

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง  
จังหวัดราชบุรี

Factors Affecting the Stress of Traffic Police Officers at Police Stations  
in Muang District, Ratchaburi Province

ดร.ปกรณ ปรีชาภรณ์<sup>1</sup>

<sup>1</sup>อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัชต์ภาคย์

E-mail address: prechaporn@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี และ (2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับความเครียด ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับความเครียดของตำรวจจราจร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าเท่ากับ .853 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2) ระดับความเครียดของนายตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตรกับ ชั้นประทวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความเครียด, ตำรวจจราจร, ปัจจัยการทำงาน

Abstract

The research objectives of this paper were: (1) to compare the level of stress between traffic police officers at Police Stations in Muang District, Ratchaburi Province; and (2) to educate the relationship between job factors and stress. Major research findings show as follows: (1) there was positive correlation between the level of job factors and stress, at a significance level of 0.01 ( $r = 0.853$ ); and (2) the traffic police officers with different ranks had statistical difference in the level of stress caused by job factors at a significance level of 0.05

**Keywords:** Stress, Traffic Police Officers, Job Factors

## บทนำ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลที่สำคัญต่อภาวะสุขภาพร่างกาย จิตใจ และการแสดงพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ ความเครียดทำให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์ เริ่มจากความไม่สบายใจ หงุดหงิด ว้าวุ่นใจ ต่อมาถึงการมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ เช่น นอนไม่หลับ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ไม่มีสมาธิ ขาดวิจารณญาณ การตัดสินใจเสียไป ตีตนูหรือตีตนเสีย และในที่สุดก็เกิดภาวะการเจ็บป่วยทางกาย เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวานโรคหัวใจ ซึ่งอาจถึงแก่ความตายได้ ถ้าความเครียดเรื้อรังประกอบกับเจ็บป่วยเรื้อรัง (Cobb & Karl, 1972: 8–15) นอกจากนี้ความเครียดยังมีอิทธิพลในการปฏิบัติงาน และองค์การคือ ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ผลงานลดลง ทั้งปริมาณและคุณภาพ เนื่องมาจากความเหนื่อยล้าทั้งร่างกาย และจิตใจ ขาดความพึงพอใจในการทำงานมีความบกพร่องในการใช้ความคิด วิจารณญาณในการวินิจฉัยสั่งการ ความคิดสร้างสรรค์ลดลงขาดขวัญและกำลังใจ เกิดการขาดงาน ขี้เกียจ ลาออกจากงาน และบ่อยครั้งที่องค์กรต้องเสียงบประมาณในการดูแลรักษาบุคลากร สูญเสียทรัพยากร ในที่สุดทำให้องค์การไม่มีประสิทธิภาพตามที่ควรจะเป็น (Reithz, 1981: 234–239) อย่างไรก็ตามความเครียดมีทั้งประโยชน์ และโทษต่อเรา (Werther & Davis, 1985: 45) สำหรับในส่วนที่เป็นประโยชน์นั้น ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะ ก็จะกระตุ้นให้คนรู้สึกตื่นตัวสนใจในกิจวัตรประจำวัน แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่ไม่เหมาะสม มีระดับความเครียดต่ำเกินไป จะทำให้เป็นคนเฉื่อยชา เกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ การทำงานขาดคุณภาพแต่ถ้ามีความเครียดมาก

เกินไป จะทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน เรื่องของความเครียดในการทำงาน กำลังได้รับความสนใจจากกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพต่างๆ ทั้งในระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้ใช้แรงงานต่างๆ ทุกคนแม้จะแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา หรือประสบการณ์ในการทำงาน ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่ต้องเผชิญความเครียดมากบ้างน้อยบ้างแตกต่างกันไป ความเครียดในระดับสูงมีผลโดยตรงต่อการทำงานทำให้ผลผลิตของงานลดลง เกิดความบกพร่องในงาน เกิดความรู้สึغبื่อหน่าย ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ มีปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิตตามมา และท้ายสุดอาจส่งผลเสียต่อองค์การติดตามอีกมากมาย ในงานวิจัยของ Elangovan (2001: 159) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับความพึงพอใจ (Satisfaction) เขากล่าวว่า ความกดดันในงานทำให้เกิดความเครียด และความเครียดในระดับสูงจะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานต่ำ นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจกับความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจที่ต่ำจะทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กรน้อยและจะส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงานในที่สุด

