมด จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก 29 ข้อ ข้อความเชิงลบ 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 34 ข้อ โดยวัดการรับรู้บรรยากาศองค์กรใน 5 ด้าน ดังนี้

1. การบังคับบัญชา จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 - 9
2. ความก้าวหน้า จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 10 - 15
3. ความท้าทาย จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 16 - 20
4. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 21 - 30
5. ค่าตอบแทน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 31 - 34

สำหรับข้อความเชิงบวก ประกอบด้วยข้อที่ 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 24, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33 และ 34

ส่วนข้อความเชิงลบ ประกอบด้วยข้อที่ 1, 22, 23, 25 และ 29

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และไม่จริง ประกอบด้วย ข้อความเชิงบวก 15 ข้อ ข้อความเชิงลบ 6 ข้อ รวมทั้งสิ้น 21 ข้อ โดยวัดพฤติกรรมการทำงานใน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1 - 6
2. ความมีระเบียบวินัย จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 7 - 12
3. การเตรียมพร้อม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ 13 - 17
4. ความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 18 - 21

สำหรับข้อความเชิงบวก ประกอบด้วยข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 20 และ 21

ส่วนข้อความเชิงลบ ประกอบด้วยข้อที่ 8, 9, 10, 12, 18 และ 19

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยขึ้นเอง ได้แก่ แบบสอบถามการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน แบบสอบถามความเครียด แบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ แบบสอบถามการ

รับรู้บรรยากาศองค์การ และแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาจากทฤษฎี หลักการ แนวความคิดจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2. รวบรวมข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยสร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษาโดยนำไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา และไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 38 คน ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอกระเจา

5. นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความสัมพันธ์ของคะแนนข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient)

6. จากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9451

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียด มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9567

เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ความเครียดด้านร่างกาย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9250
2. ความเครียดด้านจิตใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9309
3. ความเครียดด้านพฤติกรรม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7758

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8373

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9542

เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การบังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9397
2. ความก้าวหน้า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9154
3. ความท้าทาย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8191
4. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8840
5. ค่าตอบแทน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8103

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8726

เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8545
2. ความมีระเบียบวินัย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6657
3. การเตรียมพร้อม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9069
4. ความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .5684

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย มีดังนี้

1. ขออนุญาตขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์จากภาควิชาจิตวิทยา เพื่อส่งไปยังผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามผ่านฝ่ายนโยบายและแผน สถานีตำรวจภูธรจังหวัดยะลา จำนวน 360 ฉบับ
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 340 ฉบับ และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 340 ฉบับ ใช้เป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปบันทึกคะแนนเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง และนำมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ตามลำดับดังต่อไปนี้

การตรวจวัดและการให้คะแนน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ โดยแยกตามอายุ ภูมิภาค อาชีพ สถานภาพสมรส ฐานะ ระดับเงินเดือน เงินรายได้อื่น นอกจากเงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาการทำงานในพื้นที่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ตัวเลือก</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการพิจารณาระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (อ้างใน บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากการคำนวณดังกล่าวสามารถแบ่งระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานได้ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ความหมายของระดับคะแนน</u>
1.00 – 2.33	มีการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานอยู่ในระดับ ต่ำ
2.34 – 3.66	มีการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.67 – 5.00	มีการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานอยู่ในระดับ สูง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ตัวเลือก</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>
เป็นประจำ	4
บ่อยครั้ง	3
บางครั้ง	2

นานๆ ครั้ง	1
ไม่เคยเลย	0

ในการพิจารณาระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (อ้างใน บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{4 - 0}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากการคำนวณดังกล่าวสามารถแบ่งระดับความเครียดได้ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ความหมายของระดับคะแนน</u>
0.00 – 1.33	มีความเครียดอยู่ในระดับ ต่ำ
1.34 – 2.66	มีความเครียดอยู่ในระดับ ปานกลาง
2.67 – 4.00	มีความเครียดอยู่ในระดับ สูง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ตัวเลือก</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการพิจารณาระดับทัศนคติของข้าราชการตำรวจ ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (อ้างใน บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33\end{aligned}$$

จากการคำนวณดังกล่าวสามารถแบ่งระดับทัศนคติต่ออาชีพตำรวจได้ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ความหมายของระดับคะแนน</u>
1.00 – 2.33	มีทัศนคติต่ออาชีพตำรวจอยู่ในระดับ ไม่ดี
2.34 – 3.66	มีทัศนคติต่ออาชีพตำรวจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.67 – 5.00	มีทัศนคติต่ออาชีพตำรวจอยู่ในระดับ ดี

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ตัวเลือก</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ในการพิจารณาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของข้าราชการตำรวจ ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (อ้างใน บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33\end{aligned}$$

จากการคำนวณดังกล่าวสามารถแบ่งระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การได้ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ความหมายของระดับคะแนน</u>
1.00 – 2.33	มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับ ต่ำ
2.34 – 3.66	มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.67 – 5.00	มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับ สูง

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ตัวเลือก</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
จริงมากที่สุด	4	0
จริงมาก	3	1
จริงปานกลาง	2	2
จริงน้อย	1	3
ไม่จริง	0	4

ในการพิจารณาระดับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจ ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (อ้างใน บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{4 - 0}{3} = 1.33$$

จากการคำนวณดังกล่าวสามารถแบ่งระดับพฤติกรรมการทำงานได้ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ความหมายของระดับคะแนน</u>
0.00 – 1.33	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับ ไม่ดี
1.34 – 2.66	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง
2.67 – 4.00	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับ ดี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของข้อมูล
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise เพื่อหาตัวพยากรณ์ร่วมในการทำนายพฤติกรรมการทำงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ 3 ระดับ คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 .01 และ .001

