



ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของตำรวจ
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี

พ.ต.ท.อัครารัฐ สุพานิชรภาชน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555



ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงาน
ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี

เสนอโดย พ.ต.ท.อักรรัฐ สุพานิชรภาชนั

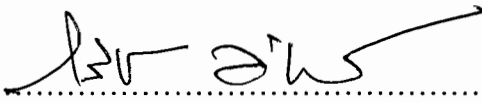
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จริญญา ปานเจริญ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กริช อัมโภชนั)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์รับรองแล้ว


.....รักษาการคณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์
(อาจารย์ พูลศักดิ์ ประณูทนต์พาล)

วันที่ 18 เดือน ๕ พ.ค. 2555

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จเรียบรื้ออย่างสมบูรณ์ โดยได้รับการอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างยิ่ง จาก อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ท่านได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา รวมทั้งให้คำปรึกษาและนำช่วยเหลือตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้ ผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจจราจรภูธรเมืองนนทบุรี ที่กรุณาให้ข้อมูลในการทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน รวมทั้งทุกๆ คนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ ซึ่งเป็นผลทำให้รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

พ.ต.ท. อัครรัฐ สุพานิชวรภาชน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.5 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยในการทำงาน.....	15
2.3 ประวัติสถานีดารวจภูธรเมืงนนทบุรี.....	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน.....	40
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	43
3.1 ประชากรและตัวอย่าง.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการศึกษา.....	49
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี.....	50
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี.....	53
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความรู้สึกที่ถ้อยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี.....	55
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	71
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	71
5.2 สมมติฐานในการวิจัย.....	71
5.3 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	72
5.4 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	72
5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	73
5.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
5.7 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	74
5.8 สรุปผลการวิจัย.....	74
5.9 การอภิปรายผล.....	76
5.10 ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	85
ภาคผนวกแบบสอบถาม.....	86
ประวัติผู้เขียน.....	90

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการ ตำรวจจราจร.....	50
4.2 จำนวน และร้อยละ ของอาการต่าง ๆ ที่แสดงถึงความเครียดของ ข้าราชการ ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนังนทบุรี.....	53
4.3 สรุป จำนวน และร้อยละ ระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนังนทบุรี.....	54
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความถี่ ในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนังนทบุรี ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์.....	55
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความรู้สึก ความถี่ในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนังนทบุรีด้านความรู้สึกคือสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล.....	56
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความรู้สึก ความถี่ในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนังนทบุรี ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	57
4.7 สรุปค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความรู้สึก ความถี่ในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนังนทบุรี.....	58
4.8 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โพลด์ค โมเมนต์ (Pearson product moment correlation of Coefficient) ระหว่างความเครียด ในการทำงาน กับความถี่ในการทำงาน ในรายด้านและในภาพรวม....	60
4.9 เปรียบเทียบระดับความรู้สึกที่เหนื่อยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนังนทบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ.....	61
4.10 เปรียบเทียบระดับความถี่ในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนังนทบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ทางครอบครัว.....	63

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ.....	64
4.12 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามอายุราชการ.....	65
4.13 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน.....	67
4.14 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
4.15 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติด้านจราจรที่สถานีตำรวจภูธร อำเภอมืองนนทบุรี.....	70

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....

48

ร่าง

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
ชื่อผู้เขียน	พ.ต.ท.อัศราวัฐ สุพานิชวรภาชน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Surrey Research) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ระดับความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร อิทธิพลของความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจรต่อความท้อถอยในการทำงาน และศึกษาอิทธิพลของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของตำรวจจราจรที่มีต่อความท้อถอยในการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นข้าราชการตำรวจจราจร สังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 71 คน โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 67 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 67 ชุด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS : Statistical Package for Social Sciences) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t – test One – Way ANOVA และ Correlation โดยจะนำเสนอผลสรุป และอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมากกว่า 40 ปี สถานภาพที่สมรสแล้ว โดยมีระดับชั้นยศในชั้นประทวนอายุราชการมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน การศึกษาในระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานด้านจราจรที่สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี น้อยกว่า 10 ปี

ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ มีความเครียดในระดับน้อย มีจำนวน ร้อยละ 55.2

รองลงมาคือ เครียดระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 29.9 และเครียดสูง จำนวนร้อยละ 14.9 และโดยเฉลี่ยข้าราชการตำรวจ มีความเครียด

ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี พบว่า มีความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความท้อถอยในการทำงานมากที่สุด ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี มีความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความท้อถอยในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคนในทุกหน่วยงาน ดำรงจรรยาบรรณเป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งที่เกิดความเครียดมากจากลักษณะงานที่ต้องเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิต และอยู่บนท้องถนนเป็นเวลานาน ต้องเผชิญกับสภาพอากาศทั้งฝุ่นละออง คิวรถติดจากท่อไอเสีย และเสียงที่เป็นพิษ โดยเฉพาะตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่มีจำนวนประชากรมากจาก การที่จังหวัดนนทบุรีมีประชากรหนาแน่นที่สุดเป็นอันดับ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดนนทบุรี, 2552) และเป็นจังหวัดศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การศึกษา และสังคม เนื่องจากมีศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านที่เก่าแก่เป็นเอกลักษณ์ และมีสถานที่ท่องเที่ยวกระจายอยู่ทั่วไป ทำให้เกิดการขยายตัวทางกายภาพอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนต้องการเดินทางมากขึ้น ใช้ยานพาหนะเพิ่มขึ้น ในขณะที่ปริมาณผิวจราจรยังคงเท่าเดิม กอปรกับการขาดวินัยในการใช้รถใช้ถนนของผู้ใช้รถใช้ถนน จึงทำให้เกิดสภาพการจราจรที่ติดขัดและเกิดอุบัติเหตุขึ้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้รถใช้ถนน ผู้ที่อาศัยอยู่ตามริมถนน โดยเฉพาะตำรวจจราจร เกิดความเครียดในการทำงานเป็นอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากลักษณะงานดังกล่าวที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ต้องเผชิญอยู่เป็นประจำ อาจทำให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ หากเกิดความเครียดในระดับต่ำจะช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้นและสร้างความสุขให้กับมนุษย์จากความสำเร็จที่ได้รับ ในขณะที่ความเครียดระดับปานกลางจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในลักษณะการกระทำที่ซ้ำ ๆ ได้แก่ การนอน ไม่หลับและการเสพสารเสพติด จนติดสารเสพติดชนิดนั้น ๆ สำหรับความเครียดที่เกิดขึ้นระดับรุนแรงจะทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว วิตกกังวล ซึมเศร้า ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ หากความเครียดเกิดขึ้น กับมนุษย์เป็นระยะเวลานานอาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค เช่น

โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร โรคความดันโลหิตสูง และโรคอื่น ๆ อีกมากมาย อันจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตประจำวัน.(สุจริต สุวรรณชีพ, 2532:3-4) นักจิตวิทยายอมรับว่า ความเครียดเป็นปัญหาทางสุขภาพจิต ที่สำคัญที่สุด เพราะว่า ความเครียดจะทำให้ไม่มีความสุขกายสบายใจ (สำรวจจิต สุนทราภรณ์สุข, 2538 : 35) ปัญหาเกี่ยวกับความเครียดจึงเป็นปัญหาสำคัญปัญหาหนึ่งของสุขภาพจิต ดังนั้น นโยบายของกรมสุขภาพจิตในปัจจุบันจึงมีการส่งเสริมสุขภาพจิต เพื่อป้องกันปัญหาทางด้านจิตใจของประชาชนคนไทย (ชุตติย์ ปานปรีชา, 2538 : 4-8)

จากสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือลักษณะของงานคือ ผู้ที่ทำงานในวิชาชีพให้บริการต้องเผชิญกับความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ อันเนื่องมาจากการที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้คนหรือผู้มารับบริการอย่างเคร่งเครียดติดต่อกัน โดยไม่ได้รับการแก้ไขเป็นเวลานาน ๆ (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2553) นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาชีพทางการบริการทางสังคมนั้นมักจะมีความท้อถอยในช่วงระยะเวลา 1-5 ปีแรกของการทำงาน เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความแปลกใหม่จากสถานที่ทำงานและระบบงานที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาทขึ้น อันจะนำไปสู่ความท้อถอยในการปฏิบัติงานได้ แต่เมื่อถึงเวลาไวนานจนถึง 5-10 ปีแล้ว ด้วยวุฒิและประสบการณ์ที่มีมากขึ้นจะทำให้มองการณ์ไกล สุขุมรอบคอบยิ่งขึ้น ความท้อถอยจึงลดลง (Maslach, 1986 : 57-63 อ้างถึงใน เตือนใจ สันติสิทธิ์, 2535 : 12-14) ดังนั้น ดำรงจรรยาที่ตกอยู่ในสภาวะเช่นนี้จะทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดการปลีกตัว ออกจากอาชีพและสังคม

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความเครียดในการทำงานของดำรงจรรยา สถานีดำรงจรรยาเมืองนนทบุรี รวมทั้งศึกษาอิทธิพลของระดับความเครียดที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงาน โดยผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชานำไปใช้วางแผน ป้องกัน และแก้ไขมิให้ดำรงจรรยาเกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนเกิดความปลอดภัยในการเดินทางต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ที่มีต่อความเหนื่อยในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีที่มีต่อความเหนื่อยในการทำงาน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้วางแผนและปรับระดับความเครียดในการทำงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

1.3.2 ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้วางแผนและปรับระดับความเครียดในการทำงานไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยในการทำงานในด้านที่มีปัญหา

1.3.3 ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้วางแผนและปรับระดับความเครียดในการทำงานให้อยู่ในระดับที่ไม่ทำให้เกิดความเหนื่อยในการทำงานและควบคุมระดับความเครียดในการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยในการทำงาน

1.3.4 ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้วางแผนปรับโครงสร้างลักษณะทางประชากรศาสตร์ให้มีเหมาะสมต่อไป

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจจราจร สังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 71 คน (สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี, 2554)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถนำมากำหนดตัวแปรที่ศึกษาได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

(1) ตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับยศ อายุราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านจราจรที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

(2) ความเครียดในการทำงาน

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความเหนื่อยในการทำงาน ตามแนวความคิดของ กุณฑล ตริยะวรางพันธ์ (2536 : 23) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์

(2) ด้านความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล

(3) ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ เดือนตุลาคม 2554 ถึงเดือนมกราคม 2555

1.5 สมมติฐานการวิจัย

ภายใต้กรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ นำไปสู่การกำหนดสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

1.5.1 ความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลเมืองนนทบุรี มีผลต่อความท้อถอยในการทำงาน

1.5.2 ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลเมืองนนทบุรี ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

ความเครียดในการทำงาน (Work Stress) หมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความไม่สมดุลระหว่างระดับของความกดดันจากสิ่งต่าง ๆ ในการทำงานกับระดับความสามารถของตนเองที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้น ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกและพฤติกรรมตอบสนองต่อแรงกดดันนั้นในทางลบ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคคลทำให้ปวดศีรษะ รู้สึกไม่สบาย เจ็บป่วยบ่อย อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ใจสั่น หัวใจเต้นแรง กลัวความผิดพลาด เก็บตัวไม่พบปะผู้อื่น รู้สึกอึดอัดและจับขังใจ และรู้สึกหงุดหงิด

ความท้อถอยในการทำงาน (Burnout) หมายถึง สภาพของการสูญเสียความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยจะมีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไปในทางลบ

ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง ลักษณะของความเหนื่อยอ่อน สิ้นเรี่ยวแรง ตลอดจนความรู้สึกคับข้องใจที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

ความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล (Depersonalization) หมายถึง การแสดงออกด้วยการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น มีความเฉเมย และไม่ใส่ใจต่อผู้มารับบริการหรือผู้มาขอความช่วยเหลือ มีความหวาดระแวงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องและมักจะมองผู้อื่นในแง่ร้าย

ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Personal Accomplishment) หมายถึง ความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนเองไม่ประสบผลสำเร็จ รู้สึกว่า ตนเองไร้ความสามารถ ประเมิน

ตนเองไปในทางที่ไม่ดี และไม่สามารถทำให้ผู้มารับบริการหรือผู้ที่มีขอความช่วยเหลือประสบผลตามที่คาดหวังได้

งานจราจร หมายถึง การควบคุม ดูแล การจัดการจราจร การใช้รถใช้ถนน ให้สะดวกปลอดภัย ให้การศึกษอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับตลอดจนกฎหมายจราจร สร้างจิตสำนึกในการเคารพกฎจราจร จัดทำแผนที่การจราจรในเขตรับผิดชอบ ตลอดจนรวบรวมสถิติทางด้านการจราจรเพื่อใช้ในการวางแผน

ตำรวจจราจร หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานจราจร

ตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ตำรวจจราจรที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

ตำรวจจราจรชั้นประทวน หมายถึง ตำรวจจราจรที่มียศตั้งแต่พลตำรวจถึงนายดาบ ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัย และใช้ในการสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย ในประเด็น ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความท้อถอยในการทำงาน
- 2.3 ประวัติสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานจัดเป็นจิตลักษณะตามสถานการณ์ที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลจะมีการรับรู้ลักษณะของสถานการณ์และการตีความสถานการณ์ไปตามความคาดหวัง ประสบการณ์ ลักษณะพื้นฐานสภาพสังคม และวัฒนธรรมของแต่ละคน (อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล, 2533 : 38) ดังนั้น ความเครียดจึงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่บุคคลนั้นมีส่วนพัวพันอยู่ด้วย (ลิจิต กาญจนารมณ์, 2530 : 154) ความเครียดของแต่ละคนจะเป็นแรงผลักดันที่อยู่เบื้องหลังที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นประสบความสำเร็จ และในทางตรงกันข้าม ความเครียดก็เป็นประจุฆาตกรซึ่งสามารถฆ่าและทำลายความสำเร็จในชีวิต ความเครียดจึงเป็นลักษณะเฉพาะที่จะส่งผลต่อการแสดงออกของบุคคล แต่ถ้ามีความเครียดอยู่อย่างต่อเนื่องและเป็นระยะเวลานานๆ จะเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคทางกายและโรคทางจิตได้ (ประชุม โพธิกุล ,2529 : 27)

2.1.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

คลีมันท์ (Klenmuntz, 1974 : 564 อ้างถึงใน ศุภชัย เขาวะประภาส, 2525 : 74) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือ ความกลัวหรือความเจ็บปวดต่างๆ ที่เข้ามาแทรกซ้อนในวงจรการทำงานตามปกติของร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพที่คนปกติพึงมี จึงเกิด

ความเครียดขึ้น ความเครียดนี้ยังรวมไปถึงความบีบคั้นต่างๆ ทั้งทางร่างกาย ทางใจ และทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น หากกล่าวอย่างสั้นๆ ความเครียดก็คือ สภาวะทางกายและใจที่บีบคั้นจนทำให้ระบบการปรับตัวของบุคคลต้องผิดปกติไป

โรเบิร์ต (Robert, 1978 : 99 อ้างถึงใน ฐานา ธรรมคุณ, 2532 : 13) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล คับข้องใจ โกรธ และไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ

แมคเดอร์ (Madder, 1983 : 16 อ้างถึงใน มารยาท จิตบรรพต, 2534 : 10) ให้ความหมายว่า ความเครียด คือ ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมความกดดันต่างๆ ไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณมากพอสมควรและแสดงออกเป็นอาการตึงเครียดให้เห็น

เบค (Beck ,1990 : 247-248) ได้ให้คำนิยามของความเครียด ไว้ 3 แนวด้วยกัน คือ

1. การนิยามในแง่ของสิ่งเร้า (Stimulus Definition) เป็นการนิยามความเครียดในแบบของเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจง เช่น เสียงที่ดัง หรือความร้อน เป็นต้น ซึ่งในเงื่อนไขเดียวกันนั้นจะไม่ทำให้บุคคลที่อยู่ภายใต้สภาพการณ์ดังกล่าวเกิดความเครียดขึ้นเท่าๆ กัน

2. การนิยามในแง่ของการตอบสนอง (Response Definition) ในแง่นี้ เซลเย่ (Selye, 1956 : 55) ได้กล่าวว่าความเครียดเป็นสภาวะที่สามารถแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนโดยอาการต่างๆ แบบแผนของอาการต่าง ๆ ดังเช่น ในลักษณะทางอารมณ์นั้น ปฏิกริยาในแบบสู้หรือถอยหนี (Fight-Flight Reaction) จะนำไปสู่ความรู้สึกอ่อนล้าและอ่อนเพลีย เราไม่สามารถใช้คำนิยามในแง่ของการตอบสนองนี้ เพื่อทำนายว่าสถานการณ์ใดที่จะทำให้บุคคลเกิดความเครียด แต่อย่างไรก็ตามเราสามารถบอกได้จากประสบการณ์ว่าบางสิ่งบางอย่างสามารถทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น อาการสลับจากการผ่าตัด ความเจ็บปวด ความเย็น หรือการเสียเลือด เป็นต้น

3.การนิยามในเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interaction Definition) นักจิตวิทยาส่วนมากได้ให้ความหมายของความเครียดในรูปของสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus and Response) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอินทรีย์กับสิ่งแวดล้อม (Organism-Environment Interaction) ด้วยเหตุนี้ความเครียดจึงเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุลระหว่างความต้องการในการตอบสนองของอินทรีย์

ความไม่สมดุลเป็นอัตวิสัยบางส่วน (Partly Subjective) ซึ่งขึ้นอยู่กับการณ์ที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองสามารถตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญของการตอบสนองดังกล่าว บุคคลมีความสามารถในการตอบสนอง ที่มีประสิทธิภาพอย่างสมบูรณ์นั้น อาจจะไม่ได้รับรู้ว่าคุณเองไม่สามารถทำได้จึงเกิดความรู้สึกเครียดขึ้น ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่อาจจะรับรู้ว่าคุณเองอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมได้ ก็จะไม่รู้สึกเครียดแม้ว่าส่วนที่เป็นภววิสัย (Objectively) จะมีความสามารถไม่มากไปกว่าคนที่รู้สึกว่าคุณเองเครียด

เทอร์เนอร์ และเฮลล์ (Turner and Helms, 1991 : 467) ได้กล่าวว่าความเครียดคือการตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงของร่างกายที่มีต่อความต้องการของร่างกายทั้งทางจิตภาพและกายภาพและตัวกระตุ้นความเครียด คือเหตุการณ์ภายนอกหรือเงื่อนไขซึ่งมีผลกระทบต่อดุลยภาพของอินทรีย์ (Organism's Equilibrium)

สุวณีย์ ตันดิพัฒนานน (2522 : 6 อ้างถึงใน กาญจนา สมะวรรณระ, 2535 : 6) ได้จำแนกความเครียดออกเป็น 2 ความหมายได้แก่

1. เป็นสภาวะอารมณ์ปั่นป่วน หรืออารมณ์ไม่สมดุลที่ประสบ
2. เป็นสิ่งกระตุ้นที่คุกคามต่อสวัสดิภาพทางกาย ทางใจ ของบุคคลที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจเป็นเหตุให้มีพฤติกรรมแปรปรวนในที่สุด

มุกดา สุขสมาน (2528 : 107) กล่าวว่า ความเครียดคือสภาวะที่คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์และความเครียดจะเกี่ยวพันกับความวิตกกังวลด้วย

กนกรัตน์ สุขะตุงคะ (2529 : 58) กล่าวว่าความเครียดเป็นสภาวะความไม่สงบของจิตใจที่ส่งผลต่อการแสดงออกของร่างกายได้หลายๆ แบบ

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ (ม.ป.ป. : 62) ได้นิยามความเครียดในการทำงานว่าความเครียดเป็นปฏิกิริยาทางสรีรวิทยาและทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่าไม่มีความสมดุลระหว่างระดับของความกดดันหรือระดับของงานที่จะต้องทำกับความสามารถที่จะต้องต่อสู้กับความกดดันนั้นหรือความสามารถที่จะทำงานนั้น

2.1.2 สาเหตุของความเครียด

ลีวินและสก็อตซ์ (Levine and Scoach, 1970 : 66-104) อ้างถึงใน ประพิมพรรณ สุวรรณภู, 2533 : 4) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่

- 1) ความเครียดจากการทำงานในองค์กร (Stress of Organizational Careers) ซึ่งประกอบด้วยปัญหาต่อไปนี้

- ก. ความมั่นคงของการจ้างงาน
- ข. ตำแหน่งอาชีพ
- ค. องค์กรนั้นเล็กกิจการ

- 2) ความเครียดที่เกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Take Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน ความพึงพอใจในการทำงาน