ตำรวจเป็นหน่วยงานขั้นต้นในกระบวนการยุติธรรมที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดด้วยเหตุนี้เอง จึงทำให้ตำรวจมีอิทธิพลต่อประชาชนและสังคมเป็นอย่างมาก โดยตำรวจจะเป็นสถาบันเดียวในสังคมที่ถืออาวุธในยามสงบ ซึ่งการปฏิบัติของบุคคลในเครื่องแบบตำรวจต่างกับงานขององค์กรโดยทั่วไป กล่าวคือ ตำรวจจะต้องปฏิบัติงานได้ตามล้าพวง บางกรณีไม่มีผู้ร่วมปรึกษาหารือแสดงความคิดเห็นหรือขอรับคำสั่งจากผู้ใด ตำรวจต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง

คาดคะเนเหตุการณ์และกล้าตัดสินใจในทางที่ถูกต้อง ดำเนินการต่างๆ อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ (สุรพล จุลละพราหมณ์. 2525: 268) ประกอบกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นค่อนข้างกว้างขวาง และมีความแตกต่างจากอาชีพอื่น แนวโน้มของการเกิดความเครียดจึงมีค่อนข้างสูง โดยทั่วไปสาเหตุที่มาของความเครียดในหมู่ตำรวจนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหนักเกินไป เกิดจากสภาพแวดล้อม กระบวนการในการปฏิบัติงาน สุขภาพร่างกาย ตลอดจนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว และสังคมรอบข้างที่มีภาวะของการโจมตีหรือเกลียดชังตำรวจอยู่ตลอดเวลา เป็นเหตุทำให้ตำรวจเกิดความท้อแท้ผิดหวังหมดความภูมิใจและกำลังใจในการปฏิบัติงานรวมทั้งขาดการสนับสนุนแนะนำ ดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา นักจิตวิทยาเผยตัวเลข ตำรวจปรึกษาโรคเครียดเพิ่ม ร้อยละ 80 ซึ่งคนใช้ส่วนใหญ่ที่เข้ามาปรึกษาจะมีความเครียดจากภาวะกดดันในการทำงาน โดยได้รับแรงกดดันทั้งจากผู้บังคับบัญชาและประชาชน ส่วนใหญ่จะเป็นตำรวจในสายจราจรและปราบปราม ซึ่งเป็นสายงานที่สัมผัสกับประชาชนรองลงมาเป็นสายงานสอบสวนและสืบสวน นอกจากนี้ยังมีปัจจัยทางเศรษฐกิจ ที่หลายคนรายได้น้อยไม่พอเลี้ยงครอบครัว จนเกิดความเครียด นอกจากนี้ ผลจากความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจเป็นสาเหตุให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน คับข้องใจ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หงุดหงิด เบื่อหน่าย หยุตหรือลังงาน ลาป่วยบ่อย หรืออาจถึงขั้นลาออก ซึ่งผลต่างๆ เหล่านี้ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพการให้บริการประชาชนลดน้อยลงอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร

อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยศึกษาในปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อความเครียด ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจและหาแนวทางในการส่งเสริม ป้องกัน และแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากความเครียดซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของนายตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตรกับชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานกับความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านมลพิษ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาชน

### ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานประจำ ณ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 98 นาย

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้ขนาดตัวอย่าง 79 นาย แบ่งเป็นนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรจำนวน 22 นาย และนายตำรวจชั้นประทวนจำนวน 57 นาย ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

## ทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียด คือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เกิดอารมณ์ทั้งบวก และลบ เกิดการเปลี่ยนแปลงของสารเคมีในร่างกาย ความคิด และพฤติกรรมเปลี่ยนไปจากการดำเนินชีวิตตามปกติการเปลี่ยนแปลงของสารเคมีในร่างกาย จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรมของแต่ละคน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ต่อเหตุการณ์นั้นอย่างไร พนักงานถูกไล่ออกจากงาน บางคนรู้สึกเป็นเรื่องธรรมดา เพราะมีเงินมรดก แต่บางคน คือเหตุการณ์รุนแรง เพราะหมายถึงเรื่องเศรษฐกิจ ค่าใช้จ่ายของครอบครัว นักศึกษาสอบไม่ผ่าน ความรู้สึกต่างกัน เสียใจ ผิดหวัง เครียดมาก เครียดน้อยต่างกัน เครียดมากคือผู้หวังมาก ในคะแนน ความเครียดในชีวิตประจำวัน ความเครียดเกิดขึ้นได้เสมอ แต่ความเครียดจะหายไปในระยะเวลานั้นรวดเร็ว ถ้าผู้มีความเครียด สามารถยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุผลอย่างเข้าใจ สำหรับความเครียดที่ยังคงมีอยู่ เป็นระยะเวลาอันยาวนานเกิน 6 เดือน เครียดซ้ำซากในเรื่องเดิม การดำเนินชีวิตเปลี่ยนไป ถือเป็นความเครียดที่มีสาเหตุมาจากพื้นฐานทางบุคลิกภาพซึ่งต้องได้รับการช่วยเหลือ ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกันอย่างแยกไม่ออกอาการหน้าแดงเมื่อรู้สึกประหม่า อาการอึดอัด แน่นหน้าอก รู้สึกปั่นป่วนในท้องเมื่อจะเข้าลิ้นหัวใจเต้นแรง เหงื่อออก เมื่อเกิดการตื่นเต้นตกใจกลัว เป็นปฏิกิริยาต่างๆ ของร่างกายที่มีต่อเหตุการณ์เฉพาะหน้า โดยมีจิตใจและอารมณ์เป็นตัวการ ทำให้ระบบต่างๆ ในร่างกายไม่สามารถทำงานได้อย่างสม่ำเสมอ เกิดภาวะตึงเครียด มีผลทำให้ร่างกายสร้างสารเคมีที่เรียกว่า “แอดรีนาลีน” เข้าสู่กระแสเลือด ทำให้หัวใจเต้นแรง อัตราการสูบฉีด

โลหิตของหัวใจสูงขึ้นเกิดพลังกำลังมากขึ้น กล้ามเนื้อแข็ง ตึงตัง เป็นปฏิกิริยา เตรียมพร้อมของร่างกาย “สู้” หรือ “หนี” คนที่มีอารมณ์เครียดอยู่นาน หัวใจจะเต้นเร็วกว่าปกติ ความรู้สึกคับใจ ความแค้นใจอย่างรุนแรงไม่มีทางระบายออก ต้องเก็บกดไว้ ผลเสียคือ ทำให้มีการเจ็บป่วยทางกาย (ดวงมาลย์ เริงสำราญ, 2543: 63-64)

Newton and Keenan (1987: 349) กล่าวว่า ความกดดัน (Pressure) ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งความกดดันในการทำงานจะเกิดจากการที่พนักงานมีงานมากจนไม่สามารถทำงานได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด สำหรับองค์การที่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน การใช้เวลาในการทำงานลดลง สามารถทำให้พนักงานลดความเครียดจากการทำงานได้ Mondy and Noe (2005: 376-377) พิจารณาถึงแหล่งที่มาของความเครียดโดยแบ่งออกเป็น 3 ทาง คือ

1. ปัจจัยที่เกิดจากองค์การ (organizational factors)

1.1 วัฒนธรรมองค์การ (corporate culture) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดสูงมาก โดยเฉพาะวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งแก่งแย่งชิงดีกัน เน้นการแข่งขันระหว่างสมาชิก จนเกิดความแตกแยก ขาดความสามัคคี

1.2 งานที่ทำ (job itself) ซึ่งอาจเกิดจากความกำกวมของบทบาทที่มีต่องาน (role ambiguity) ทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่มุ่งหวัง งานไม่ประสบความสำเร็จ