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม แสดงได้ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
R	หมายถึง	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{adj}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูป คะแนนดิบ
Std. Error	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
a	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูป คะแนนมาตรฐาน
age	หมายถึง	อายุ (หน่วยเป็นปี)
part	หมายถึง	ภูมิลำเนาเดิม (0 หมายถึง ภูมิลำเนาเดิมอยู่ในภาคใต้ 1 หมายถึง ภูมิลำเนาเดิมอยู่ในภาคอื่นๆ)
mari	หมายถึง	สถานภาพสมรส (0 หมายถึง โสด 1 หมายถึง สมรส หม้าย หรือแยกกันอยู่)
pos	หมายถึง	ชั้นยศ (0 หมายถึง ชั้นประทวน 1 หมายถึง ชั้นสัญญาบัตร)
sala	หมายถึง	เงินเดือน (หน่วยเป็นบาท)
inc	หมายถึง	รายได้อื่นนอกจากเงินเดือน (หน่วยเป็นบาท)
timw	หมายถึง	อายุราชการ (หน่วยเป็นปี)
tims	หมายถึง	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ (หน่วยเป็นปี)
risk	หมายถึง	การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน
str1	หมายถึง	ความเครียดด้านร่างกาย
str2	หมายถึง	ความเครียดด้านจิตใจ
str3	หมายถึง	ความเครียดด้านพฤติกรรม

att	หมายถึง	ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ
clim1	หมายถึง	การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบังคับบัญชา
clim2	หมายถึง	การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความก้าวหน้า
clim3	หมายถึง	การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความท้าทาย
clim4	หมายถึง	การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน
clim5	หมายถึง	การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน
beh1	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ
beh2	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัย
beh3	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อม
beh4	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการที่จะปฏิบัติ หน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิม
beh5	หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานโดยรวม

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ ประกอบด้วย อายุ ภูมิลำเนาเดิม สถานภาพสมรส ชนัยศ ระดับเงินเดือน เงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาการทำงานในพื้นที่

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจภูธร ประกอบด้วยอายุ ภูมิลำเนาเดิม สถานภาพสมรส ฐานะชั้นยศ เงินเดือน เงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือน อายุราชการ และระยะเวลาการทำงานในพื้นที่

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 340)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<u>อายุ</u>		
1. 21 – 30 ปี	166	48.8
2. 31 ปีขึ้นไป	174	51.2
รวม	340	100.0
$\bar{X}$ = 34.332 ปี S.D. = 9.211 MIN = 21 ปี MAX = 59 ปี		
<u>ภูมิลำเนาเดิม</u>		
1. ภาคใต้	277	81.5
2. ภาคอื่น	63	18.5
รวม	340	100.0
<u>สถานภาพสมรส</u>		
1. โสด	135	39.7
2. สมรส หม้าย/หย่า		
หรือแยกกันอยู่	205	60.3
รวม	340	100.0
<u>ชั้นยศ</u>		
1. ชั้นประทวน	312	91.8
2. ชั้นสัญญาบัตร	28	8.2
รวม	340	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 340)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<u>เงินเดือน</u>		
1. 6,000 – 10,000 บาท	184	54.1
2. 10,000 บาทขึ้นไป	156	45.9
รวม	340	100.0

$$\bar{X} = 11,025.38 \text{ บาท} \quad S.D. = 4500.146 \quad MIN = 6,000 \text{ บาท} \quad MAX = 24,320 \text{ บาท}$$

เงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือน

1. 0 – 5,000 บาท	232	68.2
2. มากกว่า 5,000 บาท	108	31.8
รวม	340	100.0

$$\bar{X} = 3,974.11 \text{ บาท} \quad S.D. = 3433.911 \quad MIN = 0 \text{ บาท} \quad MAX = 19,000 \text{ บาท}$$

อายุราชการ

1. 1 – 10 ปี	212	62.4
2. 11 ปีขึ้นไป	128	37.6
รวม	340	100.0

$$\bar{X} = 10.75 \text{ ปี} \quad S.D. = 10.256 \quad MIN = 1 \text{ ปี} \quad MAX = 40 \text{ ปี}$$

ระยะเวลาการทำงานในพื้นที่

1. 1 – 4 ปี	207	60.9
2. 5 ปีขึ้นไป	133	39.1
รวม	340	100.0

$$\bar{X} = 6.84 \text{ ปี} \quad S.D. = 6.943 \quad MIN = 1 \text{ ปี} \quad MAX = 33 \text{ ปี}$$

จากตารางที่ 2 พบว่าข้าราชการตำรวจภูธรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน มีปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

อายุ พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรประมาณครึ่งหนึ่งมีอายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 และมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 โดยข้าราชการตำรวจภูธรมีอายุเฉลี่ย 34.33 ปี (S.D. = 9.211) มีอายุน้อยที่สุด 21 ปี และมีอายุมากที่สุด 59 ปี

ภูมิลำเนาเดิม พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในภาคใต้ จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 และมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในภาคอื่น จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5

สถานภาพสมรส พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า หรือ แยกกันอยู่ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 และมีสถานภาพโสด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7

ชั้นยศ พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8 และเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

เงินเดือน พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรมากกว่าครึ่งได้รับเงินเดือน 6,000-10,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และได้รับเงินเดือน 10,000 บาทขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 โดยข้าราชการตำรวจภูธรได้รับเงินเดือนเฉลี่ย 11,025.38 บาท (S.D. = 4500.146) ได้รับเงินเดือนน้อยที่สุด 6,000 บาท และได้รับเงินเดือนมากที่สุด 24,320 บาท

เงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือน พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรมากกว่าครึ่งหนึ่งได้รับเงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือน 0-5,000 บาท จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 และได้รับเงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือนมากกว่า 5,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 โดยข้าราชการตำรวจภูธรได้รับเงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือนเฉลี่ย 3,974.11 บาท (S.D. = 3433.911) ได้รับเงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือนน้อยที่สุด 0 บาท และได้รับเงินรายได้อื่นนอกจากเงินเดือนมากที่สุด 19,000 บาท

อายุราชการ พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรส่วนใหญ่มีอายุราชการ 1-10 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 และมีอายุราชการ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 โดยข้าราชการ

ตำรวจภูธรมีอายุราชการเฉลี่ย 10.75 ปี (S.D. = 10.256) มีอายุราชการน้อยที่สุด 1 ปี และมีอายุราชการมากที่สุด 40 ปี