- 3) ความเครียดจากโครงสร้างขององค์กร (Organization Structural Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่จะทำงานร่วมกันในองค์กร

หรือไม่เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การที่ต้องยอมรับที่จะทำงานตามคำสั่งการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ต้องทำงานกับคนที่ตนไม่ชอบ ต้องรอคอยคนที่มาทำงานสายเป็นต้น

อับรามสันซีลิกแมนและทีสเดล (Adumson Seligman and Teasdale, 1978 : cited onBeck, 1990 : 255-256) ได้สร้างทฤษฎีการอนุมานสาเหตุของความกดดัน (Attribution Theory of Depression) ขึ้นมาโดยมีเจตนาเพื่ออธิบายว่า การรับรู้ว่าคุณมีความภาคภูมิใจในตนเองดำนั้นเป็นเครื่องแสดงอาการของความรู้สึกกดดันและได้อ้างเหตุผลสนับสนุนจากงานวิจัยของเขาว่าแบบของการอนุมานสาเหตุของความกดดันอันได้แก่ความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน นั้นเป็นสาเหตุของสภาวะความกดดันอย่างแท้จริง

บราวน์และโมเบอร์ก (Brown and Moberg, 1980 : 170-173) ได้กล่าวว่า ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นมีรากฐานมาจากหลายสิ่งหลายอย่างด้วยกัน โดยอาจจะเกิดขึ้นจากตัวงานเอง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บรรยากาศของที่ทำงาน ระบบการให้รางวัล และปัจจัยส่วนบุคคล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความเครียดที่มีรากฐานมาจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task-Based Stress) แหล่งที่หนึ่งของความเครียดนั้นเกิดขึ้นเองจากตัวงานเอง ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความยากเกินไป ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกคลุ้มเครือในงานที่ตนทำและงานที่ทำมีมากเกินไปจนไม่สามารถให้เสร็จได้ตามเวลาที่กำหนด

2. ความเครียดที่มีรากฐานมาจากบทบาทของตน (Role-Based Stress) แหล่งที่สองของความเครียดนั้นมาจากความหวังของบุคคลอื่น เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของตน อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังเหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นจากแหล่งนี้ โดยที่เกือบครึ่งหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานที่มีความเครียดจะมีความรู้สึกขัดแย้งในความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของเขาเอง และเกือบทั้งหมดของผู้ปฏิบัติงานที่มีความเครียดจะมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่คาดหวังของเขานั้นขัดแย้งกับผู้ตัดสินหรือผู้ที่มีอำนาจในการพิจารณาผลงานของเขา นอกจากนี้เรายังพบว่าความเครียดที่เกิดจากบทบาทของตนนั้นมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองต่ำ และการรู้สึกว่าไม่ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่นด้วย

3. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้จากเงื่อนไขในทางสังคมอีกด้วย เช่น สถานที่ที่มีคนแออัด การขาดความเป็นส่วนตัว หรือความขัดแย้งระหว่างบุคคล บรรยากาศขององค์กรที่มีความขัดแย้งและครุ่นด้วยความไม่พอใจ และสภาวะความกดดันสูงอันเนื่องมาจากมีผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ

4. ความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) เสี่ยงรบกวนความร้อนหรือเย็นจนเกินไป และสิ่งต่างๆ ที่จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพนั้นจะทำให้เกิดความเครียด

ขึ้นได้ ภาวะตึงเครียดจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกกลัวร่วมกับความเครียดนั้นด้วย เช่น ทหารที่ออกรบ หรือเจ้าหน้าที่ดับเพลิง เป็นต้น

5. ความเครียดส่วนตัวบุคคลที่นำไปสู่ความเครียดในสภาพการปฏิบัติงาน (Stress that the Individual Bring to the Work Setting) แหล่งของความเครียดนี้จะมาจาก ชีวิตส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน ภาวะวิกฤติในครอบครัว ได้แก่ การตายของคู่สมรส การหย่าร้างและการแยกกันอยู่ นอกจากนี้ ยังมีลักษณะนิสัยส่วนตัวที่เกี่ยวพันกับความเครียดอื่น ได้แก่ การเป็นคนที่ชอบวิตกกังวล และการเป็นคนที่มีความเครียดง่าย

6. ความเครียดที่เกิดจากการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Stress Arising form Feedback) ความเครียดสามารถเพิ่มขึ้นได้เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขา ไม่ว่าจะเป็นการประเมินที่ได้ผลทางบวกหรือทางลบก็ตาม ล้วนแล้วแต่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

เคอร์ติส และดีเธอร์ต (Curtis and Detert, 1981: cited in Turner and Helms, 1991 : 467) ได้จัดแบ่งตัวกระตุ้นความเครียดออกเป็น 5 กลุ่มได้แก่

1. ตัวกระตุ้นความเครียดทางสังคม (Social Stressors) เช่น เสียงอึกทึกครึกโครม หรือความแออัดยัดเยียดของกลุ่มชน

2. ตัวกระตุ้นความเครียดทางจิตภาพ (Physical Stressors) รวมถึงสภาพทางจิตใจ ได้แก่ ความกลัว และความวิตกกังวล

3. ตัวกระตุ้นความเครียดทางจิตสังคม (Psychological Stressors) เช่น การตกงาน หรือการตายของเพื่อน

4. ตัวกระตุ้นความเครียดทางชีวเคมี (Biochemical Stressors) เช่น ความร้อน ความเย็น มลภาวะ สารพิษต่างๆ

5. ตัวกระตุ้นความเครียดทางปรัชญา (Philosophical Stressors) เช่น การขัดแย้งกับระบบ ค่านิยม สภาพที่ไม่มีจุดหมายหรือขาดทิศทาง

เทย์เลอร์ (Taylor, 1986 : 171-172 อ้างถึงใน พัทธิน สุตันตปฤดา, 2535 : 11-12) ได้กล่าวว่า ในองค์กรต่างๆ มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. ปัจจัยภายในลักษณะของงานเอง เช่น สภาพการทำงาน ไม่ดี เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานที่หนักหรือซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่น่าเบื่อจำเจ หรือไม่น่าสนใจ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย

2. บทบาทในองค์กร เช่น บทบาทที่คลุมเครือและขัดแย้ง เป็นต้น

3. ความก้าวหน้าในงานอาชีพ เช่น ไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควร หรือไม่ทราบแนวทางการก้าวหน้าก็เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดภาวะความเครียดได้เนื่องจากการเกื้อหนุนและเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและความเครียดของบุคคล ซึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจในงาน

5. โครงสร้างของสถาบัน และบรรยากาศในหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดี มีปัญหาด้านสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจลดลง และอัตราการลาออกหรือโยกย้ายของบุคลากรลดลงด้วย

โรบบินส์ (Robbins, 1991 : 549) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ว่าเกิดจากเหตุต่างๆ ดังนี้

1. ภาระงาน
2. ลักษณะงานที่น่าเบื่อ และงานที่มีความท้าทายน้อย
3. ความขัดแย้งและความคลุมเครือ
4. ระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้นมีความขัดแย้งกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
5. คำสั่งที่ขัดแย้งกันของผู้ปฏิบัติงานที่มีผู้บังคับบัญชาหลายคน
6. กฎระเบียบที่มากเกินไป
7. การขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
8. ความคลุมเครือในการติดต่อสื่อสาร
9. ความไม่พอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงาน
10. เรื่องราวส่วนตัว เช่น การตายของสมาชิกในครอบครัว การหย่าร้าง ความยุ่งยากทางการเงิน
11. บุคลิกภาพแบบเอ

ถาวร บุตร โสมดา (2525 : 24-25 อ้างถึงใน จันทนา สุวรรณอาสน์, 2532 : 17-18) กล่าวว่าความเครียดเกิดได้จากหลายสาเหตุดังนี้

1. ความคับข้องใจ เป็นภาวะทางอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจ ไม่สบายใจเมื่อมีอุปสรรคทำให้ไม่สามารถไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 ความคับข้องใจที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก (External Frustration) ซึ่งมีทั้งทางด้านสุขภาพทางด้านกายภาพและด้านสังคม เช่น ต้องอยู่ในห้องที่มีอากาศร้อน และแคบอึดอัด หรือการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย เป็นต้น

1.2 ความคับข้องใจที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในจิตใจ (Internal Frustration) ซึ่งอยู่ในรูปของความเป็นจริง

2. ความขัดแย้งภายในใจ เป็นสภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ รู้สึกวุ่นวายไม่แน่ใจ ความขัดแย้งภายในใจนี้แบ่งออกเป็น 3 ชนิดคือ

2.1 เกิดจากสิ่งกระตุ้นสองอย่างโดยที่อย่างหนึ่งชอบอีกอย่างหนึ่งไม่ชอบ

2.2 เกิดจากแรงกระตุ้นทั้งสองอย่างที่มีแรงกระตุ้นเท่าๆ กันในลักษณะรักพี่เสียดายน้อง (Double Approach) ซึ่งจำเป็นต้องเลือกเอาเพียงอย่างเดียว

2.3 เกิดจากความไม่ยักได้ทั้งสองอย่างแต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

3. ความอึดอัดใจหรือความกดดันทางใจ เป็นสภาวะที่เกิดความกดดันภายในใจซึ่งไม่สามารถบอกใครได้ แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1 ความอึดอัดใจที่เกิดจากตัวเอง (Inner Pressure)

3.2 ความอึดอัดใจที่เกิดจากบุคคลอื่น (Outer Pressure)

สรุป เกี่ยวกั๊งแก้ว (2527 : 93-97 อ้างถึงใน ฐานา ธรรมคุณ, 2532 : 16) กล่าวว่า ความเครียดเกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อม ความกดดันที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกร่างกาย เป็นต้น และได้จำแนกสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 อย่าง ได้แก่

1. ความเครียดจากภายใน (Endogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง โดยมีปัจจัยหลายอย่างในตัวบุคคลเป็นต้น เหตุของความเครียดเช่น โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยา ระดับพัฒนาการและการรับรู้ของบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆคือ ความเจ็บปวด ความคิดและความคาดหวังต่างๆ เป็นต้น

2. ความเครียดจากภายนอก (Exogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้น โดยส่วนใหญ่จากสิ่งแวดล้อม สังคมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น

2.1 ความเครียดที่เกิดภายในครอบครัว การมีความสัมพันธ์กับคนในสิ่งแวดล้อมอาจมีทั้งที่ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ อันเป็นเหตุของความเครียดหรือช่วยให้มีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงได้

2.2 ความเครียดที่เกิดจากสังคมภายนอก เช่น การไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในการงาน การศึกษาต่อ การเข้างานใหม่ การเปลี่ยนนิสัย

หลับนอนเพราะต้องทำงานกลางคืน การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมทางสังคม การเปลี่ยนที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขวัญ และกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

อัญชณา เวสารัชช (2527: 36-37) ได้กล่าวว่า สาเหตุใหญ่ๆ ที่ทำให้คนเราเครียดเกิดจาก องค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพและจิตใจ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุ บรรยากาศต่าง ๆ ที่ล้อมรอบตัวบุคคล เช่น อากาศที่ร้อนจัด เสียง แสง และสารพิษต่างๆ เป็นต้น รวมถึงบรรยากาศ ในสภาพการทำงานของบุคคลอีกด้วย

2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ ได้แก่ สภาพทางจิตใจของแต่ละคน เช่น ความเข้มแข็ง อดทน ความหนักแน่น และอาการของโรคจิตโรคประสาทต่างๆ

3. งาน ได้แก่ งานหนัก งานมาก งานเสี่ยง งานจำเจซ้ำซากน่าเบื่อ หรืองานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมากเกินไป เป็นต้น

4. แรงกดดันทางสังคม ได้แก่ หนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรม ประเพณี เพื่อน สภาพทางสังคม ตำแหน่ง หน้าที่การงาน และการคอยเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

5. สัมพันธภาพและพฤติกรรม ลักษณะ สัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่น และพฤติกรรม การแสดงออกมีผลกระทบต่อคนเราจนให้เกิดความเครียดได้ เช่น คนที่มีเพื่อนมากกับคนที่เก็บตัว จะมีระดับความเครียดต่างกัน หรือคนที่รู้จักแสดงพฤติกรรมออกมาต่อหน้าคนอื่น และต่อสังคม อย่างเหมาะสมย่อมไม่ตึงเครียดเท่ากับคนที่สับสนไม่สามารถตอบสนองต่อบุคคลอื่น และสังคม ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ การใช้กลไกป้องกันตัวต่างๆ จนถ้ามีมากๆ ก็จะไม่สามารถอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริงได้ หรือประพฤติกรรมให้เป็นปกติธรรมดาเหมือนกับบุคคลอื่นได้

จินตนา ยูนิพันธ์ (2529 : 81-88) ได้กล่าวถึงต้นเหตุหรือแหล่งของความเครียดตามทฤษฎี ระบบของนิวแมนว่า สิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นในบุคคล เนื่องจากบุคคลซึ่งเป็น ระบบเปิดจึงมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภายในกับสิ่งแวดล้อมภายนอกตลอดเวลา และได้แบ่งต้นเหตุของความเครียดออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ภายในบุคคล (Intrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น การตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (Self-image) ที่เปลี่ยนแปลงไป การเรียนรู้ต่างๆ และอารมณ์โกรธ เป็นต้น

2. ระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละคนในครอบครัวและในสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว วัฒนธรรมและ ประเพณีต่างๆ

3. ภายนอกบุคคล (Extra personal) เป็นแรงที่เกิดจากภายนอกบุคคล เช่น สภาพการเงินการศึกษา การทำงาน สภาพแวดล้อม และอากาศเป็นพิษ เป็นต้น

กองอาชีวอนามัย กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (พัชรินทร์ สุตันนตปฤาต, 2535 : 12 อ้างถึงใน อมรากุล อินโชนนท์, 2532 : 32-34) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า เกิดจากลักษณะของงาน หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานกับหน่วยงาน โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยในการทำงาน

มโนทัศน์เกี่ยวกับความเหนื่อยได้เริ่มปรากฏเมื่อปี ค.ศ. 1974 จากการศึกษาของนักจิตวิทยาวิเคราะห์ชื่อฟรอนเดนเบอร์เกอร์ (Freudenberger, 1974) ซึ่งได้พบว่าในกลุ่มผู้ทำงานในคลินิกส่วนตัวบางคนมีความรู้สึกอ่อนล้าและเหนื่อยอ่อน เป็นไข้ไม่รู้จักหายได้รับความทุกข์ทรมานจากการปวดศีรษะบ่อย เป็นโรคกระเพาะอาหาร นอนไม่ค่อยหลับ นอกจากผู้ทำงานในคลินิกส่วนตัวแล้ว ผู้ที่ทำงานเพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่หนักไป คร่ำเคร่งกับงานเป็นเวลานาน ก็เกิดความกดดันขึ้นและมีอาการทางร่างกายและจิตใจดังกล่าวจึงได้กำหนดคำว่า “เหนื่อย” (Burnout) ขึ้นมาเพื่ออธิบายอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์และร่างกาย เขาได้พยายามศึกษากระบวนการเกิดความเหนื่อยของผู้มารับบริการเป็นรายกรณี โดยเน้นที่ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เครียด ขณะเดียวกับที่มาสแลช (Maslach, 1976) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาสังคมได้ศึกษาเรื่องความเหนื่อยในเชิงจิตวิทยาสังคมและการวิจัยเชิงประจักษ์โดยเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เขาเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลเป็นจำนวนมากและเป็นบุคคลในอาชีพที่หลากหลายเขาได้ศึกษาสาเหตุ อาการแสดงออก และการรักษา ตลอดจนศึกษาถึงผลของแรงสนับสนุนทางสังคมต่อความเครียดในการทำงาน และได้ตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานดังกล่าว หลังจากนั้น คำว่า ความเหนื่อยจึงเป็นที่ยอมรับในวงการทั่วไป (Farber, 1983 : 1-18 อ้างถึงใน บุญศรี ชัยจิตามรม, 2534 : 1-5)

2.2.1 ความหมายของความเหนื่อยในการทำงาน (Burnout)

การบรรยายถึงปัญหาของความเหนื่อยดูเหมือนจะง่ายกว่าการให้คำนิยามเนื่องจากความเหนื่อยมีลักษณะเป็นปัญหาที่มีหลายมิติ (Multidimensional Problem) ซึ่งสามารถรายงานตัวของมันเองได้ในหลากหลายหนทาง (Muldary, 1983 : 9) แต่ก็มีนักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของความเหนื่อยไว้หลายท่านดังนี้

ฟร็อยด์เบอร์เกอร์ (Freudberger, 1974 : 159-160 อ้างถึงใน ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2533 :17) ให้ความหมายอะไรว่า เป็นความไม่สมหวัง เป็หน้างานที่ทำมาเป็นเวลานานเกิดความอ่อนล้าเพราะว่าความต้องการใช้พลังและความคิดมากเกินไป ซึ่งความท้อถอยนี้เกิดในลักษณะอาการที่แตกต่างกัน ผันแปรไปตามแต่ละบุคคล โดยปรกติจะเกิดขึ้นประมาณหนึ่งปีหลังจากที่ได้เริ่มทำงานในหน่วยงาน

อีเดลวิชและบร็อดสกี (Edelwich and Brodsky, 1980 : 14 : cited in Muldary, 1983 : 10) ได้กล่าวว่า ความท้อถอยเป็นการสูญเสียมากขึ้นเรื่อยๆ ของอุดมคติ พลังงาน และจุดมุ่งหมายที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่มีอาชีพด้านการให้ความช่วยเหลือแก่สาธารณชน อันเป็นผลมาจากสภาพหรือเงื่อนไขในการทำงานของเขา

เชอร์นิสส์ (Cherniss, 1980 : 18 cited in Muldary, 1983 : 10-11) ได้ให้คำจำกัดความของความท้อถอยว่า เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับอาชีพโดยเป็นความไม่ต้องการเกี่ยวข้องกับงานของเขา เป็นการตอบสนองต่อความเครียดและภาวะบีบคั้นในประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน

ไพน์สและอารอนสัน (Pines and Aronson, 1981 : 15 cited in Friedman, 1993 : 1035) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความท้อถอยคือ มโนทัศน์ของปรากฏการณ์ต่อไปนี้ คือ ความรู้สึกที่เพิ่มมากขึ้นของความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ส่วนลักษณะที่สองคือ พัฒนาการในทางลบของทัศนคติและความรู้สึกที่มีต่อผู้มารับบริการและมีแนวโน้มที่จะประเมินตนเองในทางลบ โดยเฉพาะในด้านการทำงานของตนที่เกี่ยวกับผู้มารับบริการขอความช่วยเหลือ

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 19) ได้สรุปความหมายของความท้อถอยว่าเป็นการที่แสดงออกมาในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยอ่อนหมดแรงกายและแรงใจที่จะทำงานมีความคับข้องใจและความเครียดจากการทำงาน มีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น และรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ไม่อาจจะทำให้การปฏิบัติงานของตนเองบรรลุความสำเร็จได้

บุญศรี ชัยจิตามร (2534 : 7) ได้สรุปความหมายของความท้อถอยว่าเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานและบุคคลจะเกิดความท้อถอยต่อเมื่อกลไกการปรับตัวเผชิญความเครียดไม่เหมาะสมหรือขาดประสิทธิภาพ มีผลให้พลังงานที่สะสมในร่างกายลดลง ความภาคภูมิใจในตนเองลดต่ำลงเกิดความรู้สึกท้อแท้ใจ ขาดความเห็นอกเห็นใจ ขาดความนับถือต่อผู้มารับบริการ มีการแสดงออกที่ลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการลง เกิดความรู้สึกว่าตนทุ่มเทให้กับงานมากแต่ได้รับผลตอบแทนน้อย รู้สึกว่าช่วยตนเองไม่ได้ หดหู่ เกิดความรู้สึกทางลบต่อตนเองต่อผู้อื่น ต่องานและต่อสถาบัน

เตือนใจ ชันติสิทธิ์ (2535 : 10) ได้สรุปความหมายของความท้อถอยว่าเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกมาในลักษณะความอ่อนเพลียทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ อันเนื่องมาจากการตอบสนอง