1.3 ความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) บางครั้งองค์การต้องการเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้นในขณะที่เดียวกันก็ต้องการลดขนาดขององค์การลงเพื่อลดต้นทุน ทำให้พนักงานเกิดความเครียด เนื่องจากการลด

ขนาดองค์การจะต้องมีพนักงานบางส่วนต้องถูกออก  
จากงาน

2. ปัจจัยที่เกิดจากพนักงานเอง (personal factors)  
ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลเองเป็นความเครียด ที่  
เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่ได้เกิดจากงาน แต่ผลกระทบ  
จากความเครียดในส่วนนี้ย่อมส่งผลต่อการทำงานใน  
ที่สุด แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

2.1 ความเครียดที่เกิดจากครอบครัว (family)

2.2 ปัญหาทางการเงิน (financial  
problems)

2.3 สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป (general  
environment)

ความเครียดส่วนนี้ เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตไปแล้ว  
ทั้งสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การก่อการ  
ร้าย สภาพการจราจร ตลอดจนภัยทางธรรมชาติ

ความเครียด (Stress) หมายถึง ภาวะที่ร่างกาย  
และจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจาก  
ภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดการ  
เปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้าน  
พฤติกรรม

1. ด้านร่างกาย หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของ  
ระบบต่างๆ ภายในร่างกายที่เป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่  
ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ระบบหายใจ ระบบขับถ่าย  
ระบบประสาท ระบบกล้ามเนื้อ ระบบไหลเวียนโลหิต  
ระบบสืบพันธุ์ ระบบต่อมหน้าเหลือง และระบบย่อย  
อาหาร เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของภาวะ  
ทางจิตใจที่เป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิด  
ความเครียด ได้แก่ ความเบื่อหน่าย กัดดัน ซึมเศร้า  
เหน็ดเหนื่อย วิตกกังวล เป็นต้น

3. ด้านพฤติกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลง  
บุคลิกภาพและพฤติกรรมไปจากเดิมซึ่งเป็นผลมาจากสิ่ง  
กระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ การทำงาน  
ผิดพลาด ผลผลิตและคุณภาพของงานต่ำลง ขาด  
ความคิดสร้างสรรค์ ตัดสินใจผิดพลาด อัตราการขาด  
ลา มาสาย เพิ่มขึ้น เป็นต้น

### ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข สรุปใน  
คู่มือคลายเครียด (2541: 10) ว่าสาเหตุของความเครียด  
มี 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวจะไม่  
ประสบความสำเร็จ มีความหนักใจในการทำงาน หรือ  
ภาระต่างๆ รู้สึกว่าตนเองต้องทำในสิ่งที่ยากเกิน  
ความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่  
เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การ  
เปลี่ยนแปลงในช่วงวัยแต่งงาน การเริ่มเข้าทำงาน การ  
เปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสีย  
คนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การ  
เจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ตลอดจนการเจ็บป่วยที่รุนแรงและ  
เรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ชูติศย์ ปานปรีชา (2529: 486) กล่าวถึงที่มาของ  
ความเครียดว่า มาจากสาเหตุภายในและภายนอก  
ร่างกายโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สาเหตุภายใน สามารถแบ่งได้ 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางกาย ได้แก่

1.1.1 ความเหนื่อยล้าทางกาย

1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ สภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ทำให้ร่างกายอ่อนแอพลีเกิดความเครียดได้

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น เป็นไข้สูง มีโรคประจำตัว

1.1.5 ภาวะติดสุรา และยาเสพติด

1.2 สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ทุกข์ใจ

1.2.2 ความรู้สึกบางอย่างได้แก่ ความรู้สึกสูญเสียชื่อเสียง เกียรติยศ ความภูมิใจ

1.2.3 ความคับข้องใจ หรือภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง

1.2.4 บุคลิกภาพบางประเภททำให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.4.1 เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้เกิดความสมบูรณ์แบบ สะอาด เรียบร้อย เป็นคนตรง ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ

1.2.4.2 เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ (Impulsion, Poor Emotion Control)