ระยะเวลาการทำงานในพื้นที่ พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในพื้นที่ 1-4 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 และมีระยะเวลาการทำงานในพื้นที่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 โดยข้าราชการตำรวจภูธรมีระยะเวลาการทำงานในพื้นที่เฉลี่ย 6.84 ปี (S.D. = 6.943) มีระยะเวลาการทำงานในพื้นที่น้อยที่สุด 1 ปี และมีระยะเวลาการทำงานในพื้นที่มากที่สุด 33 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน	3.96	0.77	สูง
ความเครียด			
ด้านร่างกาย	1.47	0.69	ปานกลาง
ด้านจิตใจ	1.35	0.72	ปานกลาง
ด้านพฤติกรรม	1.10	0.62	ต่ำ
โดยรวม	1.35	0.61	ปานกลาง
ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ	4.21	0.56	ดี

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้บรรยากาศองค์การ			
ด้านการบังคับบัญชา	3.43	0.77	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า	3.40	0.84	ปานกลาง
ด้านความท้าทาย	3.30	0.79	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.68	0.57	สูง
ด้านค่าตอบแทน	2.57	0.89	ปานกลาง
โดยรวม	3.38	0.57	ปานกลาง
พฤติกรรมการทำงาน			
ด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่	3.22	0.55	ดี
ด้านความมีระเบียบวินัย	3.03	0.62	ดี
ด้านการเตรียมพร้อม	2.91	0.66	ดี
ด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่			
อยู่ในพื้นที่เดิม	2.33	0.83	ปานกลาง
โดยรวม	2.92	0.46	ดี

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรมีการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ข้าราชการตำรวจภูธรมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรมีความเครียดด้านร่างกาย และด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 1.47 และ 1.35 ตามลำดับ ส่วนความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.10

ข้าราชการตำรวจภูธรมีทัศนคติต่ออาชีพตำรวจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ข้าราชการตำรวจภูธรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความท้าทาย และด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 3.40 3.30 และ 2.57 ตามลำดับ และข้าราชการตำรวจภูธรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ส่วนพฤติกรรมการทำงานนั้นข้าราชการตำรวจภูธรมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานที่ ด้านความมีระเบียบวินัยและด้านการเตรียมพร้อมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 3.03 และ 2.91 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียดและการรับรู้บรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Measures of Collinearity) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียดและการรับรู้บรรยากาศองค์การของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) แสดงได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากข้อกำหนดเกี่ยวกับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้กำหนดไว้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ถ้าตัวแปรอิสระเกิดมีความสัมพันธ์กันเองในตัวแบบเดียวกัน จะเรียกว่าเกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งจะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่คำนวณได้จากตัวแบบมีความน่าเชื่อถือน้อยลง (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2547: 346) โดยในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 86) ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียดและการรับรู้บรรยากาศองค์การของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา แสดงได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเสียหายในการทำงาน ความเครียดและการรับรู้บรรยากาศองค์การ
ของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา

	age	part	mari	pos	sala	inc	timw	tims	risk	str1	str2	str3	att	clim1	clim2	clim3	clim4	clim5
age	-																	
part	-.322**	-																
mari	.626**	-.278**	-															
pos	.079	.105	.099	-														
sala	.840**	-.287**	.615**	.132**	-													
inc	-.016	-.049	.037	-.044	.006	-												
timw	.735**	-.246**	.556**	.076	.820**	.031	-											
tims	.699**	-.336**	.515**	-.109*	.701**	.010	.534**	-										
risk	-.113*	.202**	-.076	.042	-.071	-.057	-.085	-.079	-									
str1	-.014	.006	.041	-.034	.050	-.049	.039	-.017	.247**	-								
str2	-.012	.017	.014	-.018	.055	-.094*	.019	.004	.260**	.799**	-							
str3	.062	.048	.032	.015	.100*	-.106*	.058	.022	.252**	.555**	.609**	-						
att	-.099	.093	-.075	-.025	-.164**	-.045	-.105*	-.091*	.223**	-.092*	-.070	-.071	-					
clim1	-.032	-.015	-.030	.031	-.035	.100*	-.032	-.005	-.109*	-.172**	-.181**	-.151**	.256**	-				
clim2	-.063	.021	-.061	.026	-.082	.090*	-.075	-.017	-.070	-.280**	-.253**	-.211**	.287**	.771**	-			
clim3	-.013	-.037	.021	.057	-.020	.031	-.059	-.007	-.042	-.167**	-.133**	-.069	.286**	.727**	.731**	-		
clim4	-.128*	-.046	-.146**	-.036	-.167**	.095*	-.155**	-.113*	-.029	-.221**	-.223**	-.251**	.344**	.462**	.420**	.422**	-	
clim5	.039	-.037	-.061	-.005	.068	.084	.048	.030	-.230**	-.060	-.108*	-.037	-.029	.320**	.316**	.233**	.090*	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียดและการรับรู้บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทั้งเชิงบวกและเชิงลบกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 และพบว่า มีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและเงินเดือน มีความสัมพันธ์กันเท่ากับ .840 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุราชการและเงินเดือน มีความสัมพันธ์กันเท่ากับ .820 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กันเท่ากับ .799 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจึงได้ตัดตัวแปรอิสระบางตัวออกไป คืออายุ อายุราชการ และความเครียดด้านร่างกาย เพื่อขจัดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ตามข้อกำหนดของการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณดังได้กล่าวไปแล้ว หลังจากตัดตัวแปรอิสระดังกล่าวออกไป ผู้วิจัยได้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่เหลือใหม่ ผลได้แสดงไว้ในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ที่สนใจต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียดและการรับรู้บรรยากาศของ
ของข้าราชการตำรวจจังหวัดยะลา เมื่อตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ออก

	part	mari	pos	sala	inc	tims	risk	str2	str3	att	clim1	clim2	clim3	clim4	clim5
part	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
mari	-.278**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
pos	.105	.099	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
sala	-.287**	.615**	.132**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
inc	-.049	.037	-.044	.006	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
tims	-.336**	.515**	-.109*	.701**	.010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
risk	.202**	-.076	.042	-.071	-.057	-.079	-	-	-	-	-	-	-	-	-
str2	.017	.014	-.018	.055	-.094*	.004	.260**	-	-	-	-	-	-	-	-
str3	.048	.032	.015	.100*	-.106*	.022	.252**	.609**	-	-	-	-	-	-	-
att	.093	-.075	-.025	-.164**	-.045	-.091*	.223**	-.070	-.071	-	-	-	-	-	-
clim1	-.015	-.030	.031	-.035	.100*	-.005	-.109*	-.181**	-.151**	.256**	-	-	-	-	-
clim2	.021	-.061	.026	-.082	.090*	-.017	-.070	-.253**	-.211**	.287**	.771**	-	-	-	-
clim3	-.037	.021	.057	-.020	.031	-.007	-.042	-.133**	-.069	.286**	.727**	.731**	-	-	-
clim4	-.046	-.146**	-.036	-.167**	.095*	-.113*	-.029	-.223**	-.251**	.344**	.462**	.420**	.422**	-	-
clim5	-.037	-.061	-.005	.068	.084	.030	-.230**	-.108*	-.037	-.029	.320**	.316**	.233**	.090*	-