ต่อผลของภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มักจะเกิดกับบุคคลกลุ่มอาชีพที่ให้บริการ ความเหนื่อยนี้จะมีผลกระทบต่อทัศนคติ พฤติกรรมการทำงาน และส่งผลถึงคุณภาพงานคือ ไม่มีความผูกพันกับงานที่ทำและขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กุนทล ศรีชะวรางพันธ์ (2536 : 23) ได้สรุปความหมายของความเหนื่อยได้ว่าเป็นการตอบสนองที่เป็นผลมาจากความเครียดในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการไม่ได้รับการแก้ไข เป็นระยะเวลายาวนาน ซึ่งจะแสดงออกด้วยลักษณะต่างๆ ที่สำคัญ 3 ประการ คือ ลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนเพลีย เหนื่อยล้า เครียด กังวล ลักษณะที่สอง คือ ความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลด้วยการมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย ไม่สนใจเอาใจใส่ เฉยเมย เบื่อชา ลักษณะสำคัญประการสุดท้ายคือ ความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกว่าตนเองด้อยความสามารถ ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยในการทำงาน

ในบางครั้งความเหนื่อยและความเครียดในการทำงานจะมีลักษณะอาการคล้ายกัน โดยทั่วไปแล้วความเครียดในการทำงาน จะถูกมองในแง่ความสัมพันธ์ของปัจจัยในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล และเป็นหนทางที่จะทำลายลักษณะทางกายและจิตของผู้ทำงาน (Margolis and Kroes, 1974; อ้างถึงใน Muldary, 1983 : 9) แต่อย่างไรก็ตาม โดยความสัมพันธ์ภายในแล้วความเหนื่อยและความเครียดในการทำงานไม่ใช่คำที่มีความหมายเดียวกัน ความเหนื่อยเป็นผลที่เกิดขึ้นตามมาจากการเกิดความเครียด ความเครียดในการทำงานจัดเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการเกิดความเหนื่อย นั่นคือผู้ทำงานส่วนมากที่มีประสบการณ์ด้านความเครียดอาจจะไม่เกิดความเหนื่อย แต่ผู้ที่มีความเหนื่อยทุกคนจะมีประสบการณ์ในด้านความเครียดมาแล้วทั้งสิ้น (Mulsary, 1983 : 9) มาสแลชและแจ๊คสัน (Maslach and Jackson, 1981: 99-113 อ้างถึงใน กิตติแสงเทียนฉาย, 2531 : 15) ได้ให้แนวคิดว่ากลุ่มอาการของความเหนื่อยนั้นจะมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ซึ่งมีลักษณะของความเหนื่อยอ่อนล้ารุนแรง ตลอดจนความคับข้องใจ และความเครียดเกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกนี้นานๆ จะทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปด้วยดี

2. ความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล (Depersonalization) ซึ่งได้แสดงออกด้วยการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคล มีความเฉยเมยไม่ใส่ใจต่อผู้มารับบริการหรือผู้ขอความช่วยเหลือ มีความระแวงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องและการมองบุคคลอื่นในแง่ร้าย

3. ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Personal Accomplishment) โดยจะมีลักษณะของความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของตน รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ประเมินตนเองไปในทางที่ไม่ดี และไม่สามารถทำให้ผู้มารับบริการหรือขอความช่วยเหลือประสบผลตามที่คาดหวังได้

ความรู้สึกที่ถ้อยนี้เป็นความรู้สึกที่บุคคลคิดว่าตนเองประสบกับอาการของลักษณะใดลักษณะหนึ่งในสามประการนี้ โดยที่ความที่ถ้อยนั้นจะไม่ใช้ผลในขั้นสุดท้ายของลักษณะความที่ถ้อยทั้ง 3 ลักษณะนี้พร้อมกันหรือบางคนอาจจะประสบกับลักษณะหนึ่งมากกว่าลักษณะอื่น ๆ และในแต่ละระดับจะมีความเข้มหรือความรุนแรงของอาการแตกต่างกัน ดังนั้น ความที่ถ้อยจึงเป็นสภาวะของความรู้สึกที่มีต่อลักษณะทั้งสามประการนี้มากกว่าจะเป็นแบบมีความที่ถ้อยเด็ดขาดแน่นอน หรือเป็นแบบไม่มีความที่ถ้อยแบบ ส่วนระดับความที่ถ้อยนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ (Maslach and Jackson, 1986: 2 อ้างถึงใน เตือนใจ ชันติสิทธิ์, 2535: 12) ได้แก่ ระดับสูง ระดับปานกลางและระดับต่ำ โดยในแต่ละระดับจะมีลักษณะ ดังนี้

1. บุคคลที่มีความที่ถ้อยในระดับสูง จะมีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับสูง มีความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จต่อผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ
2. ผู้ที่มีความที่ถ้อยในระดับปานกลาง จะมีกลุ่มอาการทั้งสามลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง
3. ส่วนผู้ที่มีความที่ถ้อยในระดับต่ำนั้นจะมีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ มีความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จต่อผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2.2.3 สาเหตุของความที่ถ้อยในการทำงาน

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดและความที่ถ้อยตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้วจะพบว่า สาเหตุหลักที่สำคัญของความที่ถ้อยนั้นเกิดจากความเครียดของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานและเกี่ยวกับตนเอง โดยที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และนอกจากความเครียดแล้วยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องอีกหลายประการ ดังนี้

ยี่ (Yee, 1981 : 14 – 15 อ้างถึงใน บุญศรี ชัยจิตามร, 2534 : 7-12) มีความคิดเห็นว่าความที่ถ้อยนั้นเกิดจากปัจจัยจากบุคคลจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล ได้แก่

1.1 บุคลิกภาพ (Personality) ได้แก่

1.1.1 บุคลิกภาพย้ำคิด-ย้ำทำ (Obsessive – Compulsive) บุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ มักไม่ค่อยมีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีความคิดที่จะทำจนเลยและควบคุมสิ่งต่างๆ ในโลกให้มากเท่าที่เขาสามารถจะทำได้ เน้นการทำงานที่ต้องมีความถูกต้องและสมบูรณ์แบบ (Perfectionist) ไม่ค่อยอดทนต่อข้อผิดพลาดหรือการถูกตำหนิ เมื่อเขาไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ต้องการควบคุมได้ก็จะเกิดความรู้สึกซึมเศร้า ซึ่งเมื่อเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้งเขาจะเกิดความรู้สึกโกรธและต่อต้านและจะแสดงความรู้สึกเช่นนี้ออกมาในทางอ้อม เช่น ขอบโต้แย้ง ไม่เห็นด้วย และยืนยันว่าทุกคนควรทำตามวิถีทางของแต่ละคน การที่เขาไม่สามารถควบคุมอารมณ์โกรธของเขาได้จะเป็นการคุกคามต่อตัวเองเพราะทำให้เขาไม่ได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้อื่นซึ่งส่วนนี้นับว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขามากเพราะเป็นเครื่องวัดความมีคุณภาพของเขา

1.1.2 บุคลิกภาพชนิดเอ (Type A Personality) บุคลิกภาพแบบนี้คล้ายกับย้ำคิด-ย้ำทำ ซึ่งมักได้รับแรงกดดันในเรื่องของเวลา โดยบุคคลประเภทนี้มักชอบกระทำสิ่งต่างๆ ให้เสร็จสิ้นในเวลาอันสั้น ดังนั้นเขาจึงทำงานอย่างรีบเร่ง เวลาที่ใช้ในการคิดหรือแก้ปัญหาต่างๆ ที่วิกฤติจึงมีน้อยลง ผลที่ตามมาคือมีการตอบสนองต่อสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาอย่างไม่สร้างสรรค์บุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้มักทำให้เขาเกิดความเครียดต่อการเกิดความท้อถอย

1.1.3 บุคลิกภาพแบบพึ่งพาผู้อื่น (Dependent Personality) บุคคลที่ชอบพึ่งผู้อื่นมักรู้สึกว่า เป็นการยากที่เขาจะต้องรับผิดชอบหรือริเริ่มการกระทำบางอย่างเพราะเขากลัวการเกิดความล้มเหลวมาก เมื่อมีงานที่สำคัญหรือการตัดสินใจที่สำคัญ เขามักจะปิดความรับผิดชอบให้ผู้อื่น บุคคลประเภทนี้จึงมักจะมีแนวโน้มที่จะประสบกับความเครียดได้สูงและผลของความเครียดจะสะสมมากขึ้นจนทำให้เกิดความท้อถอย

1.1.4 บุคลิกภาพแบบมีความก้าวร้าวในใจ (Passive Aggressive Personality) บุคคลประเภทนี้มักมีนิสัยชอบต่อต้านความต้องการของผู้อื่น เพื่อที่จะปรับปรุงผลงานหรือรักษาระดับผลงานของตนไว้ จึงทำให้สัมพันธภาพของตนกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างตึงเครียด เขาจึงมักไม่ค่อยได้รับการส่งเสริมในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือเขาจะรู้สึกโกรธและต่อต้านมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะแสดงความรู้สึกทางลบมากขึ้น

1.2 มีความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง บุคคลที่เกิดความท้อถอยมักจะเป็นผู้ที่มีความคาดหวังสูงหรือมีความต้องการได้รับการยอมรับสูง ชอบแสดงตนว่ามีทักษะในการปฏิบัติงานมาก และเนื่องจากเขามีความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จสูง แต่หากความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงจะทำให้เขาเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย แยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกว่าตนเองแตกต่างจากเพื่อนร่วมงาน

1.3 ขาดการเตรียมพร้อมในการทำงาน บุคคลที่เปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ ในระยะเริ่มต้นอาจเกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงานได้

2. ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงานได้แก่

2.1 ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึงความมากน้อยที่บุคคลมีอิสระในการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานด้วยตนเอง ถ้าหากว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานขาดอิสระในการทำงานหรือขาดอำนาจในการตัดสินใจ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความคับข้องใจ มีความรู้สึกไร้อำนาจ และไม่สามารถช่วยตนเองได้ รู้สึกว่าตนเองล้มเหลวในการทำงาน จะทำให้เกิดความท้อถอยในการทำงานได้

2.2 การมุ่งงาน (Task Orientation) หมายถึงระดับความมุ่งมั่นของบุคคลในการวางแผนปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพและดำเนินงานตามแผนเพื่อให้เกิดผลผลิตที่ดีและมีคุณภาพ แต่ภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เน้นปริมาณและคุณภาพของงานมากเกินไปอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความท้อถอยได้ง่าย

2.3 ความชัดเจน (Clarity) คือการที่หน่วยงานมีการแจ้งให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหารหรือความคาดหวังของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน และมีการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในการปฏิบัติงานมีการกำหนดสายการบังคับบัญชา และกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความรู้สึกขัดแย้งหรือคลุมเครือในบทบาทของตนที่อาจนำไปสู่การเกิดความรู้สึกท้อถอยในการทำงานได้

2.4 การนำนวัตกรรมมาใช้ (Innovation) หมายถึงการที่หน่วยงานมีการส่งเสริมให้นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ภายในหน่วยงานเพื่อคาดหวังประโยชน์สูงสุดในผลที่ได้รับ อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดและสามารถนำไปสู่ความท้อถอยได้

2.5 สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ภายใต้สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานนั้น หากมีความเหมาะสมแล้วจะส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน แต่เมื่อใดก็ตามที่สภาพแวดล้อมดังกล่าวไม่เหมาะสมและไม่สามารถควบคุมได้แล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และเมื่อมีการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นเวลานาน ความไม่พึงพอใจดังกล่าวจะสะสมและก่อให้เกิดความท้อถอยได้

2.6 สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม เป็นการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อบุคคลและต่องานน้อยแต่ให้ความสนใจต่อกฎเกณฑ์มาก เพื่อให้สภาพแวดล้อมนั้นคงอยู่และสามารถควบคุม

สภาพแวดล้อมดังกล่าวได้ โดยต้องการจะให้ประโยชน์จากกฎเกณฑ์นั้นซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคับข้องใจ ความเครียดและความรู้สึกท้อถอยในการปฏิบัติงานได้

2.7 สภาพแวดล้อมที่มีความกดดันสูง คือการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับสภาพการณ์ทางลบมากกว่าสภาพการณ์ทางบวกหรือการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความกดดันสูง โดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเครียดและกดดันมาก ความรู้สึกดังกล่าว จะสะสมและก่อให้เกิดความท้อถอย

มัลดารี (Muldary, 1983 : 83-99) ได้สรุปถึงสาเหตุของความท้อถอยในองค์กรว่าเกิดจากสภาพทางกายภาพ เช่น เสียง กลิ่น สภาพที่มองเห็น สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือต่างๆ เป็นต้น ด้วงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเครียดที่เกิดจากลักษณะงานที่ต้องให้ความช่วยเหลือบุคคล ภาระงาน งานที่ต้องการ ปัญหาในการทำงานร่วมกันของพนักงานความขาดแคลนในสิ่งต่างๆ ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน ขาดอิสระและอำนาจในการทำงาน ระบบการให้รางวัลที่ไม่พอเพียง ตัวเร่งความเครียดในการจัดการหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการดูแลผู้มารับบริการ ผลของความเพียงพอและไม่เพียงพอของระบบการสนับสนุนจากสังคมซึ่งได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษในแง่ที่มีความสัมพันธ์กับความท้อถอย

มาสเลซ (Maslach, 1986 : 57-63 อ้างถึงใน เดือนใจ ชันดีสิทธิ์, 2535 : 12-14) ได้ชี้ให้เห็นสาเหตุของความท้อถอยไว้คล้ายกับยี่ คือความท้อถอยนั้นเกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการทั้งจากปัจจัยจากตัวบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พอสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล ประกอบด้วย

1.1 บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคลที่มีส่วนก่อให้เกิดความท้อถอย ได้แก่

1.1.1 บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ เช่น กลัว วิดกกังวลในงานที่ยุ่งยากลำบาก ต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น มักทำงานตามคำสั่งอยู่เสมอ บุคคลเหล่านี้มีโอกาสเกิดความท้อถอยได้สูง

1.1.2 บุคคลที่ขาดความอดทนอดกลั้นมักเป็นคนที่ดื้อรั้น ไม่ปฏิบัติตามกฎและระเบียบมักเกิดความคับข้องใจจากอุปสรรคในการทำงานจะมีโอกาสลดความเป็นบุคคลได้สูง

1.1.3 บุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองจิตใจไม่มั่นคง ชอบความสะดักสบาย ทำงานตามสถานการณ์ รู้สึกยุ่งยากในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 อายุ บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความท้อถอยสูงกว่าบุคคลที่มีอายุมาก เพราะอายุจะสะท้อนถึงประสบการณ์ในการทำงาน โดยผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์สูง มีวุฒิภาวะสุขุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความเป็นจริงได้อย่างยิ่ง โอกาสที่จะเกิดความท้อถอยจึงมีน้อย

1.3 สถานภาพสมรส ผู้ที่เป็น โสดจะประสบกับความท้อถอยได้มากกว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว โดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ เพราะครอบครัวเป็นสิ่งแวดล้อมที่สำคัญมากอย่างหนึ่ง ต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ที่แต่งงานแล้วและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจะมีโอกาสประสบกับความท้อถอยได้น้อยกว่าผู้ที่เป็น โสด นอกจากนี้ผู้ที่มีการครอบครัวแล้วจะไม่ยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงอย่างเดียว จึงมีการแสวงหาความก้าวหน้าในงานซึ่งมีความเสี่ยงต่อความล้มเหลวและความผิดหวังน้อยกว่าคนโสด เพราะต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวด้วย

1.4 ประสบการณ์ในการทำงานหรือระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งอาชีพทางการบริการ สังคมนั้นมักจะมีความท้อถอยในช่วงระยะเวลา 1-5 ปี ของการทำงาน เนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความแปลกใหม่จากสถานที่ทำงานและระบบงานที่ทำ เกิดความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทขึ้น อันจะนำไปสู่ความท้อถอยในการปฏิบัติงานได้ แต่เมื่อถึงเวลาไถ่ถอนจนถึง 5-10 ปีแล้ว วัฏจักรและประสบการณ์มีมากขึ้นจะทำให้การมองการณ์ไกลสุขุมรอบครอบยิ่งขึ้น ความท้อถอยจึงลดลง

2. ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่จะก่อให้เกิดภาวะกดดันและส่งผลให้เกิดภาวะท้อถอยในการทำงานนั้น สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

2.2 สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน อันได้แก่

2.2.1 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2.2 จำนวนของผู้ปฏิบัติงานมีไม่เหมาะสม คือมากหรือน้อยเกินไป

2.3 การรับรู้ต่อความสามารถในเชิงวิชาชีพของตนเอง

2.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน

2.5 ระบบการบริหาร

โดยสรุปแล้วจะพบว่าสาเหตุหลักที่สำคัญของความท้อถอยมาจากความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์กับองค์ประกอบหลักอีกสองประการ ได้แก่ องค์ประกอบส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพต่างๆ ที่มุ่งความสำเร็จสูงได้แก่ เป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีบุคลิกภาพแบบเอ เป็นต้น และองค์ประกอบจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.2.4 ผลที่เกิดจากความท้อถอยในการทำงาน

มัลดารี (Muldary, 1983 : 50-80) ได้กล่าวว่าความท้อถอยจะส่งผลต่างๆ ดังนี้

1. ผลทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotion Function) ความท้อถอยนั้นจะส่งผลต่อการทำงานด้านจิตใจและอารมณ์ได้ คือทำให้เกิดความอ่อนล้าทางด้านจิตใจซึ่งมีหลายมิติ โดยจะทำให้บุคคลเกิดความยากลำบากต่อการมีความตั้งใจและสมาธิ และจะนำไปสู่ความสูญเสียความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน (Attention and Concentration) ผู้ที่ประสบกับความท้อถอยจะมีความยากลำบากในการที่จะทำให้เกิดความตั้งใจและสมาธิ รวมทั้งความใส่ใจที่จะรับรู้ข่าวสารข้อมูลต่างๆ (ความตั้งใจ) และจัดระบบ (Organizing) ข่าวสาร (การมีสมาธิ) เพราะผู้ที่ประสบกับความท้อถอยมักจะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นการที่จะให้ความสนใจต่อข้อมูลข่าวสารหรือเหตุการณ์ภายนอกต่างๆ ในปัจจุบันน้อยลง และถึงแม้ว่าจะพยายามให้ความสนใจกับเหตุการณ์ที่เป็นอยู่ปัจจุบันแต่จริงๆ แล้ว ภายในจิตใจอาจหมกมุ่นอยู่กับความคิดภายในก็ได้ผลของความท้อถอยที่มีต่อความตั้งใจและสมาธิในการทำงานมีอยู่หลายระดับและหลายแบบด้วยกันที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคือการมีช่วงความสนใจที่สั้นลงและจะประกอบด้วยความวิตกกังวลอันเป็นผลมาจากความเครียดและความรู้สึกที่รุนแรงอื่นๆ

1.2 การแก้ปัญหา (Problem Solving) สิ่งที่สำคัญในกระบวนการแก้ปัญหาคือความคิด บุคคลจะต้องจัดเตรียมสภาพจิตใจเพื่อการทำความเข้าใจ จัดเตรียมความคิด มีความคิดรวบยอด มีนิสัยการเรียนรู้ และมีระเบียบในการแก้ปัญหาซึ่งจะต้องใช้การคิดอย่างมีลำดับ เหตุผลแต่ถ้ามีทางเลือกที่ไม่สามารถจะไปใช้ได้ หรือในการแก้ปัญหาที่ต้องอาศัยความสามารถที่เกินกว่าบุคคลนั้นจะทำให้ ความเครียดจะมากขึ้น และภาวะสมดุลทางจิตใจเสียไป ผู้ที่ประสบกับความท้อถอยจะมีความยากลำบากในการค้นหาประเด็นปัญหา ถ้าหากบุคคลอยู่ในสถานที่ที่ให้คุณค่าสูงต่อการค้นหาทางออกของปัญหาดังกล่าวแล้ว บุคคลนั้นจะมีระดับของความวิตกกังวลและความสงสัยมากขึ้น การตระหนักในความเข้าใจ และความตั้งใจจะน้อยลง การมีสมาธิก็จะมุ่งไปที่ประเด็นเดียวของปัญหาเท่านั้น เมื่อกลไกของการแก้ปัญหาคือการคิดไม่ได้ทำหน้าที่อย่างครบถ้วนแล้วก็จะทำให้การประเมินและการจัดการเสียไป