1.2.4.3 เป็นคนต้องพึ่งพาคนอื่น (Dependence) ขาดความมั่นใจในตัวเอง

Yates (1979: 115) ได้กล่าวเสริมว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดตัวเดียวกันอาจทำให้คนมีบุคลิกแตกต่างกัน และได้รับผลไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง

ของแต่ละบุคคล พันธุกรรมรวมทั้งโครงสร้างทางกายภาพและอารมณ์ และนอกจากบุคลิกภาพบางประเภทที่อาจก่อให้เกิดความเครียดได้แล้ว อัมพร โอตระกูล (2538: 28–29) ยังกล่าวถึง เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัวไปตามครรลองของการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากอุปนิสัยที่ปรับตัวยาก หรือนิสัยที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2. สาเหตุภายนอก ได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก เช่น การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance)

2.3 ภัยอันตรายต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากมนุษย์เองหรือภัยธรรมชาติ

Robert L. Sharon (อ้างถึงใน ชัยวัฒน์ เพชรกุล, 2539: 9–10) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าแรงกระตุ้นภายในตัวเองของบุคคลซึ่งเกิดจาก

1. ความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) คือ เกิดได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ หรือจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ความอบอุ่น เป็นต้น และอัมพร โอตระกูล (2538: 28–29) ได้กล่าวถึง เรื่องสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะป็นลักษณะทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน หรือการอยู่อาศัยในชุมชนแออัด ขาดความอิสระ ถ้าได้รับการตอบสนองไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมทางสังคมได้ เช่น กลายเป็นคนไม่ให้อภัย หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น

2. ความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาพัฒนาการของแต่ละวัยโดยการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปตามวัย เกิดจากเหตุจูงใจทางสังคม (Social Motive) หรือความต้องการทางจิตใจ (Psychological Need) ได้แก่ ความต้องการความรัก การมีเพื่อน ความยกย่องนับถือ เหมาะสมวัย การที่คนเราเติบโตในสังคมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ไม่เหมือนกันย่อมทำให้แต่ละคนเกิดความต้องการภายในหรือเหตุจูงใจทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน และในส่วนที่เป็นแรงกระตุ้นจากภายนอก หรือจากสิ่งแวดล้อมที่ได้กล่าวเพิ่มเติมไว้ คือ ข้อเรียกร้องทางสังคม ซึ่งได้แก่ แบบแผนประเพณีวัฒนธรรมที่ต่างกันไป เมื่อเราไม่สามารถปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับความต้องการทางสังคมได้ ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ความกระวนกระวายใจ ไม่เป็นตัวของตัวเอง และตกอยู่ในภาวะเครียดหรือความทุกข์ไปตลอด

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการวิจัยเป็น survey research มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย (1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม และ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนคร อำเภอมะนัง จังหวัดราชบุรี

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อศึกษา

ระดับและการกระจาย เกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องความเครียดและ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและปัจจัยด้านสภาพการทำงาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการเปรียบเทียบความเครียดระหว่างนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรกับนายตำรวจชั้นประทวนโดยการ ใช้สถิติทีที่ 2 ประชากรเป็นอิสระกัน (independent sample t-test)

### ผลการวิจัย

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีชั้นยศเป็นชั้นประทวน มีอายุอยู่ระหว่าง 25 – 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 10 ปี

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนคร อำเภอมะนัง จังหวัดราชบุรี

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนคร อำเภอมะนัง จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาชนมากกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยทางสภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนคร อำเภอมะนัง จังหวัดราชบุรี ด้าน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนืองานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือเรื่องการที่เสนอความคิดเห็นแล้วผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจ แต่สำหรับเรื่องกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่เคร่งครัดเกินไปกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดน้อยกว่าประเด็นอื่น

ผลการวิเคราะห์ความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ปัจจัยทางเศรษฐกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในเรื่องที่รายจ่ายมีมากจึงไม่เพียงพอกับรายได้ที่ได้มาในปัจจุบันอยู่ในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือเรื่องราคาสินค้าค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น แต่สำหรับเรื่องความจำเป็นที่จะต้องซื้อเครื่องมือหรืออุปกรณ์การปฏิบัติงานเองกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดน้อยกว่าประเด็นอื่น