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 เมื่อตัดตัวแปรอิสระบางตัวที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ออก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ อายุราชการ และความเครียดด้านร่างกาย พบว่า ตัวแปรอิสระที่เหลือไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรอิสระที่เหลือไปทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนต่อไป

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาตัวแปรพยากรณ์ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียดและการรับรู้บรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้านและโดยรวมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้หรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	p
ค่าคงที่	9.361	1.724		5.428	.000
1. ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ (att)	.131	.029	.244	4.449	.000
2. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (clim4)	.129	.034	.222	3.840	.000
3. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน (clim5)	-.095	.048	-.102	-1.981	.048
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่(tims)	.917	.335	.135	2.733	.007
5. ความเครียดด้านพฤติกรรม (str3)	-.102	.035	-.154	-2.930	.004
6. การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน (risk)	.048	.019	.133	-2.011	.014

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	p
7. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความ					
ท้าทาย (clim3)	-.095	.047	-.113	2.469	.045
R = .454	R ² = .206	R ² adj = .190	F = 12.329	p = .000	

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ และการรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่า ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ ความเครียดด้านพฤติกรรม การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่ได้ร้อยละ 19 (R² adj = .190) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .454 (R = .454)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$\text{beh1} = 9.361 + .131 (\text{att}) + .129 (\text{clim4}) - .095 (\text{clim5}) + .917 (\text{tims}) \\ - .102(\text{str3}) + .048 (\text{risk}) - .095 (\text{clim3})$$

และสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{beh1}} = .244 (\text{att}) + .222 (\text{clim4}) - .102 (\text{clim5}) + .135 (\text{tims}) \\ - .154(\text{str3}) + .133 (\text{risk}) - .113 (\text{clim3})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของข้าราชการ
ตำรวจภูธรจังหวัดยะลา พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ
ต่อน้ำที่ดีที่สุด คือ ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ รองลงมา ได้แก่ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเครียดด้านพฤติกรรม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่
การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความท้าทาย และการรับรู้
บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อ
พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	p
ค่าคงที่	10.154	1.782		5.698	.000
1. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความ สัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (clim4)	.193	.035	.298	5.531	.000
2. ความเครียดด้านพฤติกรรม (str3)	-.163	.037	-.219	-4.401	.000
3. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน ค่าตอบแทน (clim5)	-.146	.050	-.141	-2.908	.004
4. สถานภาพสมรส (mari)	1.152	.385	.153	2.995	.003
5. ภูมิลำเนาเดิม (part)	1.046	.483	.110	2.168	.031
6. ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ (att)	.064	.031	.107	2.067	.040
R = .476	R ² = .226	adj = .212	F = 16.232	p = .000	

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด พัฒนคติต่ออาชีพตำรวจ และการรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเครียดด้านพฤติกรรม การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน สถานภาพสมรส ภูมิภานาเดิม และ พัฒนคติต่ออาชีพตำรวจสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยได้ร้อยละ 21.2 ($R^2_{adj} = .212$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .476 ($R = .476$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยมาเขียนเป็นสมการ จะได้สมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$\begin{aligned} \text{beh2} = & 10.154 + .193 (\text{clim4}) - .163 (\text{str3}) - .146 (\text{clim5}) + 1.152 (\text{mari}) \\ & + 1.046 (\text{part}) + .064 (\text{att}) \end{aligned}$$

และสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} Z_{\text{beh2}} = & .298 (\text{clim4}) - .219 (\text{str3}) - .141 (\text{clim5}) + .153 (\text{mari}) \\ & + .110 (\text{part}) + .107 (\text{att}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยได้ดีที่สุด คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ความเครียดด้านพฤติกรรม สถานภาพสมรส การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน ภูมิภานาเดิม และ พัฒนคติต่ออาชีพตำรวจ ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	p
ค่าคงที่	5.221	1.538		3.395	.000
1. ทักษะคิดต่ออาชีพตำรวจ (att)	.099	.027	.184	3.613	.000
2. การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน (risk)	.098	.019	.274	5.222	.000
3. ความเครียดด้านจิตใจ (str2)	-.085	.019	-.221	-4.469	.000
4. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน ค่าตอบแทน (clim5)	-.153	.047	-.164	-3.231	.001
5. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน การบังคับบัญชา (clim1)	.082	.025	.171	3.265	.001
6. ชัยยศ (pos)	-1.205	.573	-.100	-2.104	.036
7. ภูมิลาเนาเดิม (part)	1.287	.434	.151	2.963	.003
8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ (tims)	.878	.341	.129	2.577	.010
R = .519 R ² = .270 R ² adj = .252 F = 15.276 p = .000					

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทักษะคิดต่ออาชีพตำรวจ และการรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่า ทักษะคิดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียดด้านจิตใจ การรับรู้

บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบังคับบัญชา ชัยยศ ภูมิลาเนาเดิม และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมได้ร้อยละ 25.2 ($R^2 \text{ adj} = .252$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .519 ($R = .519$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมมาเขียนเป็นสมการ จะได้สมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$\begin{aligned} \text{beh3} = & 5.221 + .099 (\text{att}) + .098 (\text{risk}) - .085 (\text{str2}) - .153 (\text{clim5}) \\ & + .082 (\text{clim1}) - 1.205 (\text{pos}) + 1.287 (\text{part}) + .878 (\text{tims}) \end{aligned}$$

และสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} Z_{\text{beh3}} = & .184 (\text{att}) + .247 (\text{risk}) - .221 (\text{str2}) - .164 (\text{clim5}) \\ & + .171 (\text{clim1}) - .100 (\text{pos}) + .151 (\text{part}) + .129 (\text{tims}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมได้ดีที่สุด คือ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ความเครียดด้านจิตใจ ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบังคับบัญชา การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน ภูมิลาเนาเดิม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่และชัยยศ ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมของข้าราชการตำรวจนครจังหวัดยะลา