1.3 ทักษะคติ (Attitude) ของบุคคล ซึ่งผู้ที่ประสบกับความท้อถอยจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางลบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น โดยผู้ที่มีทัศนคติในทางลบนี้อาจไม่เป็นปัญหาที่สำคัญนัก แต่สิ่งที่สำคัญคือพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากการมีทัศนคติในทางลบที่เรียกว่า ภาวะของการลดความเป็นมนุษย์ลง (Dehumanization) เช่น การปฏิเสธหรือไม่ใส่ใจที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ หรือปฏิบัติต่อเขาเสมือนว่าเขาไม่ใช่มนุษย์ ส่วนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อ

ตนเองนั้นพบว่าผู้ที่ประสบกับความท้อถอยจะรายงานตนว่าเขามีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอในการทำงาน ไร้ความสามารถ ไร้อำนาจ และสิ้นหวัง ไม่มีประสิทธิภาพ หรือรู้สึกว่าตนเองต่ำต้อย ส่วนในด้านทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน อาจจะแสดงออกโดยการถอนตัวออกจากการมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มหรือหลีกเลี่ยงที่จะพบกับผู้อื่น มีความอดทนต่ำต่อความรู้สึกและลักษณะนิสัยของเพื่อนร่วมงาน

1.4 การสูญเสียอุดมคติและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (Loss of Idealism and Enthusiasm) ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการและช่วยเหลือ มักจะเริ่มต้นชีวิตการทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีอุดมคติเป็นอย่างสูง ด้วยความเชื่อว่าตนเองสามารถสร้างสิ่งต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อโลกได้ และเมื่อเห็นว่าตนเองไม่สามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปตามทิศทางที่ต้องการได้ เขาจะเกิดความเครียดจนกลายเป็นความท้อถอยขึ้นและอุดมคติก็จะสูญเสียไปซึ่งเมื่ออุดมคติหมดไปความกระตือรือร้นก็จะหมดไปด้วย ผลที่ตามมาคือเขาจะมีความสามารถน้อยลงในการจัดการกับสิ่งต่างๆ ที่เขามารับกวน และไม่สามารถจัดการกับสภาพของการทำงานได้ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะลาออกจากงานมากขึ้น

ส่วนผลของความท้อถอยที่มีต่อการทำงานด้านอารมณ์นั้นจะพบว่า ความท้อถอยจะทำให้เกิดความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึกเฉยเมย เชื่องซึม สิ้นหนทาง สิ้นหวัง และรู้สึกไม่พึงพอใจ โดยที่อาจจะมีคามวิตกกังวลเข้าร่วมกับความรู้สึกเหล่านั้น นั่นคือ ผู้ที่มีความท้อถอยจะรู้สึกหมดสิ้นอารมณ์ลงในขณะที่เดียวกันก็จะรู้สึกฉุนเฉียวหงุดหงิดง่าย และมีอาการเกี่ยวกับเส้นประสาทอยู่เสมอ (Pines and Aronson, 1981; cited in Muldary, 1983 : 58) รวมทั้งมีความรู้สึกว่าเขามีพลังงานเหลือเพียงเล็กน้อยในการทำงานให้ผ่านพ้นไปเพียงวันวันเท่านั้น และบางวันอาจจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีพลังในการทำงานเหลืออยู่เลย

2. ผลทางด้านพฤติกรรมและการปฏิบัติงาน (Behavior and Work Performance) ลักษณะทางพฤติกรรมที่เป็นอาการของความท้อถอยนั้นจะสังเกตได้จากการกระทำของบุคคล อันได้แก่ สิ่งที่เขาทำและสิ่งที่เขาพูด โดยทั่วไปเราจะดูพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากพฤติกรรมปกติเช่น การให้เวลากับผู้มารับบริการน้อยลง การลดความสัมพันธ์อันดีกับผู้มารับบริการ การหลีกเลี่ยงที่จะพบปะกับผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ระดับของพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงาน (Activity Level) ด้วยเหตุที่ว่าความท้อถอยทำให้เกิดความหมดสิ้นพลัง ดังนั้น จึงทำให้คิดว่าผู้ประสบกับความท้อถอยนั้นจะต้องหมดสิ้นพลังที่ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป แต่ในบางครั้งผู้ที่ประสบกับความท้อถอยอาจจะเพิ่มระดับการปฏิบัติงานก็ได้ บุคคลที่ดูเหมือนจะกระตือรือร้นผิดปกติ (Hyperactive) นั้นอาจเกิดจากความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความวิตกกังวลและการเพิ่มขึ้นของความตึงเครียดด้วยการทำสิ่งต่างๆ ให้มาก

เกินความจำเป็น ซึ่งเป็นลักษณะของผู้มีอาการติดงาน (Workaholic) เพราะหากซัดซ่ายอยู่จะทำให้ความเครียดเพิ่มมากขึ้นและอาจนำไปสู่ความท้อถอยก็ได้

2.2 ปัญหาในการติดต่อสื่อสาร (Communication Problem) บุคคลที่เกิดความท้อถอยมักจะสูญเสียความเห็นอกเห็นใจและความใส่ใจต่อผู้มารับบริการ สองสิ่งนี้ถึงแม้จะเป็นเพียงทัศนคติหรือความรู้สึกแต่ก็มีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคล ซึ่งเราสามารถสังเกตได้จากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ถ้ามีความจำเป็นต้องกระทำจะทำด้วยท่าทีเย็นชาห่างเหินทั้งจากน้ำเสียงและคำพูด ดังนั้นปัญหาของผู้ที่ประสบกับความท้อถอยจึงมีทั้งในด้านของการเป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยจะมีความลำบากในการรับฟังสิ่งต่างๆ จากผู้อื่น เนื่องจากขาดความสามารถในการประมวลข่าวสารที่เขาได้รับทั้งข่าวสารที่มีลักษณะเป็นคำพูดและไม่ใช้คำพูด (Verbal and Nonverbal Messages)

2.3 การปลีกตัวออกจากอาชีพและสังคม (Withdrawal from Professional and Social Contacts) คนที่ประสบกับความท้อถอยไม่เพียงแต่จะหลีกเลี่ยงการติดต่อกับผู้มารับบริการเท่านั้น เขาอาจหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วย เขาจะตกอยู่ภายใต้ความกดดันมาก เมื่อต้องพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่มักพูดถึงเงื่อนไขที่ไม่ดีในการทำงาน ด้วยเหตุนี้เขาจึงพยายามแยกตนเองออกห่างจากบุคคลอื่นๆ เพราะไม่ต้องการได้รับแรงกดดันเพิ่มขึ้น เขาจะใช้เวลาส่วนมากอยู่ลำพัง และใช้เวลาส่วนน้อยในการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน เพราะเพื่อนร่วมงานไม่ใช่สิ่งที่ทำให้เขาได้รับความพึงพอใจและมีความสุข นอกจากนี้ผู้ที่ประสบกับความท้อถอยอาจมีความอดทนกับสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนน้อยลง ความขัดแย้งในครอบครัวและสังคมจะร่วมกันทำให้เกิดความท้อถอยในการทำงานที่มีสภาพที่เลวร้ายลง วัฏจักรของความกดดัน ความไม่พอใจ ความไม่อดทนจากการทำงานจะหมุนเข้าสู่การการดำเนินชีวิตของครอบครัวและย้อนกลับเข้าสู่สภาพการทำงานอีกครั้งหนึ่งทำให้ความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้ประสบกับความท้อถอยตกอยู่ในสถานะที่อันตราย (Jeopardized) และก่อให้เกิดความพยายามที่จะแยกตัวออกจากสังคมและเพื่อนร่วมงาน

2.4 การแสดงความโกรธและความเกลียดชังอย่างเปิดเผย (Open Expression of Anger and Hostility) ผู้ที่ประสบกับความท้อถอยจะแสดงความโกรธอย่างเปิดเผยต่อผู้อื่นที่มารับบริการ อันเป็นผลมาจากความอดทนต่อบุคคลอื่นลดน้อยลง จากความรู้สึกสิ้นหนทางรู้สึกสิ้นหวังรู้สึกไร้ประโยชน์ และความรู้สึกวิตกกังวล ผู้ที่ประสบกับความท้อถอยจะมีลักษณะทางอารมณ์ที่พร้อมจะแสดงออกอย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องประสบกับความเครียดมากเท่าไร ความท้อถอยจะทำลายระบบกลไกที่ใช้ควบคุมการแสดงออก (Control Mechanisms) ดังนั้นเมื่อกลไกนี้สูญเสียไปจึงทำให้การแสดงความโกรธเป็นไปอย่างเปิดเผย

2.5 การหาทางย้ายหรือเปลี่ยนงาน (Search for Transfer or Change of Job) ผู้ที่ประสบกับความท้อถอยจำนวนมากเชื่อว่าทุกอย่างอาจจะดีขึ้นบ้างเมื่อเขาได้เปลี่ยนแปลงหน่วยงานหรือที่ทำงานบางคนอาจถึงกับเปลี่ยนอาชีพไปเลย หรือบางคนอาจจะชวนขวยที่จะหาความรู้เพิ่มเติมในด้านที่ตนสนใจ โดยหวังว่าจะได้มีโอกาสก้าวหน้าและพ้นจากสภาพที่เป็นอยู่

2.6 การใช้ยาและสุรา (Drug and Alcohol Use) การดื่มสุราเป็นสิ่งที่บุคคลนิยมมากในการพยายามปรับแก้สภาวะของอารมณ์และจิตใจ ส่วนใช้ยาเป็นการแก้ไขอารมณ์เศร้าหมองของบุคคลและนำมาซึ่งการช่วยบรรเทาอาการอ่อนเพลียจากภาวะความวิตกกังวล

2.7 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) ได้มีงานวิจัยที่แสดงว่าระดับของความเครียดและความวิตกกังวลที่เหมาะสมทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ลักษณะต่างๆ ของการปฏิบัติงานที่ขาดประสิทธิภาพอันเนื่องมาจากความเครียดและความท้อถอยได้แก่

2.7.1 ความเฉื่อยชาและการขาดงานเพิ่มมากขึ้น (Increased Tardiness and Absenteeism) การทำงานอย่างเฉื่อยชาและขาดงานบ่อยๆ เป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่าผู้ที่ทำงานนั้นมีปัญหา ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากสาเหตุใดก็ตามก็ถือว่าเป็นปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญมากประการหนึ่งงานเขียนต่างๆ เป็นจำนวนมากเกี่ยวกับความท้อถอยได้ระบุว่าความเฉื่อยชาและการขาดงานเป็นอาการอย่างหนึ่งของความท้อถอย

2.7.2 การขาดความใส่ใจในรายละเอียด (Inattention to Details) ผู้ที่ประสบกับความเครียดจะเสียสมาธิหรือความตั้งใจในการรับข่าวสารของการทำงาน เมื่อศักยภาพของความตั้งใจลดลง การประมวลข่าวสารโดยละเอียดก็จะลดลงด้วย ส่งผลให้การตัดสินใจและการแก้ปัญหาในการทำงานด้อยประสิทธิภาพ

2.3 ประวัติสถานีดำรงภูมรเมืองนนทบุรี

สถานีดำรงภูมรเมืองนนทบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 100 หมู่ที่ 3 ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000 ะวางพื้นที่รับผิดชอบเส้นรุ้งที่ 13 องศา 47 ลิปดาเหนือ ถึง 14 องศา 4 ลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 100 องศา 15 ลิปดาตะวันออก ถึง 100 องศา 34 ลิปดาตะวันออก อยู่ในสังกัด ดำรงภูมรจังหวัดนนทบุรี กองบัญชาการดำรงภูมรภาค 1

1. เมืองนนทบุรี

เมืองนนทบุรีมีประวัติยาวนานกว่า 400 ปีที่ตั้งเดิมตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ได้รับการยกฐานะเป็นเมืองนนทบุรีมา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2092 ในรัชกาลสมเด็จพระมหาจักรพรรดิ ต่อมาในปี พ.ศ. 2179 สมเด็จพระเจ้าปราสาททอง ได้โปรดเกล้าฯให้ขุดคลองลัดคลองอ้อมบริเวณตอนใต้วัดท้าย

เมืองไปออกวัดเขมา กลายเป็น แม่น้ำเจ้าพระยา ในปี พ.ศ.2208 สมเด็จพระนารายณ์มหาราช โปรดเกล้าฯ ให้สร้างป้อมปราการและย้ายเมืองนนทบุรีไปอยู่ที่ปากคลองอ้อม (ปัจจุบันเป็นอุทยานเฉลิมกาญจนาภิเษก มีจวนผู้ว่าฯ และศาลหลักเมืองเดิมปรากฏอยู่) และในช่วงเวลาดังกล่าวชาวฝรั่งเศส ชื่อ ลาลูแบร์ ซึ่งเดินทางเข้ามาในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ได้บันทึกไว้ว่า “สวนผลไม้ที่บางกอกมีอาณาบริเวณยาวไปตามชายฝั่งโดยขึ้นไปสู่เมืองสยามถึงสี่สิ่กระทั่งจรดตลาดขวัญ ทำให้เมืองหลวงแห่งนี้อุดมสมบูรณ์ไปด้วย พลาหาร ซึ่งคนพื้นเมืองชอบบริโภคกันนักหนา” ต่อมา พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 4) โปรดเกล้าฯ ให้ย้ายเมืองนนทบุรีกลับมาตั้งอยู่ฝั่งตะวันออก ของแม่น้ำเจ้าพระยาที่ปากคลองบางซื่อ จนถึงรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า เจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) โปรดเกล้าฯ ให้มีการปฏิรูปการปกครองแผ่นดินจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบลและหมู่บ้านขึ้น มีการตั้งศาลากลางเมือง นนทบุรี ที่บริเวณปากคลองบางซื่อฝั่งใต้ที่บ้านตลาดขวัญ (ปัจจุบันเป็นโรงเรียนศรีบุญญานนท์) จึงได้ชื่อว่า “อำเภอตลาดขวัญ จังหวัดนนทบุรี” ตั้งแต่นั้นมา ต่อมา พ.ศ.2471 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ได้โปรดเกล้าฯ ให้ยุบโรงเรียนราชวิทยาลัย ที่บ้านบางขวาง ตำบลตะนาวศรี (ตำบลสวนใหญ่) และให้ย้ายศาลากลางจังหวัดและ ส่วนราชการต่าง ๆ มาตั้งอยู่แทน และได้เปลี่ยนชื่ออำเภอเป็น “อำเภอเมืองนนทบุรี” จากนั้นในระหว่างปี พ.ศ. 2486 ได้มีการยุบรวมจังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี ไปรวมกับนครหลวงกรุงเทพ-ธนบุรี แล้วกลับตั้งเป็นจังหวัดอีกครั้งหนึ่งในปี พ.ศ.2489 ต่อมาปี พ.ศ.2535 ได้ย้ายศาลากลางจังหวัดมาตั้งอยู่ที่ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ถึงปัจจุบัน

2. สถานีดำรงภูธรเมืองนนทบุรี

ตั้งขึ้นเมื่อพ.ศ.2461 ตั้งอยู่บนที่ดินราชพัสดุ เลขหมายทะเบียนที่ 6392 นน.327 จ.2785 ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัด นนทบุรี เดิมเป็นอาคาร 2 ชั้นหลังคาปั้นหยา หันหน้าลงแม่น้ำเจ้าพระยาชั้นบนเป็นกองกำกับการดำรงภูธรจังหวัดนนทบุรี ชั้นล่างเป็นสถานีดำรงมีบ้านห้องแถวข้าราชการหลังคามุงจากอยู่ทางด้านหลัง

พ.ศ.2515 กรมตำรวจ อนุมัติงบประมาณก่อสร้างสถานีดำรงเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น ทรงสี่เหลี่ยมตัด ตามแบบแปลนเลขที่ 2848/2515 และอาคาร พลาธิการ เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กทรงจั่วชั้นเดียวและศูนย์วิทยุสื่อสาร เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กชั้นเดียว และยังมีแฟลตข้าราชการตำรวจ เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 5 ชั้น 37 ห้อง เสร็จสิ้น เมื่อปี พ.ศ. 2519

นอกจากนี้ ได้มีการจัดตั้งสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี สาขารัตนาวิเบศร์ พร้อมแฟลตข้าราชการตำรวจอีก 2 หลัง ที่ตรงข้ามศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบาง

กระสอบ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัด นนทบุรี เพื่อกระจายบริการด้านการจราจรและการสืบสวนสอบสวน

ปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนชื่อสถานีตำรวจเป็น “สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี” จึงทำการเปลี่ยนป้ายชื่อสถานีตำรวจตามอาคารที่ทำการและป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบแล้ว

3.เขตพื้นที่รับผิดชอบ

พื้นที่อำเภอเมืองนนทบุรี เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา เดิมที่ดินส่วนใหญ่เป็นพื้นที่การเกษตรมีเรือกสวนไร่นาเป็นแหล่งผลิตผลไม้ชนิด โดยเฉพาทุเรียนที่ขึ้นชื่อว่ามีรสชาติดี ปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นพื้นที่อยู่อาศัย ย่านการค้า อุตสาหกรรม ส่วนราชการ สถานบริการรวมทั้งสถานบันเทิง ต่าง ๆ ซึ่งขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว แบ่งการปกครองส่วนภูมิภาคเป็น 10 ตำบล ดังนี้.

1) ตำบลสวนใหญ่	พื้นที่	2.5	ตารางกิโลเมตร
2) ตำบลตลาดขวัญ	พื้นที่	8.2	ตารางกิโลเมตร
3) ตำบลบางเขน	พื้นที่	9	ตารางกิโลเมตร
4) ตำบลท่าทราย	พื้นที่	8	ตารางกิโลเมตร
5) ตำบลบางกระสอ	พื้นที่	11.2	ตารางกิโลเมตร
6) ตำบลไทรม้า	พื้นที่	7.1	ตารางกิโลเมตร
7) ตำบลบางรักน้อย	พื้นที่	6.8	ตารางกิโลเมตร
8) ตำบลบางกร่าง	พื้นที่	14.8	ตารางกิโลเมตร
9) ตำบลบางไผ่	พื้นที่	5.61	ตารางกิโลเมตร
10) ตำบลบางศรีเมือง	พื้นที่	4.45	ตารางกิโลเมตร

รวมประมาณ 77.66 ตารางกิโลเมตร มีสถานีตำรวจรับผิดชอบ 2 สถานี ได้แก่

- 1) สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
- 2) สถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง

4. ตำรวจจราจรเมืองนนทบุรี

4.1 ความหมายของการจราจร

การจราจร ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติจราจรทางบกพุทธศักราช 2522 ให้ความหมายว่า การใช้ทางของผู้ขับขี่ คนเดินเท้า หรือคนที่จูง ชี่ หรือไล่ต้อนสัตว์

เจ้าพนักงานจราจร มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติจราจรทางบกพุทธศักราช 2522 ให้ความหมายว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นเจ้าพนักงานจราจร

พนักงานเจ้าหน้าที่ มาตรา 4 แห่ง พระราชบัญญัติจราจรทางบก พุทธศักราช 2522 ให้ความหมายว่า ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ควบคุมการจราจร ซึ่งก็จะได้แก่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานในท้องถนน ไม่ว่าจะทำหน้าที่ในการควบคุมหรืออำนวยความสะดวกในการจราจรก็ตามพ.ร.บ.จราจรทางบก พ.ศ.2522 เราเรียกว่า พนักงานเจ้าหน้าที่

4.2 อำนาจหน้าที่ของตำรวจจราจร

4.2.1 อำนาจหน้าที่ทั่วไป

อำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เช่น การสืบสวนคดีอาญา การค้นสถานที่ หรือบุคคล การตรวจยึดสิ่งของที่สงสัยว่าได้ใช้ในการกระทำความผิด หรือได้มาโดยการกระทำความผิด การจับกุมหรือควบคุมผู้ต้องหา หรือผู้ต้องสงสัยว่าได้กระทำความผิดอาญา นอกจากนี้ยังมีบัญญัติไว้ในกฎหมายอื่นๆ อีก เช่น พระราชบัญญัติอื่นๆ ที่มีโทษทางอาญา

อำนาจหน้าที่ตามประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีหรืออำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในลักษณะของคำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับ กฎ เหล่านี้ เป็นต้น

นอกจากตำรวจมีหน้าที่รักษากฎหมาย และปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายแล้ว ตำรวจยังมีหน้าที่อื่นๆ อีก เช่น หน้าที่ในการป้องกันการรักษาจากภายนอกประเทศ หน้าที่ในการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ หน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยให้กับบุคคลสำคัญ ทั้งบุคคลในประเทศและต่างประเทศ หน้าที่ในการบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ เป็นต้น