ผลการวิเคราะห์ความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ปัจจัยทางมลพิษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในเรื่องที่ต้องเผชิญกับความเครียด และอารมณ์ของผู้ใช้รถใช้ถนนอยู่ในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือควันจากท่อไอเสียรถยนต์ แต่สำหรับเรื่องไม่สามารถจัดซื้ออุปกรณ์ป้องกันมลพิษด้วยตนเองได้กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดน้อยกว่าประเด็นอื่น

ผลการวิเคราะห์ความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ

เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในเรื่องที่ผู้ใช้รถใช้ถนนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งอยู่ในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือผู้ขับซิ่งรถไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร แต่สำหรับเรื่องการไม่ได้รับการยกย่องจากผู้ใช้รถใช้ถนนเท่าที่ควรกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดน้อยกว่าประเด็นอื่น

#### ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยทางสภาพการทำงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในเรื่องที่การปฏิบัติงานต้องใช้ความสามารถการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและเทคนิคสูงอยู่ในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีไม่เพียงพอ แต่สำหรับเรื่องขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจ และการปฏิบัติหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดน้อยกว่าประเด็นอื่น

#### ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับชั้นยศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในเรื่องความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยทางเศรษฐกิจ ยกเว้นปัจจัยทางมลพิษ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาชนระดับชั้นยศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมตำรวจจราจรชั้นประทวน มีความเครียดเรื่องความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา



มากกว่าตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความเครียดของตำรวจจราจรชั้นประทวน มีค่าเฉลี่ย มากกว่าตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร เมื่อพิจารณารายข้อคำถามตำรวจจราจรชั้นประทวนมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุด ในเรื่องผู้บังคับบัญชาสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนืองานที่ได้รับผิดชอบ รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาไม่เอาใจใส่ หรือให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยความเครียดต่ำสุดคือเรื่องกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่เคร่งครัดเกินไป

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร มีความเครียดเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มากกว่าตำรวจจราจรชั้นประทวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความเครียดของตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร มีค่าเฉลี่ย มากกว่าตำรวจจราจรชั้นประทวน เมื่อพิจารณารายข้อคำถามตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตรมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุดในเรื่องเพื่อนร่วมงานซึ่งตึงเครียดกันในการทำงาน ขาดความสามัคคี และการไม่ตรงต่อเวลาของเพื่อนร่วมงานในการมาปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานชอบยุ่งเรื่องส่วนตัวของคนอื่นมากเกินไป ค่าเฉลี่ยความเครียดต่ำสุดคือเรื่องไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

4. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร มีความเครียดเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจมากกว่าตำรวจจราจรชั้นประทวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความเครียดของตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร มีค่าเฉลี่ย มากกว่าตำรวจจราจรชั้นประทวน เมื่อพิจารณารายข้อคำถามตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตรมีค่าเฉลี่ย

ความเครียดสูงสุด ในเรื่องความต้องการที่จะมีเงินออมนองลงมาคือรายจ่ายมีมากจึงไม่เพียงพอกับรายได้ที่ได้มาในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยความเครียดต่ำสุดคือเรื่องความจำเป็นที่จะต้องซื้อเครื่องมือหรืออุปกรณ์การปฏิบัติงานเอง

5. ปัจจัยทางมลพิษ ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร มีความเครียดเรื่องปัจจัยทางมลพิษมากกว่าตำรวจจราจรชั้นประทวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความเครียดของตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร มีค่าเฉลี่ย มากกว่าตำรวจจราจรชั้นประทวน เมื่อพิจารณารายข้อคำถามตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตรมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุดในเรื่องควันจากท่อไอเสียรถยนต์ รองลงมาคือเสียงดังของรถยนต์ และขูดยานพาหนะขณะปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยความเครียดต่ำสุดคือเรื่องกลิ่นเหม็นที่มาจากท่อระบายน้ำและถังขยะริมถนน

6. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมตำรวจจราจรชั้นประทวน มีความเครียดเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาชนมากกว่าตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความเครียดของตำรวจจราจรชั้นประทวน มีค่าเฉลี่ย มากกว่าตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร เมื่อพิจารณารายข้อคำถามตำรวจจราจรชั้นประทวนมีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุดในเรื่องผู้ขับซัดไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร รองลงมาคือผู้ใช้รถใช้ถนนไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง และ ผู้ใช้รถใช้ถนนไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหารถจราจร ค่าเฉลี่ยความเครียดต่ำสุดเรื่องการไม่ได้รับการยกย่องจากผู้ใช้รถใช้ถนนเท่าที่ควร

### ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางสภาพการทำงานกับปัจจัยความเครียด ด้านต่างๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสภาพการทำงานกับระดับความเครียดด้านต่างๆ จากผลการวิเคราะห์พบว่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยทางสภาพการทำงานกับระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ระดับมาก เท่ากับ 0.853 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยทางสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความเครียดเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ระดับมากที่สุดขนาด 0.791 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจระดับมากที่สุดขนาด 0.662 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับมากที่สุดขนาด 0.561 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ข้อเสนอแนะ

**ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา** ผู้บังคับบัญชาควรมีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาก็ควรต้องเป็นที่พึ่งได้ นอกจากนั้นต้องให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ไม่ควรสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนืองานที่รับผิดชอบเนื่องจากงานของตำรวจจราจรเป็นงานที่มีภาระรับผิดชอบมากอยู่แล้วต้องคำนึงถึงความถูกต้องในการทำงานไปพร้อมกับบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

**ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** ปัญหาอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานก็คือเพื่อนร่วมงานไม่

มีน้ำใจช่วยเหลือในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อนร่วมงานไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และทีมงานขาดความสามัคคี ดังนั้นผู้บังคับบัญชาต้องเข้ามาแก้ไข ปัญหาในส่วนนี้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น อาจจัดการฝึกอบรม การกำหนดคดีในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

**ปัจจัยทางเศรษฐกิจ** รายจ่ายของตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีมากจึงไม่เพียงพอกับรายได้ที่ได้มา ผู้บังคับบัญชาควรมีนโยบายส่งเสริมมอบอาชีพให้กับครอบครัวของตำรวจที่ไม่ถึงงานทำเพื่อสร้างรายได้ให้กับทางตำรวจอีกทางหนึ่งก็จะเป็นการช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพได้

**ปัจจัยทางมลพิษ** ผู้บังคับบัญชาควรมีนโยบายในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้กับตำรวจจราจรในการป้องกันควันจากท่อไอเสียรถยนต์ ตลอดจนการป้องกันจากปัจจัยทางมลพิษอื่นๆ

**ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาชน** ผู้บังคับบัญชาต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความอดทนในการบริการประชาชน ส่งเสริมและจัดการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ประชาชนทราบถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนและตำรวจผู้ปฏิบัติงานยึดถือกติกาในเรื่องเดียวกัน ก็จะเป็นการลดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับตำรวจในการปฏิบัติงาน

### เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2548). *คู่มือคลายเครียด*. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ.
- เจริญ ธาณิรัตน์. (2548). *ฟุตบอล 1*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชินโอสถ หักบำเรอ. (2546). *อาชีพอนามัย*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดวงมาลัย เริตสำราญ. (2543). มารู้อัจฉริยภาพคนเกิด. *วารสารราชภัฏเพชรบุรี*, 9(1-มกราคม), 63-67.
- นริศรา วงศ์เลย. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Mondy, R. W. & Noe, R. M. (2005). *Human Resource Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Newton, T. J. & Keenan, A. (1987). Role stress reexamined: An investigation of role stress predictors. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 40, 346-368.



**Name:** Dr. Pakorn Prechaporn

**Address:** 94/16 345 Road Tambon Bangkhuwat Mueang Distric  
Pathumthani 12000

**Education:** Ph.D. (Public Administration) Ramkhamhaeng University

**Work:** First Vice President of CIMB THAI