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	p
ค่าคงที่	-2.020	1.595		-1.267	.001
1. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (clim4)	.104	.031	.179	3.332	.001
2. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน (clim5)	.213	.046	.229	4.689	.000
3. เงินเดือน (sala)	1.430	.331	.215	4.320	.000
4. ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ (att)	.118	.028	.219	4.205	.000
5. ความเครียดด้านพฤติกรรม (str3)	-.089	.033	-.133	-2.649	.008
R = .467 R ² = .218 R ² adj = .207 F = 18.654 p = .000					

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนครจังหวัดยะลา ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ และการรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน เงินเดือน ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ และความเครียดด้านพฤติกรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมของข้าราชการตำรวจนครจังหวัดยะลาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่

อยู่ในพื้นที่เดิมได้ร้อยละ 20.7 ($R^2_{adj} = .207$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .467 ($R = .467$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมมาเขียนเป็นสมการ จะได้สมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$\text{beh4} = -2.020 + .104 (\text{clim4}) + .213 (\text{clim5}) + 1.430 (\text{sala}) + .118 (\text{att}) \\ - .089 (\text{str3})$$

และสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{beh4}} = .179 (\text{clim4}) + .229 (\text{clim5}) + .215 (\text{sala}) + .219 (\text{att}) \\ - .133 (\text{str3})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมได้ดีที่สุด คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน รองลงมา ได้แก่ ทักษะต่ออาชีพตำรวจ เงินเดือน การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความเครียดด้านพฤติกรรม ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	p
ค่าคงที่	21.182	4.430		4.782	.000
1. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความ สัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (clim4)	.474	.086	.278	5.532	.000
2.ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ (att)	.400	.079	.254	5.085	.000
3. ความเครียดด้านพฤติกรรม (str3)	-.461	.095	-.236	-4.873	.000
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่(tims)	3.918	.966	.197	4.054	.000
5. การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน (risk)	.131	.052	.125	2.535	.012
6. ภูมิลาเนาเดิม (part)	2.842	1.230	.114	2.310	.022
R = .562 R ² = .316 R ² adj = .303 F = 25.615 p = .000					

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ และการรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ ความเครียดด้านพฤติกรรม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน และภูมิลาเนาเดิม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 30.3 ($R^2 \text{ adj} = .303$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .562 ($R = .562$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมมาเขียนเป็นสมการ จะได้สมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$\text{beh5} = 21.182 + .474 (\text{clim4}) + .400 (\text{att}) - .461(\text{str3}) + 3.918 (\text{tims}) + .131(\text{risk}) + 2.842 (\text{part})$$

และสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{beh5}} = .278 (\text{clim4}) + .254 (\text{att}) - .236(\text{str3}) + .197 (\text{tims}) + .125(\text{risk}) + .114 (\text{part})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ดีที่สุด คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ ความเครียดด้านพฤติกรรม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน และ ภูมิลาเนาเดิม ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลว่าตัวแปรอิสระใดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาบ้าง ผลแสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลา จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมการทำงาน				
	ด้านความ รับผิชอบ ต่อหน้าที่	ด้านความ มีระเบียบ วินัย	ด้านการ เตรียม พร้อม	ด้านความ ต้องการ ปฏิบัติ หน้าที่อยู่ใน พื้นที่เดิม	โดยรวม
1. ภูมิลาเนาเดิม		✓	✓		✓
2. สถานภาพสมรส		✓			
3. ชนั้ยศ			✓		

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมการทำงาน				
	ด้านความ		ด้านการ	ด้านความ	
	รับผิดชอบ ต่อหน้าที่	มีระเบียบ วินัย	เตรียม พร้อม	ต้องการ ปฏิบัติ หน้าที่อยู่ใน พื้นที่เดิม	โดยรวม
4. เงินเดือน				✓	
5. รายได้อื่นนอกจากเงินเดือน					
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่	✓		✓		✓
7. การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน	✓		✓		✓
8. ความเครียดด้านจิตใจ			✓		
9. ความเครียดด้านพฤติกรรม	✓	✓		✓	✓
10. ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ	✓	✓	✓	✓	✓
11. การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านการบังคับบัญชา			✓		
12. การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านความก้าวหน้า					
13. การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านความท้าทาย	✓				
14. การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน	✓	✓		✓	✓
15. การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านค่าตอบแทน	✓	✓	✓	✓	
R	.454	.476	.519	.467	.562
R ² adj	.190	.212	.252	.207	.303

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด
 ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ และการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน
 ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจนคร จังหวัดยะลา ซึ่งผลจากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ปรากฏผลดังนี้

การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจนครมีการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องมาจากสถานการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งทวีความรุนแรงขึ้นทุกขณะ ดังจะเห็นได้จากสื่อต่างๆ ว่ามีการก่อความรุนแรงรายวันในพื้นที่ดังกล่าว ทั้งการฆาตกรรม การทำร้ายผู้บริสุทธิ์ การลอบวางระเบิดในสถานที่ต่างๆ การเผาโรงเรียน ตลอดจนการมุ่งทำร้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ข้าราชการตำรวจนครรับรู้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดยะลาที่มีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินในระดับสูง

ความเครียด ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจนครมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความเครียดด้านร่างกาย เป็นความรู้สึกของข้าราชการตำรวจนครที่ถูกรบกวนจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางกายภาพของข้าราชการตำรวจนคร โดยผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจนครมีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตประจำวันของข้าราชการตำรวจนคร ไม่มีสิ่งทำให้เกิดความวิตกกังวลมากนัก ความเครียดที่เกิดขึ้นจึงไม่ส่งผลกระทบต่อร่างกายจนทำให้เกิดความผิดปกติทางกายภาพอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์จารุ พุทธิธรรมกุล (2545) ที่ทำการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง และพบว่าส่วนใหญ่มียุติความเครียดจนมีความสัมพันธ์กับปฏิกิริยาทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร มึนงงหรือเวียนหัว และมีอาการผิดปกติเกี่ยวกับท้อง เช่น ปวดท้อง ท้องเสีย