4.2.2 อำนาจหน้าที่เฉพาะ

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522

- 1) การให้สัญญาณจราจร ทั้งสัญญาณมือ และสัญญาณ นกหวีด (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 24, 25)
- 2) การแสดงเครื่องหมายจราจร (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 28)
- 3) การจัดการจราจรชั่วคราว ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุชั่วคราวตามที่เห็นสมควรเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในขณะนั้น (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 138)
- 4) การจับกุมโดยการออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจร เรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ หรือว่ากล่าวตักเตือน (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 140)
- 5) การออกหมายเรียกให้ผู้กระทำความผิดมารายงานตัวเพื่อชำระค่าปรับหรือเพื่อว่ากล่าวตักเตือน (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 141 ทวิ (1))
- 6) การแจ้งอายัดการต่อทะเบียนเสียภาษีประจำปีต่อนายทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ หรือกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 142)

7) การสั่งให้รถหยุดเมื่อเห็นว่ามีสภาพไม่ถูกต้อง หรือผู้ขับขี่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับรถนั้นๆ หรือทดสอบผู้ขับขี่เพื่อว่าหย่อนความสามารถในการขับขี่ (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 142)

8) การสั่งเป็นหนังสือให้เจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ซ่อม หรือแก้ไขรถให้ถูกต้อง ในกรณีผู้ขับขี่นำรถที่ไม่ถูกต้องมาใช้ในการทาง (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 143)

9) การเคลื่อนย้ายรถที่หยุดหรือจอดกีดขวาง หรือใช้เครื่องมือบังคับให้รถที่หยุดหรือจอดไม่ให้เคลื่อนย้ายได้ (พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ มาตรา 59 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4พ.ศ.2525 มาตรา 12)

อำนาจหน้าที่ตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 693/2528 ลงวันที่ 11 มิถุนายน 2528 เรื่องการกำหนดหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธร ได้แบ่งงานของสถานีตำรวจภูธรไว้ 5 งาน คือ

1. งานธุรการ
2. งานป้องกันปราบปราม
3. งานสืบสวน
4. งานสอบสวน
5. งานจราจร

คำสั่งของกรมตำรวจคำสั่งนี้ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ข้าราชการตำรวจตำแหน่งต่างๆ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้ สำหรับงานจราจรนั้นได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไว้ ดังนี้

4.2.3 รองผู้กำกับการหัวหน้างานจราจร มีหน้าที่คือ

- 1) กำหนดนโยบายด้านการจราจร
- 2) วางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการในการแก้ปัญหาการจราจร
- 3) กำกับ ดูแล ติดตามการปฏิบัติงานของสารวัตรจราจร รองสารวัตรจราจร และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

4) ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านจราจร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลปรับปรุงแก้ไขการจราจร

5) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการกำหนดนโยบายวางแผนและการแก้ไขปัญหาการจราจร

6) ให้ความรู้ด้านกฎหมายจราจรแก่ตำรวจจราจร และประชาชนทั่วไป

4.2.4 สารวัตรจราจร

1) ทำหน้าที่หัวหน้าผู้รับผิดชอบงานจราจร มีภารกิจดังนี้

ก. ปฏิบัติงานที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบงานจราจรตามความเหมาะสม

ข. วางแผนการปฏิบัติงาน

ค. พิจารณาจัดและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

ง. พิจารณาวินิจฉัยสั่งการในงานที่เป็นปัญหา

จ. ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ฉ. ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่

ช. ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ซ. ติดต่อประสานงานกับหน่วยอื่นๆ

ฅ. ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความประพฤติระเบียบ

วินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่

ญ. เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่างๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้ง

ฎ. ร่วมประชุมกับหน่วยงานอื่นๆ ในงานที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับ

มอบหมาย

ฏ. แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน

ฐ. ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่

2) จัดทำแผนที่จราจรของพื้นที่รับผิดชอบ และของพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

ไว้ประจำสถานี มีภารกิจดังนี้

ก. ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงอยู่เสมอ

ข. บรรจุข้อมูล รายละเอียดที่จำเป็น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนจัดการและการควบคุมจราจร รวมตลอดทั้งเพื่อประโยชน์กับงานอื่นๆ ของสถานีในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่นงานป้องกันปราบปราม เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้เช่น สถิติอุบัติเหตุจราจร โดยแยกประเภท (จุดที่เกิดเหตุ) ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ สาเหตุที่เกิด การจัดวางกำลังเจ้าหน้าที่จราจร เป็นต้น

ค. ใช้แผนที่ให้เกิดประโยชน์ในการวางแผนการจัด และควบคุม

การจราจรและควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจร

3) ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรและนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในงานจราจร มีภารกิจ ดังนี้

ก. รวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรทั้งที่เป็นผลโดยตรงและเป็น

ผลกระทบต่อการจราจร เช่นสภาพปัญหาการจราจรในจุดต่างๆ ทั้งสภาพโดยตรงและ

สภาพแวดล้อม ความหนาแน่นของการจราจรในช่วงเวลาต่างๆ วิธีการแก้ไขปัญหาที่เคยปฏิบัติทั้งที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ เครื่องหมาย และสัญญาณจราจรต่างๆ สถิติอุบัติเหตุจราจร เป็นต้น

ข. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ เช่น ศึกษาวิเคราะห์สถิติอุบัติเหตุจราจรถึงสาเหตุที่เกิดขึ้น ความถี่ของการเกิด ณ จุดและช่วงเวลาต่างๆ เป็นต้น

ค. วิธีการเก็บรวบรวมเฉพาะข้อมูลอุบัติเหตุจราจร มีวิธีกำหนดได้ดังนี้

ก) ให้รองสารวัตรจราจรและเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่จราจรซึ่งปฏิบัติหน้าที่รายงานข้อมูลเกี่ยวกับอุบัติเหตุจราจรตามแบบ

ข) รวบรวมสถิติอุบัติเหตุจราจรจากรายงานของพนักงานสอบสวนและงานป้องกันปราบปราม ซึ่งได้กำหนดให้ส่งมาให้ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆหรือข้อมูลอุบัติเหตุจราจรด้วยวิธีอื่นๆให้พิจารณาตามความเหมาะสม

4) วางแผนการจัดและควบคุมการจราจร โดยนำสถิติข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ศึกษาและเก็บรวบรวมได้มาใช้ในการวางแผน การจัดและควบคุมการจราจรโดย

ก. การวางแผนจะต้องประสานกับหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจราจร เช่น กรุงเทพมหานคร สำนักผังเมือง สำนักนโยบายและแผนมหาดไทย เป็นต้น โดยต้องประสาน ดังนี้

ก) แผนการจราจรที่จัดทำ ต้องให้สัมพันธ์สอดคล้องกับการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข) ถ้าการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการจัด และควบคุมการจราจร ให้ประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ หรือรายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น

ข. แผนการจราจรจะต้องประสานสอดคล้องกับพื้นที่ใกล้เคียง

ค. ต้องมีการศึกษาและวางแผน เพื่อทันเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ มีบุคคลสำคัญผ่าน เป็นต้น

5) การจัดและการควบคุมการจราจร มีภารกิจดังนี้

ก. จัดผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรให้ทำหน้าที่จัด และควบคุมการจราจรตามแผนจราจรที่กำหนดไว้

ข. จัดรองสารวัตรจราจรให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดและควบคุมการจราจร ควบคุมตรวจสอบให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุง แก้ไข ติดตาม ประเมินผลติดต่อประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร

ค. การจัดจะต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความถนัดในการปฏิบัติงานของตัวผู้ปฏิบัติงาน และกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องคำนึงถึงเวลาทำงานตามมาตรฐานการทำงานเท่าที่จะทำได้ กล่าวคือ ถ้ามีเหตุจำเป็นอาจขยายเวลาการปฏิบัติงาน หรือลดเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานเป็นสำคัญ

6) การให้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรแก่ประชาชน และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานจราจร ได้แก่

ก. เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร ที่ประชาชนควรทราบด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม

ข. จัดให้มีอาสาสมัครเพื่อให้ทำหน้าที่จราจร

7) การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ ได้แก่

ก. จัดให้มีการเก็บรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ข. ดำเนินการให้รองสารวัตรจราจร และผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรรู้

สภาพพื้นที่ แผนการจราจร สภาพปัญหาการจราจร กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ค. ฝึกอบรมให้รองสารวัตรจราจรและผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรมีความรู้ความสามารถ ความประพฤติระเบียบวินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยจัดฝึกอบรมเองหรือขอรับการสนับสนุนจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ

8) สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถ ใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร มีภารกิจดังนี้

ก. มอบหมายให้รองสารวัตรจราจรและผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรที่มีหน้าที่จัดและควบคุมการจราจร ปฏิบัติหน้าที่นี้ไปพร้อมกันด้วย

ข. จัดผู้ทำ หน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรปฏิบัติหน้าที่นี้โดยเฉพาะตามความจำเป็น

ค. จัดรองสารวัตรจราจรให้ทำหน้าที่ในการควบคุมการตรวจสอบให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุง แก้ไข ติดตามประเมินผล ติดต่อประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่จราจร

ง. การจัดจะต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความถนัดในการปฏิบัติงานของตัวผู้ปฏิบัติงาน และกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องคำนึงถึงเวลาการทำงานตามมาตรฐานการทำงานเท่าที่จะทำได้ กล่าวคือ ถ้ามีเหตุผลความจำเป็นอาจ

ขยายเวลาการปฏิบัติ หรือขอเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานเป็นสำคัญ

9) ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

10) การจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุการจราจร คือ

ก. รักษาสถานที่เกิดเหตุ เก็บรักษาร่องรอย และพยานหลักฐานต่างๆ ในที่เกิดเหตุด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ข. ดำเนินการให้คู่กรณีและพยานบุคคลอยู่เพื่อพบนักงานสอบสวน

ค. จัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ

ง. ปฐมพยาบาลเบื้องต้น และจัดการส่งผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาลตามความจำเป็น

จ. ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการดำเนินการต่างๆ ในที่เกิดเหตุ

ฉ. ควบคุมกำกับดูแลให้รองสารวัตรจราจร และผู้ทำหน้าที่จราจรปฏิบัติหน้าที่บริเวณที่เกิดเหตุ

ช. รวบรวมรายงานอุบัติเหตุจราจรจากรองสารวัตรจราจร และผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร ตามแบบ จร.(ภ.1) หรือตามแบบอื่นที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะได้กำหนดเพื่อ

ก) รายงานผู้กำกับการสถานีตำรวจ เพื่อควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ

ข) รายงานสารวัตรป้องกันปราบปรามและสารวัตรสอบสวนเพื่อตรวจสอบควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

ค) ควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของรองสารวัตรจราจรและผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร

11) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม มีภารกิจดังนี้

ก. ควบคุม กำกับ ดูแล ให้รองสารวัตรจราจร และผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรปฏิบัติ

ข. รวบรวมข้อมูลข่าวสารจากรองสารวัตร และผู้หน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร และพิจารณากลับกรอง เพื่อ

ก) รายงานผู้กำกับการสถานีตำรวจ

ข) รายงานสารวัตรสอบสวน สารวัตรสืบสวน สารวัตรป้องกันปราบปราม เพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันระงับปราบปราม

ค) ส่งรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรออกปฏิบัติงานประจำตัวตามแบบ จร.(ภ.2) หรือตามแบบอื่นที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะได้กำหนดให้พนักงานวิทยุ เพื่อการสั่งการให้ผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปราม

12) ส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

13) จับกุมผู้กระทำความผิดในกรณีดังต่อไปนี้

ก. ความผิดซึ่งหน้า

ข. ถ้าไม่จับกุมในทันที อาจทำให้คนร้ายหลบหนี หรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินคดีได้

14) ให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่สายตรวจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นในการระงับปราบปราม หรือจับกุมผู้กระทำความผิดตามความเหมาะสม เช่น เมื่อพบว่ากำลังมีการระงับปราบปราม หรือจับกุมผู้กระทำความผิดต้องเข้าไปช่วยเหลือ หรือเมื่อได้รับการร้องขอจากเจ้าหน้าที่ผู้ระงับการปราบปราม หรือจับกุมก็ต้องให้ความช่วยเหลือ

15) เมื่อได้รับคำสั่ง ไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยจับพลันทันทีหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ในการระงับปราบปราม จับกุม สกัดจับ ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

16) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับงานจราจร เช่น การปฏิบัติงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับงานดังกล่าวข้างต้น ได้แก่

ก. การเบิกจ่าย เก็บรักษา จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ

ข. การรายงานเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานจราจร

ค. งานสารบรรณที่เกี่ยวข้อง เช่น รับ ส่ง ร่าง ได้ตอบ พิมพ์ติดเก็บรักษาค้น ทำลายเอกสาร เป็นต้น

17. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.2.5 รองสารวัตรจราจร

1) การจัดและการควบคุมการจราจร

ก. ควบคุม ตรวจสอบ ดูแลให้เจ้าหน้าที่จราจรปฏิบัติหน้าที่ตามจุดและระยะเวลาที่กำหนดและพิจารณาเปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุผลความจำเป็น

ข. ให้คำปรึกษาแนะนำปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล ติดตาม ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร

ค. จัดและควบคุมการจราจรด้วยตนเองในกรณีที่จำเป็น

2) ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร และนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในการจราจร

ก. เก็บสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรที่สารวัตรจราจรมอบหมายสั่งการ

ข. เฉพาะอุบัติเหตุจราจร ให้เก็บและรายงานผลตามแบบ จร.(ภ.1)หรือตามแบบอื่นที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติสั่งการ

ค. ช่วยเหลือรองผู้กำกับการจราจร และสารวัตรจราจรศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

3) การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

ก. อบรมชี้แจงผู้ทำหน้าที่จราจรทุกคนรู้สภาพ พื้นที่ แผนการจราจร สภาพปัญหาการจราจร กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

ข. ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่จราจร มีความรู้ความสามารถความประพฤติ ระเบียบวินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ตามแนวนโยบายของรองผู้กำกับการจราจร และสารวัตรจราจร

4) สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบวินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับจราจร

ก. ควบคุมการตรวจสอบให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขติดตาม ประเมินผล ติดตามประสานงาน และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่จราจร ในการปฏิบัติงานนี้ โดยต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเสริมสร้างวินัยในการใช้รถใช้ถนน

ข. ปฏิบัติงานนี้ด้วยตนเองอีกส่วนหนึ่ง

5) ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจรหรือออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

6) การจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุจราจร

ก. แจ้งพนักงานสอบสวนทราบทันทีที่ทราบเหตุ

ข. ไปสถานที่เกิดเหตุเพื่อจัดการเบื้องต้น

ค. รักษาสถานที่เกิดเหตุ เก็บรักษาร่องรอยและพยานหลักฐานต่างๆ ในที่เกิดเหตุด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ง. ดำเนินการให้คู่กรณีและพยานบุคคลอยู่เพื่อพบนักงานสอบสวน

จ. จัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ

ฉ. ปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือจัดการส่งผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาลตาม

ความจำเป็น

ช. ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการดำเนินการต่างๆ ในที่เกิดเหตุ

ซ. รายงานอุบัติเหตุจราจรให้รองผู้กำกับการจราจร สารวัตรจราจรตามแบบ จร.(ภ.1) หรือตามแบบอื่นที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนด

7) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกัน

ปราบปราม

ก. ควบคุม กำกับ ดูแล ให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่จราจรปฏิบัติ

ข. ปฏิบัติงานนี้ด้วยตนเอง

ค. รายงานข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ต่อสารวัตรจราจร หรือกรณีเร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ก่อนแล้วรายงานรองผู้กำกับการจราจร สารวัตรจราจร ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รองผู้กำกับการจราจรสารวัตรจราจร หรือผู้กำกับการ หัวหน้าสถานีเป็นผู้กำหนด

8) ส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

9) จับกุมผู้กระทำความผิดในกรณีดังต่อไปนี้

ก. ความผิดซึ่งหน้า

ข. ถ้าไม่จับกุมในทันที อาจทำให้คนร้ายหลบหนี หรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินคดีได้

10) ให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่สายตรวจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นในการระงับปราบปราม หรือจับกุมผู้กระทำความผิดตามความเหมาะสม เช่น เมื่อพบว่ากำลังมีการระงับปราบปรามหรือจับกุมผู้กระทำความผิดต้องเข้าไปให้ความช่วยเหลือ หรือเมื่อได้รับการร้องขอจากเจ้าหน้าที่ผู้ระงับการปราบปรามหรือจับกุมก็ต้องให้ความช่วยเหลือ

11) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉับพลันทันที หรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการระงับปราบปราม จับกุม สกัดจับ ก็ต้องให้ความช่วยเหลือ

12) ช่วยรองผู้กำกับ และสารวัตรจราจรปฏิบัติหน้าที่ภายในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของรองผู้กำกับการจราจร สารวัตรจราจรที่รองผู้กำกับการจราจรและสารวัตรจราจรมอบหมาย

13) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจราจร

14) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.2.6 ผู้ได้บังคับบัญชาหรือลูกแฉางงานจราจร

1) การศึกษารวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร และนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในงานจราจร โดย

- สั่งการ
- ก. เก็บสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร ตามที่รองสารวัตรจราจรมอบหมาย
 - ข. เฉพาะอุบัติเหตุจราจรให้เก็บและรายงานตามแบบ จร.(ภ.1)หรือตามแบบอื่นที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนด
 - ค. จัดและควบคุมการจราจร โดยจัดและควบคุมการจราจรตามที่รองสารวัตรจราจร หรือสารวัตรจราจร มอบหมายสั่งการ
 - ง. สอดส่อง ตรวจตรา และแนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร
 - จ. ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

2) การจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร

- เกิดเหตุด้วยวิธีการที่เหมาะสม
- ก. รักษาสถานที่เกิดเหตุ เก็บรักษาร่องรอยและพยานหลักฐานต่างๆ ในที่เกิดเหตุด้วยวิธีการที่เหมาะสม
 - ข. ดำเนินการให้ภุณีและพยานบุคคลอยู่เพื่อพบพนักงานสอบสวน
 - ค. จัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ
 - ง. ปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือจัดการส่งผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาลตามความจำเป็น
 - จ. ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการดำเนินการต่างๆ ในที่เกิดเหตุ
 - ฉ. แจ้งพนักงานสอบสวนและรองสารวัตรจราจรผู้รับผิดชอบทันทีที่ทราบเหตุ

ทราบเหตุ

ข. ภุณีที่จะต้องละทิ้งหน้าที่การจัดและควบคุมการจราจรให้รายงานให้รองสารวัตรจราจรตามแบบ จร.(ภ. 1) หรือตามแบบอื่นที่กำหนด

3) การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม โดยรายงานข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่รวบรวมได้ต่อรองสารวัตรจราจร หรือภุณี

เร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ก่อน แล้วรายงานรองสารวัตรจราจร หรือรองผู้กำกับการจราจร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้กำกับการสถานีตำรวจกำหนด ส่ง ข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

4) การจับกุมผู้กระทำความผิดในกรณี ดังนี้

ก. ความผิดซึ่งหน้า

ข. ถ้าหากไม่จับกุมในทันทีอาจทำให้คนร้ายหลบหนีหรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินการได้

5) การให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่สายตรวจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นในการระงับปราบปราม หรือจับกุมผู้กระทำความผิดตามความเหมาะสม เช่น เมื่อพบว่ากำลังมีการระงับปราบปราม หรือจับกุมผู้กระทำความผิด ต้องเข้าไปให้ความช่วยเหลือ หรือเมื่อได้รับการร้องขอจากเจ้าหน้าที่ผู้ระงับปราบปราม หรือจับกุม ก็ต้องให้ความช่วยเหลือ

6) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยลับพลันทันทีหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ในการระงับปราบปราม จับกุม สกัดจับก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

7) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

8) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เช่น

ก. งานรับและเสนอหนังสือ

ข. ร่างโต้ตอบเกี่ยวกับงานจราจร

ค. พิมพ์ดีด

ง. เก็บรักษา คั่น และทำลายเอกสาร

จ. การจัดเก็บ และรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

ฉ. จัดทำแผนการจราจร

ช. เบิกจ่ายเก็บรักษา จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

บีห์ร (Beehr, 1981 : 201-210) ได้ศึกษาความเครียดที่เกิดจากบทบาทของตนและทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน พบว่าความเครียดที่เกิดจากบทบาทในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความไม่พึงพอใจในชีวิต ความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ การมีอารมณ์ไม่เบิกบาน (Depressed Mood) และความเหนื่อยล้า (Fatigue) การวิจัยครั้งนี้ยังสรุปว่าผู้ที่ประสบความเครียดในการทำงานมักจะกล่าวโทษองค์กรและเพื่อนร่วมงานของตน

ฟอกซ์เวิร์ทและคาร์เนส (Foxworth and Karnes, 1983 : 105-107) ได้ศึกษาพบว่าสาเหตุที่นำมาซึ่งความเครียดอย่างมากที่สุดในการทำงาน ได้แก่ เสถียรภาพทางการเงิน (Financial Security) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สมลเซอร์ (Smeltzer, 1987 : 47-58) ได้ศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มมีความสัมพันธ์กับความเครียดมากที่สุด และผลการวิจัยยังพบว่า ตัวแปรด้านการติดต่อสื่อสารในระดับบุคคลและระดับกลุ่มย่อยมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานสูงกว่าตัวแปรด้านองค์กร

ปากเกอร์ (Parger, 1989 : 3630 -A) ได้ศึกษาความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมของเกษตรกรในรัฐมิสซูรี (Missouri Farmers) พบว่า อาการทางกายที่เกิดจากความเครียดมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนจากสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คูนีน (Cunneen, 1990 : 1861-A) ได้ศึกษาแบบของผู้นำ (Leadership Styles) กับระดับของความเครียดและความท้อถอยตามการรับรู้ของผู้บริหารโรงเรียนในรัฐนิวแฮมเชียร์ พบว่าแบบของผู้นำมีความสัมพันธ์กับระดับของความเครียดและความท้อถอยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เบอร์วิก (Berwick, 1992 : 11-19) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลและตัวแปรด้านองค์กรกับความเครียดในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานและบุคลิกภาพด้านความอดทนเป็นตัวแปรทำนายที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการทำนายความเครียด

สมพิศ จำปาเงิน (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรีพบว่าระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปกติซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจในงานและความสอดคล้องระหว่างงานกับความรู้ความสามารถความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการและระบบบริหารงาน

สุรศักดิ์ บุณตริวิทย์ (2545) ได้ศึกษาสภาพความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์พบว่าความชุกของผู้ที่มีความเครียดทั่วไปประมาณร้อยละ 24 ความชุกของผู้ที่มีความเครียดจากการทำงานประมาณร้อยละ 15 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานคือระบบความปลอดภัยและระบบป้องกันโรคจากการทำงาน การลดความเร่งรีบในการทำงานส่วนใหญ่ "มีเครียดของพนักงานอยู่ในระดับปกติ ความเครียดของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า การใช้ 'ความรู้ความชำนาญ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

ลักษณะการทำงานที่ซ้ำซากอาหารกลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงาน บริการทางการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงานและการที่ต้องทำงานเป็นระยะเวลานานๆ

อุบลพรรณ เอี่ยม โภคผล (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจิจ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุและจำนวนบุตร ส่วนระดับการศึกษาอายุงาน สถานภาพรายได้ภาวะครอบครัว ไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยภายในองค์กรได้แก่ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน การบริหารงาน ผลตอบแทนสภาพแวดล้อมพบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานและปัจจัยลักษณะการปฏิบัติงาน อายุนโยบายและเป้าหมายร่วมกันขององค์กร มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ไพโรจน์ เรืองทิพย์ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจนครบาล 8 กลุ่มตัวอย่างเป็นตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจนครบาล 8 จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความท้อถอยในการทำงาน แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน และแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า

1. ตำรวจจราจรมีความรู้สึกความท้อถอยในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ และมีความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับสูง

2. ตำรวจจราจรมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง

3. ตำรวจจราจรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานและด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานด้านรายได้ ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

4. ความท้อถอยในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้/ค่าตอบแทน และด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง ด้านเพื่อนร่วมงานและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ความท้อถอยในการทำงานด้านความรู้สึก

อ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน จราจร อายุราชการ และอายุของตำรวจจราจรที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. ความท้อถอยในการทำงานด้านความรู้สึกคือความสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านรายได้/ค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ประสบการณ์ในการทำงาน จราจร อายุราชการ และอายุของตำรวจจราจรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7. ความท้อถอยในการทำงานด้านความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานและประสบการณ์ในการทำงาน จราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้/ค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง ด้านเพื่อนร่วมงาน อายุราชการ และอายุของตำรวจจราจร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

8. ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความท้อถอยด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานและความเครียดในการทำงาน โดยที่ตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความท้อถอยด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ได้ร้อยละ 17.1

9. ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความท้อถอยด้านความรู้สึกคือความสัมพันธ์ต่อผู้อื่นคือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน และความเครียดในการทำงาน โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความท้อถอยด้านความรู้สึกคือความสัมพันธ์ต่อผู้อื่น ได้ร้อยละ 9.0

10. ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความท้อถอยด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งตัวแปรทั้งสามสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความท้อถอยด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 13.4

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานและระดับความเหนื่อยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลเมืองนนทบุรี รวมทั้งศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลเมืองนนทบุรีต่อความเหนื่อยในการทำงาน โดยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 วิธี คือ

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการศึกษาให้ได้มาซึ่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษาให้ได้มาซึ่งข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่กำหนด

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้าราชการตำรวจจราจร สังกัดสถานีตำรวจนครบาลเมืองนนทบุรี จำนวน 71 นาย (ข้อมูลจากงานธุรการ สถานีตำรวจนครบาลเมืองนนทบุรี ณ วันที่ 15 ธันวาคม 2554) กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) จากการคำนวณตามสูตรกรณีทราบจำนวนประชากรของ ยามานะ (Yamane, 1973)

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

โดยกำหนดให้

N = ขนาดของประชากร (71 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (3%)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{71}{1+71(0.03)^2} \\ &= 66.74 \quad = 67 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากประชากรทั้งหมดจำนวน 71 คน ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 67 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. ศึกษาข้อมูล เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาวางโครงสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา
4. สร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษาและความครอบคลุมกลุ่มประเด็นที่ศึกษาและนำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งเป็นการตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา (Content Validity)
5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวัดความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยในการทำงานด้านความรู้สึก่อนล้ำ ทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดลงสัมพันธ์กับสุขภาพต่อบุคคล และด้านความรู้สึกลดลงที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้ใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความเครียดในการทำงานของโรงพยาบาลสวนปรุง และแบบสำรวจความเหนื่อยในการทำงานของร้อยตำรวจเอกไพโรจน์ เรืองทิพย์ (2546) ซึ่งใช้แบบวัดความเหนื่อยของกิตติ แสงเทียนฉาย (2531) ที่ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบวัดความเหนื่อยของแมสลาช (Maslach Burnout Inventory) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเพื่อวัด

ความเครียดในการทำงานจำนวน 20 ข้อ โดยเป็นประโยคที่แสดงอาการ/ความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เบี่ยงเบนไปจากปกติทำให้เกิดความเครียด ซึ่งใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ และแบบสอบถามเพื่อวัดความถี่ของการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล และด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ โดยเป็นประโยคที่แสดงอาการ/ความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ เช่น หมดกำลังใจ หนักใจ เป็นข้อความแสดงความรู้สึกที่ถ้อยในแต่ละด้าน ซึ่งใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับยศ อายุราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านจราจรที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี เป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามอาการ/ความรู้สึกในเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อวัดความเครียดในการทำงานที่พัฒนามาจากแบบวัดความเครียดสวนปรงของโรงพยาบาลสวนปรงจำนวน 7 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ไม่เคยเลย	มีระดับคะแนน 1 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	มีระดับคะแนน 2 คะแนน
เป็นบางครั้ง	มีระดับคะแนน 3 คะแนน
เป็นบ่อยครั้ง	มีระดับคะแนน 4 คะแนน
เป็นประจำ	มีระดับคะแนน 5 คะแนน

การรวมคะแนนจะมีคะแนนต่ำสุดที่ 7 คะแนน และคะแนนสูงสุดไม่เกิน 35 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- คะแนน 7 – 13 เครียดน้อย
- คะแนน 14 – 20 เครียดปานกลาง

คะแนน 21 – 27 เครียดสูง

คะแนน 28 - 35 เครียดรุนแรง

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามอาการ/ความรู้สึกในเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อวัดความ
 ท้อถอยในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล
 และด้านความรู้สึก ที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยพัฒนามาจากแบบสำรวจความท้อถอยใน
 การทำงานของร้อยตำรวจเอกไพโรจน์ เรืองทิพย์ (2546) ซึ่งใช้แบบวัดความท้อถอยของกิตติ แสง
 เทียนฉาย (2531) ที่ปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบวัดความท้อถอยของแมสลาช (Maslach Burnout
 Inventory) จำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating
 Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีระดับคะแนน 1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	มีระดับคะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	มีระดับคะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	มีระดับคะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	มีระดับคะแนน 5 คะแนน

รวมคะแนนทุกข้อในแต่ละเรื่องของผู้ตอบคนเดียวกันโดยผู้ตอบที่มีคะแนนสูงในแต่ละ
 เรื่อง จะมีความท้อถอยในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกด้อย
 สัมพันธภาพต่อบุคคล และด้านความรู้สึกที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูง ส่วนผู้ตอบที่มี
 คะแนนต่ำจะเป็นผู้ที่มีความท้อถอยในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึก
 ด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล และด้านความรู้สึกที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่ำ สำหรับ
 เกณฑ์ของค่าเฉลี่ยจากคะแนนที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลของความท้อถอยในการทำงาน
 แบ่งเป็น 5 ระดับ เกณฑ์คะแนนอันตรภาคชั้น (Class Interval) คือ

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น แต่ละช่วงห่างกันเท่ากับ 0.80 คะแนน ซึ่งสามารถกำหนดเป็นเกณฑ์การวิเคราะห์ความเหนื่อยในการทำงาน จากคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความเหนื่อยมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความเหนื่อยมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความเหนื่อยปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความเหนื่อยน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความเหนื่อยน้อยที่สุด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงตามขั้นตอนต่อไปนี้

1.1 ติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

1.2 ส่งแบบสอบถามให้กับตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 67 ชุด

1.3 นัดวัน-เวลาขอรับแบบสอบถามทั้งหมดกลับคืน

1.4 ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจให้คะแนน และเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล

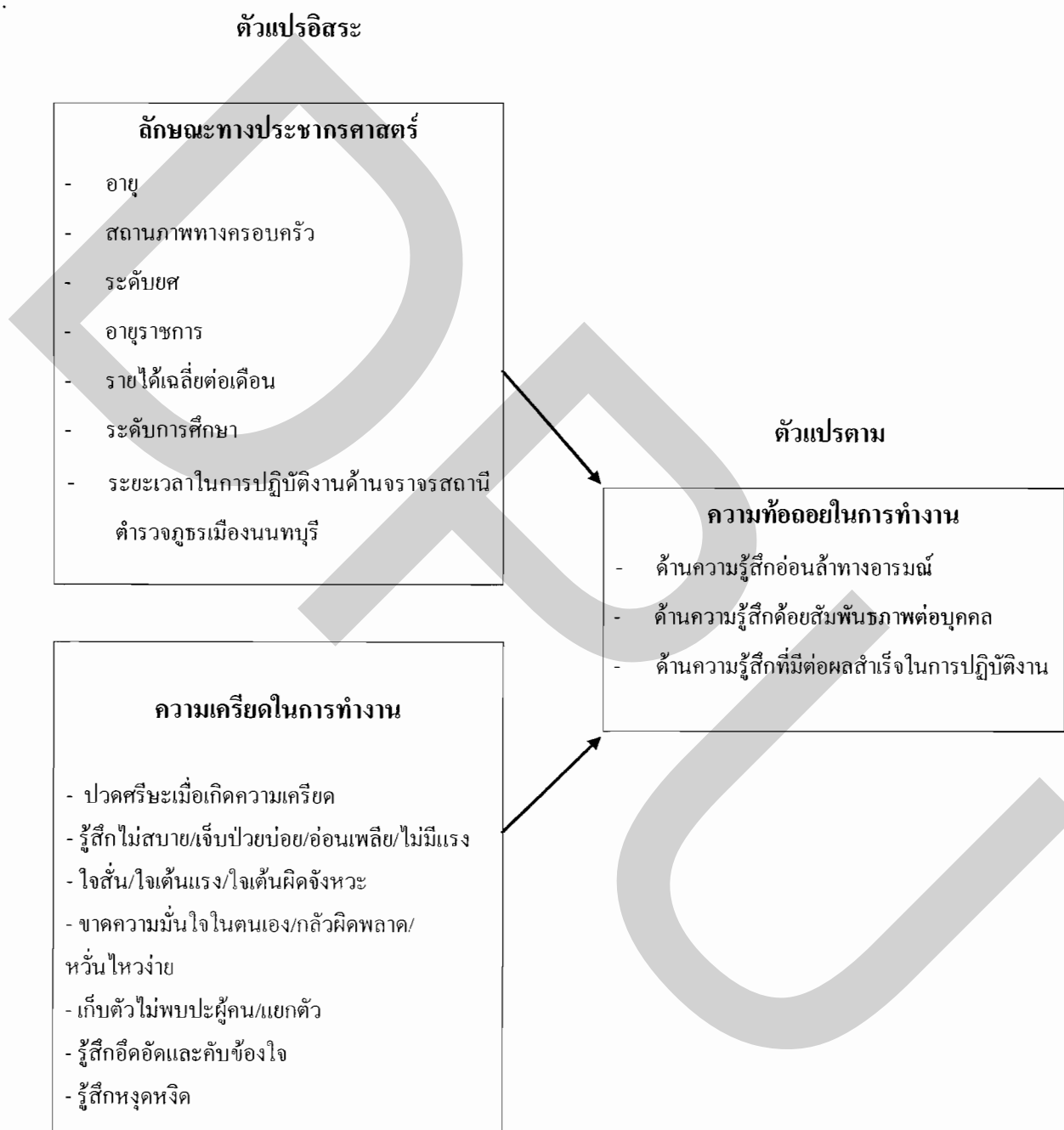
1.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมกราคม 2555 หลังจากนั้นจะนำ แบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลการศึกษา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จึงนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Percentage) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนสถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ ดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี

การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการตำรวจจราจร ซึ่งประกอบด้วย อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับยศ อายุราชการ(ตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบัน) รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านจราจรที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง นนทบุรี โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการตำรวจจราจร

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	12	17.9
31 - 40 ปี	18	26.9
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	37	55.2
รวม	67	100.0
2. สถานภาพทางครอบครัว		
โสด	9	13.4
สมรส	56	83.6
แยกกันอยู่/หย่าร้าง	2	3.0
รวม	67	100.0
3. ระดับยศ		
ชั้นประทวน	62	92.5
ชั้นสัญญาบัตร	5	7.5
รวม	67	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อายุราชการ (ตั้งแต่เริ่มรับราชการจนถึงปัจจุบัน)		
น้อยกว่า 10 ปี	11	16.4
11 – 20 ปี	27	40.3
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	29	43.3
รวม	67	100.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	10	14.9
15,001 - 20,000 บาท	26	38.8
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	31	46.3
รวม	67	100.0
6. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	64.2
ปริญญาตรี	24	35.8
สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	67	100.0
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านจราจรที่สถานี		
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี		
น้อยกว่า 10 ปี	27	40.3
11 - 20 ปี	14	20.9
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	26	38.8
รวม	67	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการตำรวจ กรุงเทพมหานคร จำนวน 67 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ผลดังนี้

อายุ พบว่า ข้าราชการตำรวจจราจร ส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 40 ปี มีจำนวนร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี มีจำนวนร้อยละ 26.9 และอายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวนร้อยละ 17.9

สถานภาพทางครอบครัว พบว่า ข้าราชการตำรวจจราจร ส่วนใหญ่ สมรสแล้ว มีจำนวนร้อยละ 83.6 รองลงมาคือ โสด จำนวนร้อยละ 13.4 และแยกกันอยู่/หย่าร้าง จำนวนร้อยละ 3.0

ระดับชั้นยศ พบว่า ข้าราชการตำรวจจราจร ส่วนใหญ่ เป็นระดับชั้นประทวน มีจำนวนร้อยละ 92.5 และชั้นสัญญาบัตร จำนวนร้อยละ 7.5

อายุราชการ พบว่า ข้าราชการตำรวจจราจร ส่วนใหญ่ มีอายุราชการมากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 43.3 รองลงมาคืออายุราชการ 11 – 20 ปี จำนวนร้อยละ 40.4 และน้อยกว่า 10 ปี จำนวนร้อยละ 16.4

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าข้าราชการตำรวจจราจรส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ 15,001 – 20,000 บาท จำนวนร้อยละ 38.8 และต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวนร้อยละ 14.9

ระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 64.2 และระดับปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 35.8

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านจราจร พบว่า ข้าราชการตำรวจจราจร ส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานด้านจราจรที่สถานีตำรวจฯ อำเภอเมืองนนทบุรี น้อยกว่า 10 ปี มีจำนวนร้อยละ 40.3 รองลงมาคือ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีจำนวนร้อยละ 38.8 และ 11 – 20 ปี จำนวนร้อยละ 20.9

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สภานี้ ตำรวจ อำเภอเมืองนนทบุรี

การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สภานี้
ตำรวจ อำเภอเมืองนนทบุรี โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.2 – 4.3

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละ ของอาการต่าง ๆ ที่แสดงถึงความเครียดของ ข้าราชการตำรวจ
สภานี้ตำรวจ อำเภอเมืองนนทบุรี

อาการ	ระดับอาการ				
	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย
1. ปวดศีรษะเมื่อเกิดความเครียด	2 (3.0%)	6 (9.0%)	14 (20.9%)	22 (32.8%)	23 (34.3%)
2. รู้สึกไม่สบาย /เจ็บป่วยบ่อย/ อ่อนเพลีย/ ไม่มีแรง	1 (1.5%)	5 (7.5%)	15 (22.4%)	26 (38.8%)	20 (29.9%)
3. ใจเต้น / ใจเต้นแรง/ ใจเต้นผิดจังหวะ	1 (1.5%)	3 (4.5%)	14 (20.9%)	13 (19.4%)	36 (53.7%)
4. ขาดความมั่นใจตนเอง/ กลัวความ ผิดพลาด/ หวั่นไหวง่าย	1 (1.5%)	3 (4.5%)	14 (20.9%)	24 (35.8%)	25 (37.3%)
5. เก็บตัวไม่พบปะผู้คน / แยกตัว	-	4 (6.0%)	7 (10.4%)	10 (14.9%)	46 (68.7%)
6. รู้สึกอึดอัดและซับซ้อนใจ	-	3 (4.5%)	15 (22.4%)	21 (31.3%)	28 (41.8%)
7. รู้สึกหงุดหงิด	1 (1.5%)	5 (7.5%)	13 (19.4%)	29 (43.3%)	19 (28.4%)

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อาการที่แสดงถึงความเครียด มีดังนี้

1. ปวดศีรษะเมื่อเกิดความเครียด พบว่า ส่วนใหญ่ ไม่เคยมีอาการ มีจำนวนร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ นาน ๆ ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 32.8 และ บางครั้ง จำนวนร้อยละ 20.9
2. รู้สึกไม่สบาย /เจ็บป่วยบ่อย/ อ่อนเพลีย/ ไม่มีแรง พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นนาน ๆ ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ ไม่เคยมีอาการ มีจำนวนร้อยละ 29.9 และบางครั้ง มีจำนวนร้อยละ 22.4

3. ใจสั้น / ใจเต็มแรง/ ใจเต็มผัดจึงหะ พบว่า ส่วนใหญ่ ไม่เคยมีอาการ มีจำนวน ร้อยละ 53.7 รองลงมาคือบางครั้ง มีจำนวนร้อยละ 20.9 และ เป็นนาน ๆ ครั้งมีจำนวนร้อยละ 19.4

4. ขาดความมั่นใจตนเอง/ กลัวความผิดพลาด/ หวั่นไหวง่าย พบว่าส่วนใหญ่ ไม่เคยมี อาการ มีจำนวนร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ นาน ๆ ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 35.8 และเป็นบางครั้ง มีจำนวนร้อยละ 20.9

5. เก็บตัวไม่พบปะผู้คน / แยกตัว พบว่าส่วนใหญ่ ไม่เคยมีอาการ มีจำนวนร้อยละ 68.7 รองลงมาคือ นาน ๆ ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 14.9 และเป็นบางครั้ง มีจำนวนร้อยละ 10.4

6. รู้สึกอึดอัดและขับข้องใจ พบว่าส่วนใหญ่ ไม่เคยมีอาการ มีจำนวนร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ นาน ๆ ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 31.3 และเป็นบางครั้ง มีจำนวนร้อยละ 22.4