ความเครียดด้านจิตใจ เป็นความรู้สึกของข้าราชการตำรวจนครที่ถูกรบกวนจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งส่งผลให้เกิดความผิดปกติต่อความคิดและความรู้สึกของข้าราชการตำรวจนคร โดยผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจนครมีความเครียดด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่เป็นข้าราชการตำรวจจะต้องถูกทดสอบความเข้มแข็งทางจิตใจก่อนที่จะถูกคัดเลือกเข้ามาเป็นข้าราชการตำรวจ ดังนั้นข้าราชการตำรวจจึงเป็นผู้ที่มีจิตใจที่มั่นคง ไม่มีความวิตกกังวลต่อสภาวะการณ์ในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวันมากนัก ถึงแม้ว่าจะมีเหตุการณ์ที่ไม่พึง

ประสงค์มากระทบจิตใจก็ตาม ทำให้ระดับความเครียดด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

ความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของข้าราชการตำรวจที่ถูกรบกวนจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งส่งผลให้เกิดความผิดปกติต่อการแสดงออกของข้าราชการตำรวจ โดยผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการตำรวจได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ให้สามารถรับมือกับความกดดันต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ข้าราชการตำรวจไม่มีความวิตกกังวลต่อสภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวัน ทำให้การแสดงออกของข้าราชการตำรวจในชีวิตประจำวันเป็นปกติ มีระดับความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำ

ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติต่ออาชีพตำรวจอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากค่านิยมของคนไทยที่ได้รับผลกระทบจากวัฒนธรรมและอิทธิพลของศาสนาที่สอนให้ทำความดี ละเว้นความชั่ว จึงอาจทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดความรู้สึกว่า อาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่พิทักษ์สันติราษฎร์ ทำให้สังคมมีความสุข ซึ่งทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำประโยชน์ให้กับสังคม จึงทำให้ระดับทัศนคติต่ออาชีพตำรวจของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับดี

การรับรู้บรรยากาศองค์การ ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบังคับบัญชา จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชาแต่ละคน มีผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนมาก ดังนั้นจึงอาจจะให้ความใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ไม่ทั่วถึงทุกคน ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่ได้ใกล้ชิด จึงอาจคิดว่าตนเองไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร

การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความก้าวหน้า ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของระบบราชการเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานของเอกชน การพิจารณาความดีความชอบมีระเบียบขั้นตอนชัดเจน จึงอาจ

ทำให้ข้าราชการตำรวจบางคนเห็นว่ต้องใช้เวลาานที่จะก้าวหน้าในอาชีพ จึงทำให้การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความท้าทาย ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของข้าราชการตำรวจที่มีระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน มีการทำงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด โดยมีการถ่ายทอดคำสั่งมาตามระดับชั้นของการบังคับบัญชา จึงอาจจะทำให้ข้าราชการตำรวจไม่มีอิสระในการทำงานและไม่มีโอกาสได้วางแผนการทำงานด้วยตนเองเท่าที่ควร ซึ่งอาจจะส่งผลให้ข้าราชการตำรวจรับรู้ว่มีความท้าทายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะนิสัยของคนไทยที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ ประกอบกับลักษณะการทำงานของข้าราชการตำรวจ ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันภายใต้สถานการณ์ที่มีอันตรายทำให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความห่วงใยระหว่างเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ด้วยลักษณะการอยู่อาศัยของข้าราชการตำรวจ ที่มีบ้านพักอยู่ใกล้กัน ในบริเวณสถานีตำรวจทำให้มีทั้งความเป็นเพื่อนร่วมงานและเพื่อนบ้านอีกด้วย ทำให้ข้าราชการตำรวจมีการติดต่อสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน

การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในประเทศไทยค่าตอบแทนของข้าราชการค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับการทำงานในภาคเอกชนหรือการทำธุรกิจ ประกอบกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น จึงทำให้ข้าราชการตำรวจเห็นว่ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาชีพตำรวจถือว่าเป็นอาชีพที่มีความรับผิดชอบสูง เนื่องจากต้องดูแลและบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน และจากสถานการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสีงในการทำงาน ดังนั้นจึงควรได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่านี้ จึงทำให้ข้าราชการตำรวจมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ผลการศึกษา พบว่าข้าราชการ
 ดำรงภูมิมิพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก
 สถานการณ์ไม่สงบในพื้นที่ ทำให้ข้าราชการดำรงภูมิจึงเห็นความสำคัญในหน้าที่ของตนเองที่มี
 บทบาทอย่างมากในการรักษาความปลอดภัยให้แก่ประชาชนและดูแลความสงบเรียบร้อยให้แก่
 สังคมโดยรวม ซึ่งต้องใช้ความรับผิดชอบอย่างสูง จึงจะรับมือกับเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นได้
 ทำให้ข้าราชการดำรงภูมิมิพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่อยู่ในระดับดี

พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัย ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการดำรงภูมิมิ
 พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาชีพตำรวจเป็น
 อาชีพที่มีระเบียบแบบแผนปฏิบัติอย่างชัดเจน มีวัฒนธรรมองค์การที่สืบเนื่องมานาน ข้าราชการ
 ดำรงภูมิจึงได้รับการฝึกฝนและปลูกฝังให้ปฏิบัติตามระเบียบวินัยตั้งแต่เริ่มต้นเข้าสู่อาชีพตำรวจ
 ประกอบกับบทลงโทษด้านวินัยที่ค่อนข้างรุนแรงทำให้ข้าราชการดำรงภูมิมิมีค่านิยมที่จะปฏิบัติ
 ตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ด้วยเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่มีความ
 ละเอียดอ่อน การปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่รัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการดำรงภูมิจึงต้องทำงาน
 ใกล้ชิดกับประชาชน เป็นสิ่งที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่จะให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการ
 ช่วยเป็นหูเป็นตา สอดส่องดูแลความสงบเรียบร้อย ดังนั้นข้าราชการดำรงภูมิจึงเห็นความสำคัญที่
 จะปฏิบัติตามระเบียบวินัยเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตำรวจให้กับประชาชน

พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อม ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการดำรงภูมิมิ
 พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบ
 ที่เกิดขึ้นทำให้ข้าราชการดำรงภูมิจึงเกิดความตื่นตัว เห็นความสำคัญของการเตรียมตนเองให้พร้อม
 มีการฝึกฝนตนเองในด้านต่างๆ เช่น สร้างความแข็งแรงของร่างกาย ความชำนาญในการใช้อาวุธ
 เพื่อให้พร้อมที่จะเข้าควบคุมสถานการณ์ความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิม ผลการศึกษา พบว่า
 ข้าราชการดำรงภูมิมิพฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิม อยู่ใน
 ระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการดำรงภูมิจึงบางส่วนรับรู้ได้ถึงสถานการณ์ความไม่
 สงบที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นในพื้นที่ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน รวมไปถึง
 ค่าตอบแทนที่ได้รับซึ่งอาจจะน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับภาระหน้าที่ที่หนักขึ้นอันเนื่องมาจาก
 สถานการณ์ความไม่สงบ จึงอาจจะทำให้ข้าราชการดำรงภูมิมิพฤติกรรมการทำงานด้านความ
 ต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิม อยู่ในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทักษะติดต่อ
อาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความ
รับผิดชอบต่อน้ำที่ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้

จากผลการวิจัย พบว่า จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้
บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน
ค่าตอบแทน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ ความเครียดด้านพฤติกรรม การรับรู้ความเสี่ยงใน
การทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการ
ทำงานด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .001

การที่ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบนั้น ทั้งนี้
อาจจะเนื่องมาจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นใน 3 จังหวัดภาคใต้ นั้น ถือได้ว่ามีอันตรายอย่างมาก ดังนั้น
ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดยะลาที่มีทักษะติดต่ออาชีพ อาจจะเล็งเห็นว่าควรจะ
ปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม และรับใช้ประชาชนยามเกิดปัญหาความทุกข์
ร้อนอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชนซึ่งถือเป็น
ความรับผิดชอบของตนเอง จึงทำให้ทักษะติดต่ออาชีพส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความ
รับผิดชอบ

ในส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบนั้น ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากภัยความรุนแรงที่เกิดขึ้นใน 3
จังหวัดชายแดนภาคใต้ นั้นมีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งอาจทำให้ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติ
หน้าที่อย่างเสียสละขยันและกำลังใจ แต่หากในการทำงานนั้นข้าราชการตำรวจมีความสัมพันธ์ที่
ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการให้กำลังใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันย่อมส่งผลให้ข้าราชการตำรวจ
มีความอบอุ่นใจ มีกำลังใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบมากขึ้น

ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้าน
ความรับผิดชอบนั้น ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากการที่ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ใน 3
จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนหนึ่งได้มีการคำนึงถึงค่าตอบแทนที่ควรได้รับจากวิชาชีพ ซึ่งหากเกิด

ความไม่พอใจในคำตอบแทนย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบไปได้ เช่น ในตอนแรกที่ปฏิบัติงานในพื้นที่นี้ ข้าราชการตำรวจรู้อีกว่าได้คำตอบแทนที่คุ้มค่ากับความเสี่ยงจึงมีความทุ่มเทในการทำงานมาก ในขณะที่ระยะเวลาผ่านไปหากคำตอบแทนยังคงเท่าเดิมก็อาจทำให้ความมุ่งมั่น ทุ่มเท ความรับผิดชอบต่องานลดลงได้ จึงทำให้การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านคำตอบแทนส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

ระยะเวลาการทำงานในพื้นที่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากการที่ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เสี่ยงภัยมานานขึ้น ย่อมทำให้รับรู้ถึงความรุนแรง ปัญหา และอันตรายต่างๆ นานาน ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลให้ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบมากขึ้น เพราะหากทะเลาะหรือบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ ก็จะทำให้เกิดผลเสียต่อตนเองและสังคมโดยรวม

ส่วนการที่ความเครียดด้านพฤติกรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากความเครียดที่สะสมอยู่ในบุคคลมานาน ทำให้บุคคลเกิดความผิดปกติในการแสดงออก เช่น การดื่มสุรา การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการทำงานเปลี่ยนแปลงไป

ในด้านการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบนั้น ทั้งนี้อาจจะเนื่องจาก ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่ทำให้ข้าราชการตำรวจต้องมีการระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ยิ่งขึ้น ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงทำให้การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

และอีกปัจจัยหนึ่งคือการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ ทั้งนี้เป็นไปได้ว่าการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติภารกิจที่สำคัญต่างๆ ทำให้ข้าราชการตำรวจมีภาระงานมากขึ้น ต้องใช้ความรับผิดชอบมากขึ้น ตลอดจนการมีอิสระในการทำงาน อาจจะทำให้ข้าราชการตำรวจจำเป็นต้องสละความรับผิดชอบในการทำงานส่วนอื่นๆ ไป จึงทำให้การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทักษะติดต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเครียดด้านพฤติกรรม การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน สถานภาพสมรส ภูมิลำเนาเดิม และทักษะติดต่ออาชีพตำรวจสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การที่การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อข้าราชการตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงไม่ต้องการที่จะประพฤติดัวผิดระเบียบวินัย เนื่องจากอาจจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานแย่ลง ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ที่อาจไม่พอใจกับพฤติกรรมนั้น

ส่วนความเครียดด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัย อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมที่เกิดจากความเครียดนั้นทำให้ความสามารถในการควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามระเบียบวินัยลดลง เช่น การดื่มสุรา การขัดแย้งกับผู้อื่น เป็นต้น เมื่อข้าราชการตำรวจดื่มสุรา ก็อาจทำให้ไม่สามารถเข้าทำงานตรงเวลาในตอนเช้าได้ หรือเมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ก็อาจส่งผลให้เกิดการขัดคำสั่งขึ้นได้

ในส่วนของบรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัยอาจจะเป็นเพราะว่ายิ่งข้าราชการตำรวจได้รับค่าตอบแทนน้อยเท่าไรก็จะมีความมีระเบียบวินัยสูงขึ้น เนื่องจากต้องการที่จะแสดงให้ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงความมีวินัยเพื่อที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนขั้นเงินเดือนขึ้น ในทางกลับกันข้าราชการตำรวจที่ได้รับค่าตอบแทนสูงอาจจะเห็นว่าไม่จำเป็นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบวินัยก็ได้ เนื่องจากได้รับค่าตอบแทนเพียงพอกับความต้องการแล้ว