7. รู้สึกหงุดหงิด พบว่าส่วนใหญ่ นาน ๆ ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ ไม่เคย มีอาการ มีจำนวนร้อยละ 28.4 และเป็นบางครั้ง มีจำนวนร้อยละ 19.4

ตารางที่ 4.3 สรุป จำนวน และร้อยละ ระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจจราจร สถานี ตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี

ระดับความเครียด	จำนวน	ร้อยละ
เครียดรุนแรง	-	-
เครียดสูง	10	14.9
เครียดปานกลาง	20	29.9
เครียดน้อย	37	55.2
$\bar{X} = 13.57$ S.D = 5.41		
รวม	67	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้าราชการตำรวจจราจร ส่วนใหญ่ มีความเครียดในระดับน้อย มีจำนวนร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ เครียดระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 29.9 และเครียดสูง จำนวน ร้อยละ 14.9 และโดยเฉลี่ยข้าราชการตำรวจจราจร มีคะแนนความเครียดเท่ากับ 13.57 คะแนน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความรู้สึกที่ถ้อยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี

การวิเคราะห์ความรู้สึกที่ถ้อยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล และด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.4 – 4.7

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความถี่ถ้อยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์

ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความถี่ถ้อย
1. รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติทำให้จิตใจห่อเหี่ยว	1.72	.79	น้อยที่สุด
2. รู้สึกหมดเรี่ยวแรงหลังเลิกงานแต่ละวัน	2.06	.81	น้อย
3. รู้สึกเครียดเมื่อต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตลอดวัน	1.99	.96	น้อย
4. รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำอยู่	1.78	.87	น้อย
5. รู้สึกว่าปริมาณงานที่ทำอยู่มีมากกว่าที่ควรจะเป็น	2.52	1.15	น้อย
รวม	2.01	.68	น้อย

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี มีความรู้สึกที่ถ้อยในการทำงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ในระดับมากน้อย ($\bar{X} = 2.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่แสดงถึงความถี่ถ้อยในการทำงานมากที่สุดคือ รู้สึกว่าปริมาณงานที่ทำอยู่มีมากกว่าที่ควรจะเป็น ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.52$) รองลงมาคือ รู้สึกหมดเรี่ยวแรงหลังเลิกงานแต่ละวัน ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.06$) ส่วนข้อที่แสดงถึงความถี่ถ้อยในการทำงานน้อยที่สุดคือ รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติทำให้จิตใจห่อเหี่ยว ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.72$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความรู้สึกความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนังนทบุรี ด้านความรู้สึกด้วยสัมพันธภาพต่อบุคคล

ด้านความรู้สึกด้วยสัมพันธภาพต่อบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความท้อถอย
1. รู้สึกว่าตนปฏิบัติกับประชาชนเหมือนพวกเขาเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจ	1.55	.93	น้อยที่สุด
2. รู้สึกว่าจิตใจแข็งแกร่งต่อประชาชนมากขึ้นตั้งแต่เข้ามาปฏิบัติงานนี้	1.55	.89	น้อยที่สุด
3. รู้สึกวิตกกังวลว่างานที่ทำอยู่กำลังทำให้จิตใจแข็งแกร่งขึ้น	1.76	1.00	น้อยที่สุด
4. รู้สึกอ่อนใจต่อพฤติกรรมประชาชนบางคนจนไม่อยากจะใส่ใจคนอื่น	2.16	.98	น้อย
5. รู้สึกว่าตัวเองถูกประชาชนตำหนิเมื่อพวกเขามีปัญหา	2.21	1.12	น้อย
รวม	1.85	.75	น้อย

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนังนทบุรี มีความรู้สึกท้อถอยในการทำงานด้านความรู้สึกด้วยสัมพันธภาพต่อบุคคล ในระดับมากน้อย ($\bar{X} = 1.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่แสดงถึงความท้อถอยในการทำงานมากที่สุดคือ รู้สึกว่าปริมาณงานที่ทำอยู่มีมากกว่าที่ควรจะเป็น ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.52$) รองลงมาคือ รู้สึกอ่อนใจต่อพฤติกรรมประชาชนบางคนจนไม่อยากจะใส่ใจคนอื่นในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.16$) ส่วนข้อที่แสดงถึงความท้อถอยในการทำงานน้อยที่สุดคือ รู้สึกว่าตนปฏิบัติกับประชาชนเหมือนพวกเขาเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจ ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.55$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความรู้สึกความท้อถอย
ในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ท้อถอย
1. รู้สึกว่าสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของประชาชนได้ โดยง่าย	2.87	1.15	ปานกลาง
2. รู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหาได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	2.67	1.05	ปานกลาง
3. สามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับประชาชนได้ไม่ยาก	2.57	.94	น้อย
4. รู้สึกเป็นสุขใจที่ได้ทำงานใกล้ชิดกับประชาชน	2.33	1.09	น้อย
5. คิดว่าตนเองได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่ามากมายกับงานที่ ปฏิบัติ	2.27	.90	น้อย
รวม	2.54	.84	น้อย

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวมตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี มีความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ในด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่แสดงถึงความท้อถอยในการทำงานมากที่สุด คือ รู้สึกว่าสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของประชาชน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) รองลงมาคือ สามารถช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหาได้ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) ส่วนข้อที่แสดงถึงความท้อถอยในการทำงานน้อยที่สุด คือ คิดว่าตนเองได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่ามากมายกับงานที่ปฏิบัติ ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.27$)

ตารางที่ 4.7 สรุปค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความรู้สึกความท้อถอย
ในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี

ความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ท้อถอย
ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	2.01	.68	น้อย
ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล	1.85	.75	น้อย
ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2.54	.84	มาก
รวม	2.13	.58	น้อย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี มีความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความท้อถอยในการทำงานมากที่สุด ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.27$) รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\bar{X} = 2.01$) และด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล ($\bar{X} = 1.85$)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 : ความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลเมืองนนทบุรี มีผลต่อความท้อถอยในการทำงาน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลเมืองนนทบุรี ไม่มีผลต่อความท้อถอยในการทำงาน

H_1 : ความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลเมืองนนทบุรี มีผลต่อความท้อถอยในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ทดสอบโดยสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสัมพันธ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 144) ดังนี้

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า :

0.81 ขึ้นไป	ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือสูงมาก
0.61 - 0.80	ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.40- 0.60	ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.2 – 0.39	ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.2	ถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โพลด์ โมเมนต์ (Pearson product moment correlation of Coefficient) ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับความเหนื่อยในการทำงาน ในรายด้านและในภาพรวม

ปัจจัยด้านความเหนื่อย	ความเครียดในการทำงาน		
	r.	Sig.	แปลผล
ด้านความรู้สึก่อนล้ำทางอารมณ์	.586*	.000	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง
ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล	.624*	.000	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง
ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.282*	.021	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ
รวม	.636*	.000	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี กับความเหนื่อยในการทำงาน พบว่า

โดยภาพรวม มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความเหนื่อยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในระดับปานกลาง ($r = .636$) กล่าวคือ ความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี มีผลต่อความเหนื่อยในการทำงาน กรณีที่ตำรวจจราจร มีความเครียดมากขึ้น จะทำให้ตำรวจจราจร มีความเหนื่อยในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กับ ความเหนื่อยในการทำงาน ด้านความรู้สึกลดสัมพันธภาพต่อบุคคล สูงที่สุด ($r = .642$) รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกล้ำทางอารมณ์ ($r = .586$) และ ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($r = .282$) ตามลำดับ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มียุทธศาสตร์ทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 7 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 “ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงาน ที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงาน ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบระดับความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ

ความท้อถอยในการทำงาน	อายุ						F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 30 ปี		31 – 40 ปี		มากกว่า 40 ปี			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	1.95	.64	1.97	.58	2.05	.75	.156	.856
ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพ	1.77	.71	1.90	.86	1.85	.73	.110	.896
ต่อบุคคล								
ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จใน	2.83	.90	2.63	.95	2.40	.75	1.372	.261
การปฏิบัติงาน								
รวม	2.18	.46	2.17	.65	2.10	.59	.129	.879

จากตารางที่ 4.9 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความเหนื่อยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.879 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.879 > 0.05$) แสดงว่า ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความเหนื่อยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายค้ำ พบว่า ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความเหนื่อยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.2 “ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความเหนื่อยในการทำงานที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความเหนื่อยในการทำงาน ที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความเหนื่อยในการทำงาน ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพทางครอบครัว

ความท้อถอยในการทำงาน	สถานภาพทางครอบครัว						F-test	Sig.
	โสด		สมรส		แยกกันอยู่/หย่าร้าง			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	1.82	.69	2.07	.68	1.30	.14	1.658	.199
ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพ	1.67	.75	1.90	.76	1.10	.14	1.414	.251
ต่อบุคคล								
ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จใน	2.76	.89	2.50	.83	2.80	1.13	.460	.633
การปฏิบัติงาน								
รวม	2.08	.52	2.16	.60	1.73	.38	.547	.582

จากตารางที่ 4.10 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพทางครอบครัว พบว่า โดยภาพรวม ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.582 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.582 > 0.05$) แสดงว่า ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.3 “ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงาน ที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงาน ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็น (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามระดับชั้นยศ

ความท้อถอยในการทำงาน	ระดับชั้นยศ				t-test	Sig.
	ชั้นประทวน		ชั้นสัญญาบัตร			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
ด้านความรู้สึกรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	1.99	.68	2.32	.67	-1.051	.297
ด้านความรู้สึกรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล	1.78	.68	2.68	1.21	-1.637	.173
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2.51	.84	2.96	.78	-1.165	.248
รวม	2.09	.54	2.65	.87	-1.425	.223

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี จำแนกตามระดับชั้นยศ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.223 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.223 > 0.05$) แสดงว่า ตำรวจจราจรสถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.4 “ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงาน ที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงาน ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามอายุราชการ

ความท้อถอยในการทำงาน	อายุราชการ						F-test	Sig.
	น้อยกว่า 10 ปี		11 – 20 ปี		มากกว่า 20 ปี			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
ด้านความรู้สึกล่อล้าทางอารมณ์	2.07	.69	2.01	.62	1.99	.75	.063	.939
ด้านความรู้สึกล่อล้าสัมพันธภาพ	1.98	.92	1.69	.59	1.94	.82	1.014	.369
ต่อบุคคล								
ด้านความรู้สึกล่อล้าที่มีต่อผลสำเร็จใน	2.89	.92	2.39	.89	2.54	.74	1.393	.256
การปฏิบัติงาน								
รวม	2.32	.59	2.03	.51	2.16	.64	.979	.381

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี จำแนกตามอายุราชการ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าความ

น่าจะเป็นเท่ากับ 0.381 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.381 > 0.05$) แสดงว่า ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความเหนื่อยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความเหนื่อยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.5 “ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเหนื่อยในการทำงานที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเหนื่อยในการทำงาน ที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเหนื่อยในการทำงาน ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความท้อถอยในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						F-test	Sig.
	ต่ำกว่า 15,000		15,001 – 20,000		มากกว่า 20,000			
	บาท		บาท		บาทขึ้นไป			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	2.02	.74	2.15	.78	1.90	.57	.944	.394
ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพ	1.78	.71	1.94	.83	1.79	.72	.302	.740
ต่อบุคคล								
ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จใน	3.08	1.06	2.45	.81	2.44	.75	2.542	.087
การปฏิบัติงาน								
รวม	2.29	.56	2.18	.63	2.04	.55	.834	.439

จากตารางที่ 4.13 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.439 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.439 > 0.05$) แสดงว่า ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.6 “ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงาน ที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงาน ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็น (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ความท้อถอยในการทำงาน	ระดับการศึกษา				t-test	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
ด้านความรู้สึกรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	2.03	.68	1.97	.70	.329	.743
ด้านความรู้สึกรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล	1.83	.68	1.88	.89	-.286	.775
ด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2.60	.86	2.43	.82	.776	.440
รวม	2.15	.53	2.10	.67	.378	.706

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.706 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.706 > 0.05$) แสดงว่า ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำรวจจราจร สถานีตำรวจ อําเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสําคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานที่ 2.7 “ตำรวจจราจร สถานีตำรวจ อําเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติด้านจราจรที่สถานีตำรวจ อําเภอเมืองนนทบุรี ที่ต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานที่ต่างกัน” ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจ อําเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติด้านจราจรที่สถานีตำรวจ อําเภอเมืองนนทบุรี ที่ต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงาน ที่ไม่ต่างกัน

H_1 : ตำรวจจราจร สถานีตำรวจ อําเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติด้านจราจรที่สถานีตำรวจ อําเภอเมืองนนทบุรี ที่ต่างกันมีความท้อถอยในการทำงานที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี เมื่อจำแนกตามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติด้านจราจรที่สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี

ความท้อถอยในการทำงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติด้านจราจรที่สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี						F-test	Sig.
	น้อยกว่า 10 ปี		11 – 20 ปี		มากกว่า 20 ปีขึ้นไป			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	1.92	.60	2.00	.63	2.12	.79	.547	.582
ด้านความรู้สึกลดน้อยสัมพันธ์ภาพ	1.67	.65	1.69	.35	2.12	.93	3.007	.056
ต่อบุคคล								
ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จใน	2.64	.94	2.31	.80	2.56	.76	.688	.506
การปฏิบัติงาน								
รวม	2.07	.50	2.00	.42	2.27	.71	1.205	.306

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความท้อถอยในการทำงาน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติด้านจราจรที่สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี พบว่า โดยภาพรวม มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.306 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.306 > 0.05$) แสดงว่า ตำรวจจราจรสถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติด้านจราจรที่สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรีต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติด้านจราจรที่สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรีต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี” ผู้วิจัยนำมาสรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีต่อความท้อถอยในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรีที่มีต่อความท้อถอยในการทำงาน

5.2 สมมติฐานในการวิจัย

1. ความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี มีผลต่อความท้อถอยในการทำงาน
2. ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความท้อถอยในการทำงานที่ต่างกัน

5.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้วางแผนและปรับระดับความเครียดในการทำงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
2. ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้วางแผนและปรับระดับความเครียดในการทำงานไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความท้อถอยในการทำงานในด้านที่มีปัญหา
3. ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้วางแผนและปรับระดับความเครียดในการทำงานให้อยู่ในระดับที่ไม่ทำให้เกิดความท้อถอยในการทำงานและควบคุมระดับความเครียดในการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความท้อถอยในการทำงาน
4. ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้วางแผนปรับโครงสร้างลักษณะทางประชากรศาสตร์ให้มีเหมาะสมต่อไป

5.4 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจจราจร สังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 71 คน (สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี, 2554)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ตำรวจจราจร สังกัดสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 67 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, Taro, 1973) ที่ขนาดความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ด้วยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับยศ อาวุธราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านจราจรที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี เป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามอาการ/ความรู้สึกในเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อวัดความเครียดในการทำงานที่พัฒนามาจากแบบวัดความเครียดสวนปรงของโรงพยาบาลสวนปรง จำนวน 7 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ คือ 5 = เป็นประจำ 4 = บ่อยครั้ง 3 = บางครั้ง 2 = นาน ๆ ครั้ง และ 1 = ไม่เคยเลย

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามอาการ/ความรู้สึกในเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อวัดความเหนื่อยในการทำงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล และด้านความรู้สึก ที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยพัฒนามาจากแบบสำรวจความเหนื่อยในการทำงานของร้อยตำรวจเอกไพโรจน์ เรืองทิพย์ (2546) ซึ่งใช้แบบวัดความเหนื่อยของกิตติ แสงเทียนฉาย (2531) ที่ปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบวัดความเหนื่อยของแมสลาค (Maslach Burnout Inventory) จำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) คือ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วย มาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย และ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

5.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม
2. ส่งแบบสอบถามให้กับตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 67 ชุด
3. นัดวัน-เวลาขอรับแบบสอบถามทั้งหมดกลับคืน
4. ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจให้คะแนน และเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมกราคม 2555 หลังจากนั้นจะนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลการศึกษา

5.7 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติอนุมาน เพื่อการทดสอบสมมติฐาน (Inferential Statistic) คือ การทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

5.8 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ข้าราชการตำรวจจราจร ส่วนใหญ่ มี มากกว่า 40 ปี สถานภาพที่สมรสแล้ว โดยมีระดับชั้นยศในชั้นประทวนอายุราชการมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน การศึกษาในระดับปริญญาตรี และ ปฏิบัติงานด้านจราจรที่สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี น้อยกว่า 10 ปี

ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ มีความเครียดในระดับน้อย มีจำนวนร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ เครียดระดับปานกลาง มีจำนวนร้อยละ 29.9 และเครียดสูง จำนวนร้อยละ 14.9 และโดยเฉลี่ยข้าราชการตำรวจจราจร มีคะแนนความเครียดเท่ากับ 13.57 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจร อำเภอเมืองนนทบุรี พบว่า มีความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความท้อถอยในการทำงานมากที่สุด ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย ในครั้งนี้ ประกอบ 2 สมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจรเมืองนนทบุรี มีผลต่อความท้อถอยในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจจราจรเมืองนนทบุรี มีผลต่อ กับความท้อถอยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ความท้อถอยใน

การทำงาน ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และ ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ดำรงจรรยาบรรณ สถานีดำรงจรรยาบรรณ อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความหือถอยในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย 7 สมมติฐานย่อย ผลการทดสอบสมมติฐานได้ผลดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ดำรงจรรยาบรรณ สถานีดำรงจรรยาบรรณ อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความหือถอยในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ดำรงจรรยาบรรณ สถานีดำรงจรรยาบรรณ อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความหือถอยในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 ดำรงจรรยาบรรณ สถานีดำรงจรรยาบรรณ อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีความหือถอยในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 ดำรงจรรยาบรรณ สถานีดำรงจรรยาบรรณ อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความหือถอยในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 ดำรงจรรยาบรรณ สถานีดำรงจรรยาบรรณ อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความหือถอยในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.6 ดำรงจรรยาบรรณ สถานีดำรงจรรยาบรรณ อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความหือถอยในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.7 ดำรงจรรยาบรรณ สถานีดำรงจรรยาบรรณ อำเภอเมืองนนทบุรี ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติด้านจรรยาบรรณที่สถานีดำรงจรรยาบรรณ อำเภอเมืองนนทบุรี ที่ต่างกัน มีความหือถอยในการทำงานที่ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.9 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี มีผลต่อความท้อถอยในการทำงาน กรณีที่ตำรวจจราจร มีความเครียดมากขึ้น จะทำให้ตำรวจจราจร มีความท้อถอยในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยมีผลต่อ ความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และ ด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ แสดงว่า ผลของความเครียด ส่งผลโดยตรงต่อสัมพันธภาพต่อบุคคล ซึ่งอาจมีผลทำให้ข้าราชการตำรวจจราจร มีการปฏิบัติตัวต่อประชาชนไม่เหมาะสม บริการประชาชนด้วยความกระด้าง หรือบางครั้งผลของความเครียดนั้นทำให้ข้าราชการตำรวจจราจรมีความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานของตนเอง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมัลดารี (Muldary, 1983 : 50-80) ได้กล่าวว่าความท้อถอยจะส่งผล จิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotion Function) คือทำให้เกิดความอ่อนล้าทางด้านจิตใจซึ่งมีหลายมิติ โดยจะทำให้บุคคลเกิดความยากลำบากต่อการมีความตั้งใจและสมาธิ และจะนำไปสู่ความสูญเสียความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ และส่งผลทางด้านพฤติกรรมและการปฏิบัติงาน (Behavior and Work Performance) อันได้แก่ สิ่งที่ทำและสิ่งที่พูด โดยทั่วไปจะดูพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากพฤติกรรมปกติเช่น การให้เวลากับผู้มารับบริการน้อยลง การลดความสัมพันธ์อันดีกับผู้มารับบริการ การหลีกเลี่ยงที่จะพบปะกับผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งสาเหตุของของความท้อถอย มักเกิดจาก ปัจจัยหลายประการ เช่น จากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ต่าง ๆ กล่าวคือ หากบุคคลมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ก็จะส่งผลจะทำให้บุคคลนั้น เกิดความเครียดได้ (ยี่ (Yee, 1981 : 14 – 15 อ้างถึงใน บุญศรี ชัยจิตาม, 2534 : 7-12)) นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพโรจน์ เรืองทิพย์ (2546) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจนครบาล 8 ที่พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความท้อถอยด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อผู้อื่นคือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน และความเครียดในการทำงาน

5.10 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี มีข้อเสนอแนะดังนี้

จัดการกับความเครียด

ความเครียดของข้าราชการตำรวจจราจร ความเครียดในระดับปานกลาง กับระดับสูงนั้น รวมกันมีสัดส่วนในในระดับที่ค่อนข้างสูง (ร้อยละ 44.8) ดังนั้นสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ควรหาวิธีลดความเครียดเหล่านี้ หากสะสมเป็นเวลาที่ยาวนาน ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้ เช่น ควรจัดการการมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสมแก่ ข้าราชการตำรวจจราจร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่เกิดความเครียดสะสม หรือ การจัดเวรทำงาน และเวรพักให้สัมพันธ์กัน เป็นต้น

การจัดการกับความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน

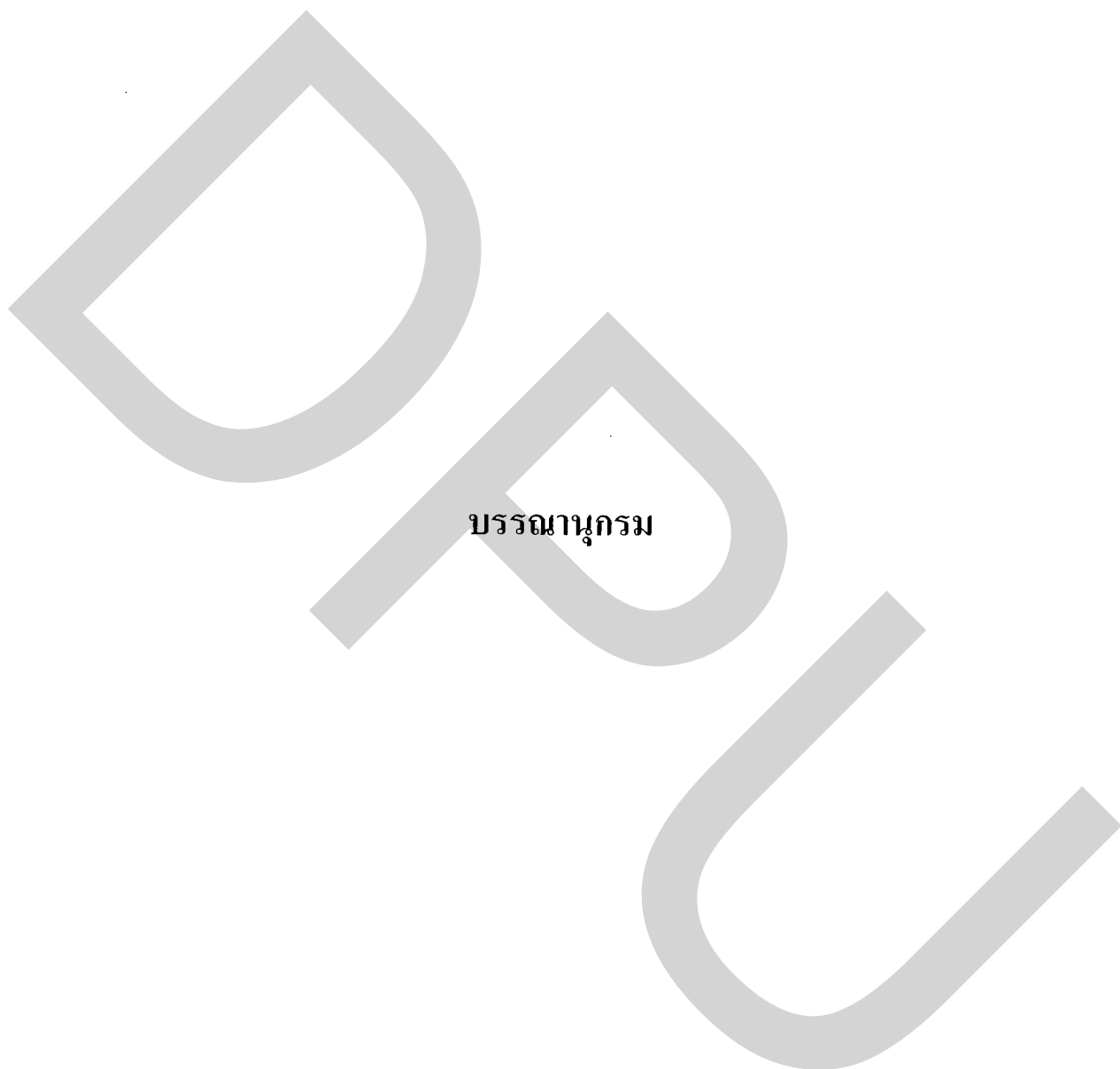
- ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ นั้นพบว่า ปริมาณงานที่ทำอยู่มีมากกว่าที่ควรจะเป็น มีผลทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้า สูงสุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม รวมทั้งกระจายงานอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ควรให้จัดเวรพักในแต่ละชั่วโมงในการทำงานด้วย ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล้าจากการทำงานมากเกินไป

- ความรู้สึกด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล นั้นพบว่า การถูกประชาชนตำหนิเมื่อพวกเขามีปัญหา นั้นมีผลต่อความรู้สึกสูงสุด ดังนั้น สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี ควรสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้เกิดขึ้น ระหว่างประชาชน กับข้าราชการตำรวจจราจร โดยทำการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นกับตำรวจจราจรกับประชาชน เช่น จัดกิจกรรมตำรวจจราจร พบประชาชน เพื่อสร้างความรู้สึกว่าการตำรวจจราจร กับประชาชนนั้นก็เป็นมนุษย์เหมือนกัน แต่แตกต่างกันเพราะหน้าที่การงาน ดังนั้นหากมีปัญหามาเข้าใจกัน ควรให้อภัยซึ่งกันและกัน และให้มองที่จุดร่วม คือ กฎหมาย เป็นที่ตั้ง

- ความรู้สึกที่มีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน นั้นพบว่า ความสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของประชาชนได้โดยง่าย นั้นมีผลต่อความรู้สึกสูงสุด นั้น ข้าราชการตำรวจ ควรพยายามสื่อสารกับประชาชนด้วยความเป็นมิตร และความเข้าใจ ชี้แจงปัญหาให้ประชาชนเข้าใจ ทั้งนี้ จะทำให้ได้รับความร่วมประชาชน ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึก กับข้าราชการตำรวจจราจร ทั้งนี้เพื่อจะได้ข้อมูลที่เปิดกว้าง และเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดการความท้อถอยในการทำงานได้อย่างชัดเจน
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ นอกจากความเครียด ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของข้าราชการตำรวจจราจร เช่น บุคลิกภาพ ทักษะจิตต่อการทำงานด้านจราจร เป็นต้น
3. ควรทำวิจัย กับกลุ่มสถานีดำรวจภูธร ในเขตปริมณฑลอื่นร่วมด้วย เช่น เขตจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในเรื่อง ความท้อถอยของข้าราชการตำรวจจราจร ในเขตปริมณฑล



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2529). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ธนะการพิมพ์.
- อารี เพชรผุด. (2530). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน (Human Relations at Work)**. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บทความ

- ชินโอสถ หัสบำเรอ. (2525, ธันวาคม). “สุขภาพในการทำงานและพฤติกรรมของมนุษย์.” **สารกองพยาบาล, ปีที่ 10**. หน้า 15-47.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2525, มิถุนายน). “ความเครียดของนักบริหาร : ปัญหาและทางออก.” **วารสารสังคมศาสตร์, 19 (2)**. หน้า 62-92.
- อัญชนา เวสารัชช์. (2527, พฤศจิกายน). “ผู้บริหารกับการคลายเครียด.” **วารสารข้าราชการ, 29 (11)**. หน้า 35-39.

เอกสารอื่นๆ

เตือนใจ ชันดีสิทธิ์. (2535). ปัจจัยที่มีผลต่อความท้อถอยของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาล เขตภาคเหนือ. ปรินญานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. ปรินญานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

พรเพ็ญ ปฏิสัมพันธ์. (2532). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร. ปรินญานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนา ศักยภาพมนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

มารยาท จิตรบรรพต. (2534). การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการฝึกสอนคลายความเครียดโดยนักจิตวิทยาคลินิกกับโปรแกรมเทปโทรทัศน์. ปรินญานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2533). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง. ปรินญานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศลใจ วิบุรณกิจ. (2534). ความสัมพันธ์ระหว่างเทคนิคการประสานงานของศึกษานิเทศก์กับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอเขต การศึกษา 3. ปรินญานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

อารีรัตน์ หิรัญโร. (2532). แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา. ปรินญานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

วิทยานิพนธ์

ฐานา ธรรมคุณ. (2532). ความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไป.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา.

เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญศรี ชัยจิตามร. (2534). สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อย

หน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลของรัฐ.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาภาคสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชรินทร์ สุตันตปฤถา. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิด

ความเครียด ภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานและพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของ

พยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์

ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย

เชียงใหม่.

ไพโรจน์ เรืองทิพย์. (2545). ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานที่

ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กองบังคับการ

ตำรวจนครบาล 8. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

อุบลพรรณ เอี่ยม โภคลาภ. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต

สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

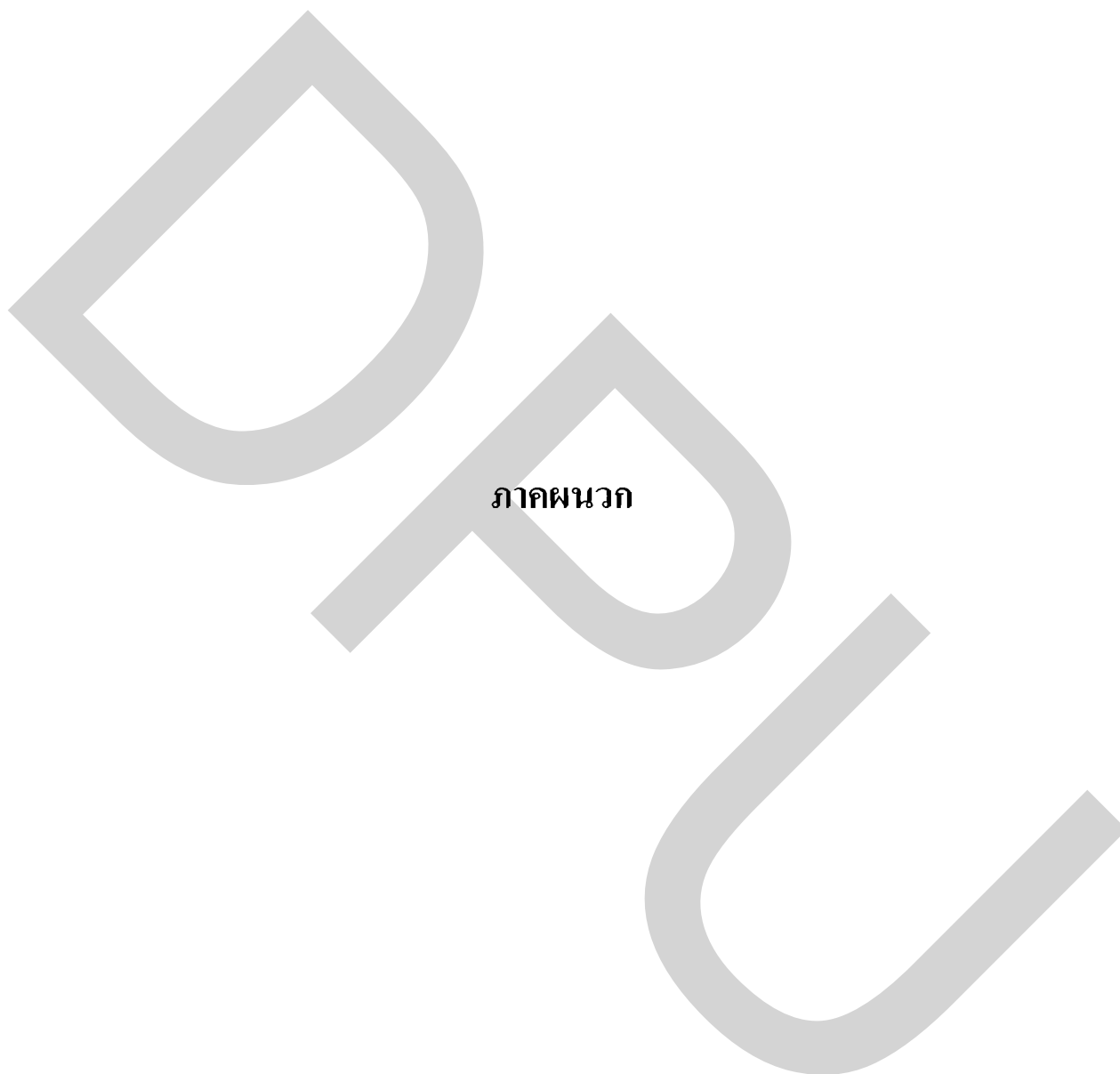
- Beck, Robert C. (1990). **Motivation Theories and Principles** (3rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice- Hall.
- Brown, Warren B. and Dennis J. Moberg. (1980). **Organization Theory and Management : A MacroApproach**. New York L John Wiley & Sons.

DISSERTATIONS

- Brown, Janice Y. (1985). **“The Study of The Relationship between Job and Burnout in Teachers”** Dissertation Abstracts International. 46(03), September.p.560-A.
- Cunneen, James E. (1990). **“Leadership Styles and Perceived Stress/Burnout Levels of New Hampshire School Superintendents”** Dissertation Abstracts International. 50(7). January p. 1861.-A.
- DeFranco, Theresa Jean. (1989). **“Burnout in Two-Years College Counselors ”** Dissertation Abstracts International. 50(04), October. p. 858-A.
- Ekbom, Clyde W. (1985). **“The Effects of Social Support on Counselor Burnout ”** Dissertation Abstracts International. 46(04), October. p. 895-A.
- Holt, Penni. (1986). **“The Study of The Interaction of Level of Occupational Stress, Degree of Burnout, and Personality Hardiness in Female Elementary Teacher.”** Dissertation Abstracts International. 47(02), August. p. 471-A.

ARTICLES

- Beehr, Terry A. (1981, January). "Work-role Stress and Attitudes Co-Workers." **Group and Organization Studies**, 6(2). pp. 201-202.
- Berwick, Kathleen R. (1992, January). "Stress among Student Affairs Administrator : The Relationship of Personal Characteristics and Organizational Variables to Work - Related Stress." **Journal of College Student Development**, 33(1). pp. 11-19.
- Brissie, Janice S. and Other. (1988). "Individual Situational Contributors to Teacher Stress and Burnout." **Educational Administration Quarterly**, 18(4). pp. 93-113.
- Brog, Mark G. and Richard J. Riding. (1991). "Occupational Stress and Satisfaction in Teaching." **British Educational Research Journal**, pp. 263-281.
- Fimian. Michale J. (1986, February). "Social Support and Occupational Stress on Special Education." **Exceptional Children**, 52(2). pp. 436-442.



ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงาน
ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

2. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการ ศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านความท้อถอยในการทำงานของตำรวจจราจร
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี

3. ขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็น ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด คำตอบที่ได้ไม่มีข้อผูกมัดใดๆ ทั้งสิ้นกับผู้ตอบแบบสอบถามผลรวมของความคิดเห็นของท่านใช้ประโยชน์ในการศึกษาและวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

พ.ต.ท.อัศวารัฐ สุพานิชวรภาชน์
นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความท้อถอยในการทำงาน

ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับยศ อายุราชการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านจราจรที่สถานีตำรวจภูธร

อำเภอเมืองนนทบุรี

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

1. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

2. สถานภาพทางครอบครัว

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ แยกกันอยู่/หย่าร้าง

3. ระดับยศ

- ☐ ชั้นประทวน ☐ ชั้นสัญญาบัตร

4. อายุราชการ (ตั้งแต่เริ่มรับราชการถึงปัจจุบัน)

- ☐ น้อยกว่า 10 ปี ☐ 11 – 20 ปี ☐ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

6. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านจราจรที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี

- ☐ น้อยกว่า 10 ปี ☐ 11 – 20 ปี ☐ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับอาการของท่าน

มากที่สุด

ระดับอาการ : 1 = ไม่เคย 2 = นาน ๆ ครั้ง 3 = บางครั้ง 4 = บ่อยครั้ง 5 = เป็นประจำ

อาการ	ระดับอาการ				
	1	2	3	4	5
1. ปวดศีรษะเมื่อเกิดความเครียด					
2. รู้สึกไม่สบาย/เจ็บป่วยบ่อย/อ่อนเพลีย/ไม่มีแรง					
3. ใจสั่น/ใจเต้นแรง/ใจเต้นผิดจังหวะ					
4. ขาดความมั่นใจในตนเอง/กลัวผิดพลาด/หวั่นไหวง่าย					
5. เก็บตัวไม่พบปะผู้คน/แยกตัว					
6. รู้สึกอึดอัดและคับข้องใจ					
7. รู้สึกหงุดหงิด					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลปัจจัยด้านความท้าทายในการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ระดับความรู้สึก : 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ความรู้สึก	ระดับความรู้สึก				
	1	2	3	4	5
1. ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์					
1.1 ท่านรู้สึกว่า งานที่ปฏิบัติทำให้จิตใจห่อเหี่ยว					
1.2 ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงหลังเลิกงานแต่ละวัน					
1.3 ท่านรู้สึกเครียดเมื่อต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตลอดวัน					
1.4 ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำอยู่					
1.5 ท่านรู้สึกว่า ปริมาณงานที่ทำอยู่มีมากกว่าที่ควรจะเป็น					
2. ด้านความรู้สึกด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล					
2.1 ท่านรู้สึกว่า ตนปฏิบัติกับประชาชนเหมือนพวกเขาเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจ					
2.2 ท่านรู้สึกว่า จิตใจแข็งกระด้างต่อประชาชนมากขึ้นตั้งแต่เข้ามาปฏิบัติงานนี้					
2.3 ท่านรู้สึกวิตกกังวลว่า งานที่ทำอยู่กำลังทำให้จิตใจของฉันทึ่แข็งกระด้างขึ้น					
2.4 ท่านรู้สึกอ่อนใจต่อพฤติกรรมประชาชนบางคนจนไม่อยากจะได้ใจคนอื่น					
2.5 ท่านรู้สึกว่า ตนเองถูกประชาชนตำหนิเมื่อพวกเขามีปัญหา					

ความรู้สึกร	ระดับความรู้สึกร				
	1	2	3	4	5
3. ด้านความรู้สึกรที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
3.1 ท่านรู้สึกรว่า สามารถเข้าใจความรู้สึกรนึกคิขของประชาชนได้โดยง่าย					
3.2 ท่านรู้สึกรว่า สามารถช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.3 ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับประชาชนได้ไม่ยาก					
3.4 ท่านรู้สึกรเป็นสุขใจที่ได้ทำงานใกล้ชิดกับประชาชน					
3.5 ท่านคิขว่า ตนเองได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่ามากมายกับงานที่ปฏิบัติ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	พ.ต.ท.อัครารัฐ สุพานิชวรภาชน์
วัน / เดือน / ปีเกิด	วันที่ 22 ตุลาคม 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2535
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2538 รอง สว. ประจำ บชน. ปี พ.ศ. 2538 - 2540 รอง สว.ฝป.3 ปปป.ตร.บช.ก. ปี พ.ศ. 2540 - 2542 รอง สว.งาน 2 กก.อก.สศก. ปี พ.ศ. 2542 - 2543 นว.(สบ 1) ผบก.สศก. ปี พ.ศ. 2543 - 2544 พงส.(สบ 1) สภ.อ.โพธาราม จว.ราชบุรี ปี พ.ศ. 2544 - 2544 นว.(สบ 1) ผบก.ภ.จว.ราชบุรี ปี พ.ศ. 2544 - 2546 รอง สว.งาน 5 กก.สส.ภ.7 ปี พ.ศ. 2546 - 2548 สวป. สภ.อ.เมืองราชบุรี ปี พ.ศ. 2548 - 2549 นว.(สบ 2) ผบช.ภ.7 ปี พ.ศ. 2549 - 2551 นว.(สบ 2) ผบช.ประจำ สง.ผบ.ตร. ปี พ.ศ. 2551 - 2553 รอง ผกก.จร.สภ.เมืองนนทบุรี จว.นนทบุรี ปี พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน รอง ผกก.ป.สภ.ไทรน้อย จว.นนทบุรี