ในส่วนของสถานภาพสมรสที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัย อาจเนื่องมาจากข้าราชการตำรวจที่ผ่านการสมรสแล้วจะมีวุฒิภาวะมากกว่าข้าราชการตำรวจที่เป็นโสด ซึ่งเมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างจะพบว่า กลุ่มข้าราชการตำรวจที่เป็นโสดจะมีอายุน้อย

เป็นส่วนใหญ่ คือ ไม่เกิน 30 ปี จึงอาจจะยังไม่มีวุฒิภาวะในการควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานได้ดีพอ นอกจากนี้ยังเป็นไปได้ว่าข้าราชการตำรวจภูธรที่ผ่านการสมรสแล้วจะมีความต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าข้าราชการตำรวจภูธรที่เป็นโสด เนื่องจากมีภาระที่ต้องเลี้ยงดูครอบครัวจึงแสดงออกโดยการปฏิบัติตามระเบียบวินัยเพื่อโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ

ส่วนการที่ภูมิลำเนาเดิมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัย อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจภูธรที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในจังหวัดภาคอื่นเห็นว่าตนเองเป็นคนนอกพื้นที่ จึงต้องการที่จะปฏิบัติตัวให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นคนในท้องถิ่น โดยการแสดงออกด้วยการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงาน

นอกจากนี้การที่ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความมีระเบียบวินัย อาจจะเป็นเพราะว่าข้าราชการตำรวจภูธรที่มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพตำรวจต้องการที่จะปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับความสำคัญของอาชีพตำรวจที่มีต่อสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่ตนเองภาคภูมิใจ จึงมีการปฏิบัติตัวตามกฎระเบียบของหน่วยงานเป็นอย่างดี

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียดด้านจิตใจ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบังคับบัญชา ชัยยศ ภูมิลำเนาเดิม และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การที่ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อข้าราชการตำรวจภูธรมีทัศนคติต่ออาชีพตำรวจดีเท่าไร ก็จะมีแรงจูงใจที่จะเตรียมพร้อมร่างกายให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นได้เพื่อรักษาความสงบสุขให้กับสังคมตามหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ อันจะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในตัวเองของข้าราชการตำรวจ

ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการตำรวจเห็นว่าการเหตุการณ์รุนแรงอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาจากสถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น จึงทำให้ต้องมีการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์นั้นอยู่เสมอ

ในส่วนของความเครียดด้านจิตใจซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมนั้น อาจเป็นเพราะเมื่อข้าราชการตำรวจมีสถานะจิตใจที่ไม่ปกติจากความเครียดก็จะทำให้ความสนใจในการเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉินลดลง

นอกจากนี้การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อม ทั้งนี้อาจเนื่องจากข้าราชการตำรวจที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำเป็นข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องออกปฏิบัติงานภาคสนามโดยตรงทำให้ต้องมีการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินเพื่อโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติการควบคุมสถานการณ์นั้น ประกอบกับข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อยอาจจะมีความต้องการที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนขึ้นซึ่งการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะทำให้ผลงานที่ออกมาดี ส่งผลให้มีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาในการเลื่อนขั้น และได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น

ในส่วนของการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบังคับบัญชาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมนั้น อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจะมีแรงจูงใจในการเตรียมพร้อมร่างกายเพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่ดีในการควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉิน เนื่องจากรู้ว่าจะได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาที่เอาใจใส่ลูกน้องอาจจะมีเตรียมอุปกรณ์ในการกายบริหารต่างๆ เพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายเพื่อให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเสมอ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์พร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่

และการที่ชั้นยศส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมนั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต่างกันของข้าราชการตำรวจแต่ละชั้นยศ โดยที่ข้าราชการตำรวจยังมียศสูงขึ้นเท่าไรก็จะมีหน้าที่ในการออกตรวจตรา และปฏิบัติงานภาคสนามน้อยลงเท่านั้น ในส่วนหน้าที่ที่ต้องใช้กำลังควบคุมสถานการณ์ในปัจจุบันเป็นหน้าที่ของตำรวจชั้นผู้น้อย

เสียส่วนมาก ดังนั้นข้าราชการตำรวจภูธรที่มีชั้นยศต่ำจึงต้องมีการเตรียมพร้อมด้านร่างกายมากกว่าข้าราชการตำรวจภูธรที่มียศสูงกว่า

ส่วนการที่ภูมิลำเนาเดิมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อมนั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการตำรวจภูธรที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในภาคอื่น ต้องการพิสูจน์ตนเองให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นบุคคลในพื้นที่ให้เห็นว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้ และยังเป็นการสร้างโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพตำรวจอีกด้วย

ระยะเวลาการทำงานในพื้นที่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเตรียมพร้อม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ข้าราชการตำรวจภูธรที่ปฏิบัติหน้าที่มาเป็นเวลานานมีความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าอาจมีสถานการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้นจึงมีการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที เมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการตำรวจภูธรที่เพิ่งย้ายเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยงในการทำงาน ความเครียด ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทน การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน ทัศนคติต่ออาชีพตำรวจ และความเครียดด้านพฤติกรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดยะลาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การที่การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิมนั้น อาจเนื่องมาจากการกิจหน้าที่ซึ่งต้องรับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดยะลา ตลอดจนความเสี่ยงที่มีในการทำงานมีมาก อันเนื่องมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น ดังนั้นข้าราชการตำรวจภูธรจึงอาจคิดว่าควรจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าเดิมในอัตราที่เหมาะสม ถ้าข้าราชการตำรวจภูธรได้รับค่าตอบแทนเพียงพอต่อความต้องการก็ทำให้ยังคงมีความต้องการที่จะปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เดิม ในทางกลับกันถ้าข้าราชการตำรวจภูธรได้รับค่าตอบแทนน้อยก็จะเกิดความต้องการที่จะย้ายไปทำงานที่พื้นที่อื่น ที่อาจจะมีภาระงานและความเสี่ยงในการทำงานน้อยกว่า

ในส่วนของการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่เดิม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เมื่อข้าราชการตำรวจภูธรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานก็จะเกิดความผูกพันต่อกันและกัน ทำให้ไม่