

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Stress in Operations of Traffic Police in Bangkok

จิตติวัฒน์ ยะชัยมา¹/ วรรณณา แพนมุนิน²

Thitiwat Yachaima / Wanna Phaeamnunin

¹⁻²สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี

Program of Human Resource Development graduate school Pathumthani University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดในการปฏิบัติงานตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน 3) ศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร 4) สร้างสมการพยากรณ์ทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจจราจรนครบาล กรุงเทพมหานคร ชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน จากกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 จำนวน 88 สถานี ซึ่งเป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามานะ (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) การศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ที่ดำเนินการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) และแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นตอนที่ 2 เท่ากับ .917 และตอนที่ 3 เท่ากับ .914 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง ทำการวิเคราะห์ผลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลโดยการวิเคราะห์ t-test, F-test ทำการเปรียบเทียบรายคู่ เมื่อพบความแตกต่างด้วยวิธี LSD และสร้างสมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการด้วยวิธีการคัดเลือกแบบลำดับขั้น (Stepwise Selection)

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านลักษณะงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และด้านการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความเครียด, การปฏิบัติงานตำรวจจราจร

Abstract

The research entitled factor affecting stress in operation of traffic police in Bangkok aimed to 1) study the personal factor related to stress in operation of traffic police Bangkok, 2) compare stress in operation of traffic police in Bangkok with different personal factor, 3) study operational factor that related to stress in operation of traffic police in Bangkok, 4) create the prediction equations of stress in operation of traffic police in Bangkok. The research sample was Bangkok Metropolitan Traffic police officer both in commissioned and noncommissioned rank from the Metropolitan Police Division 1-9 from 88 stations which directly affiliated to the Metropolitan Police Bureau, National Police Office, the size of which was fixed by the formula of Taro Yamane, and 354 samples were obtained by stratified Random Sampling. The research method were mix method of qualitative and quantitative type. The tool used in this research consisted of semi structured Interview Protocol and questionnaire with reliability of second part at .917 and third part at .914, which were considered a high level. The data were analyzed by statistics such as percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, the difference of factor was analyzed by t-test and f-test, Post-hoc Multiple Comparison Tests, Least Significant Difference, multiple regression prediction equation and variable was selected for prediction equation by stepwise selection.

The research finding were as follows: operation factor affective stress in operation of Bangkok traffic police as a whole was at moderate level, whereas, the aspect of work, time of operation, progression in operation, relation with superior commander, relation with colleague, working environment, participation in operation, support from family had relation with stress in operation of Bangkok Metropolitan Traffic Police with statistical Significant level at .05 level.

Keywords: stress, operations of traffic police

บทนำ

การดำเนินชีวิตในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การงานที่มีความเครียดและภาระความกดดันที่สูง กิจกรรมต่างๆ ทางสังคมที่มากมายเหล่านี้ ส่งผลให้คนมีอาการของความเครียด และต้องตกอยู่ในสภาวะการณั้แข่งขัน ค่าครองชีพที่สูงเป็นสิ่งที่ทำให้คนในกรุงเทพมหานครเป็นโรคเครียดกว่าคนที่อยู่ในชนบท ในขณะที่เศรษฐกิจในกรุงเทพมหานครเมืองใหญ่กำลังเจริญเติบโต สิ่งที่เราพบอยู่เสมอคือการแข่งขัน มีความเครียดสูงเช่นเดียวกัน แต่คนเราทุกคนเป็นปุถุชน ย่อมหลีกเลี่ยงความเครียดไม่พ้น บางคนมากบางคนน้อย และเป็นไปได้กับทุกเพศ ทุกวัย ทุกรุ่น ทุกสถานภาพ ทุกอาชีพ ทุกฐานะ ตั้งแต่เกิดจนตายทั้งนี้เนื่องจากเราตั้งอยู่ในโลกที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งสภาพอากาศ สภาพเศรษฐกิจและสังคม อันเนื่องมาจากการพัฒนาประเทศโดยมุ่งหวังทางวัตถุ และละเลยการพัฒนาจิตใจของคนในสังคม (Sumisa, 2007) ความเครียดเกิดจากการที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะพอใจหรือไม่ก็ตาม ความเครียดเป็นกระบวนการของชีวิต เป็นสิ่งที่บุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ มีผลต่อบุคคลทั้งในด้านผลดีและผลเสีย ซึ่งผลดีคือการที่บุคคลมีความเครียดในระดับที่พอเหมาะจะทำให้มีแรงกระตุ้นเป็นภาวะที่ทำให้ร่างกายตื่นตัว เพื่อการตอบสนองความท้าทายต่างๆ ในชีวิตประจำวันสามารถกระทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความเครียดมากเกินไปไม่สามารถจัดการกับความเครียดหรือปรับลดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเครียดก็จะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจได้ (Chumpirom et al, 2004) และในปัจจุบันความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนไทยและหน่วยงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งความเครียดสามารถนำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพจิตที่ร้ายแรงและเป็นปัญหาการฆ่าตัวตายที่นับวันจะมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น (Yingrattanasuk et al, 2001)

ตำรวจจัดเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องทำงานอย่างหนักและได้รับความสนใจจากสังคมสูง เพราะหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจกว้างขวาง การรักษาความสงบเรียบร้อยของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การรักษาความมั่นคงของราชอาณาจักร ป้องกันปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา และโดยภารกิจที่สำคัญยิ่งหลายด้านนี้ อาชีพตำรวจจึงมีแนวโน้มเกิดความเครียดสูง จากผลการศึกษาวิจัยของศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชญาวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าอาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่ติดอยู่หนึ่งในสิบของอาชีพที่มีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ตำรวจจราจรเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตำรวจที่มีบทบาทสำคัญ โดยมีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ทั้งในงานทางด้านบริการสาธารณะและงานทางด้านจราจร ซึ่งงานด้านการจราจรก็เป็นงานทางด้านบริการสาธารณะอย่างหนึ่งที่ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติ และทุกวันนี้ปัญหาทางด้านจราจรนับเป็นปัญหาที่สำคัญทุกพื้นที่ของประเทศ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ถือได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาจราจร ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานเพื่อเป็นการข่มขู่ขังขังมิให้มีการกระทำผิดหรือฝ่าฝืนกฎจราจรจะทำให้การจราจรเกิดการคล่องตัว เพราะเป็นอาชีพที่พึงของประชาชน ในการปฏิบัติงานจะต้องยืนกลางท้องถนนเพื่อปล่อยรถแต่ละจุดการจราจรให้เกิดการคล่องตัว นอกจากนั้นยังทำหน้าที่ตรวจตราความเรียบร้อยของถนนสายต่างๆ ตรวจจับผู้กระทำผิดกฎจราจรทั้งบนท้องถนนและไหล่ทาง รวมถึงมีการประจำการเพื่อเฝ้าระวังเหตุการณ์ต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมง และปฏิบัติงานตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ บทบาทหน้าที่ดังกล่าวทำให้ตำรวจจราจรมีโอกาสเกิดภาวะเครียดและที่ถอดออกจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานทั้งสุขภาพกายและจิตใจ กล่าวคือสภาพการทำงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้คนที่ตำรวจจราจรต้องเผชิญ (Prasrakee et al, 2007) เมื่อมีสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตการทำงานทำให้เกิดความเครียดและมีพฤติกรรมที่เผชิญความเครียดที่ไม่เหมาะสมเช่นนี้แล้ว ย่อมเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เป็นผลให้ขาดคุณภาพชีวิตและยังส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้รถใช้ถนนด้วย ไม่แม้แต่การต้องเผชิญกับภาวะความเครียดจากการจราจรภายนอกเท่านั้น หากแต่ภายในหน่วยงานที่เต็มไปด้วยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับมาก ก็ยังมีผลทำให้ภาวะความเครียดขยายวงกว้างมากยิ่งขึ้น ทั้งความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติ ปัญหาสุขภาพ อารมณ์ ความรู้สึกท้อแท้ ในการปฏิบัติงาน ที่ตำรวจจราจร ในกรุงเทพมหานคร ต้องเผชิญอยู่ทุกวัน อาจส่งผลทำให้ตำรวจจราจร โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติ

ด้วยเหตุผลและปัจจัยดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รัฐบาล และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคลากรด้านตำรวจ ได้รับรู้และตระหนักถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาให้บุคลากรตำรวจพร้อมรับสถานการณ์ที่กดดันและจัดการกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้เหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร
3. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด 9 ด้าน ประกอบด้วยด้านลักษณะงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจจราจรในกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 345 นาย

กรอบแนวคิด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในกรุงเทพมหานคร มีหลายปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งทำให้เกิดความเครียดและส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน (Burk :2000; Robbins, 2000; Andrew & Marc, 1997) ประกอบด้วย

1. ลักษณะงาน หมายถึง ขอบเขตภาระความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน ความสามารถและปริมาณงาน
2. เวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สามารถระบุเวลาที่แน่นอน รวมทั้งข้อจำกัดเวลาในการปฏิบัติงานได้
3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีโอกาสดำเนินงานเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และการได้รับโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง เช่นการฝึกอบรม การดูงาน
4. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับข้าราชการตำรวจที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ เคารพนับถือ ซึ่งก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือซึ่งกันและกันในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของงานร่วมกัน
5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ ความผูกพัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน
6. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงภัยทางกายภาพ การบริการประชาชน
7. ด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเสียหายหรือเกิดความเครียดทางด้านจิตใจอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่การงานหรือการก่อให้เกิดอุบัติเหตุแก่ตนเองระหว่างการปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อรายได้ตนเองและครอบครัว
8. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่ง และ/หรือมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การทำงานเป็นทีม หรือได้รับผิดชอบในงานร่วมกัน
9. การสนับสนุนจากครอบครัว หมายถึง การที่ครอบครัวเข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พร้อมทั้งการให้กำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 354 คน พบว่าส่วนมากอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.83 ส่วนใหญ่สมรสและอยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 74.01 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.37 ส่วนมากมีชั้นยศระดับชั้นสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 54.08 มีรายได้ต่อบุคคล อยู่ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.08 และมีรายได้ต่อครัวเรือน มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 69.21

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร โดยรวมแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว ตามลำดับ

2.1 ด้านลักษณะงาน พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ งานจราจรมักถูกมองในแง่ลบ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรและหน่วยงาน ตามลำดับ

2.2 ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ การทำงานของท่านไม่สามารถวางแผนล่วงหน้าได้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านต้องเร่งรีบทำงานมาก

2.3 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่าโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับ

ความคิดเห็นว่ามีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ องค์กรของท่านไม่ส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น การฝึกอบรมหรือเรียนต่อ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบน้อยที่สุด ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ตายตัวแน่นอน ตามลำดับ

2.4 ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความเป็นกันเองกับท่าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน ตามลำดับ

2.5 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับการทำงานของ ท่าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานไม่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ตามลำดับ

2.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ว่ามีผลกระทบในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานต้องเสี่ยงต่ออันตรายจากขูดขานพาหนะและฝุ่นละอองมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาพักหลังเลิกงานน้อยเกินไป ตามลำดับ

2.7 ด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ ความรู้สึกว่างานมีความเสี่ยงต่ออันตรายสูง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบน้อยที่สุด ได้แก่ ไม่มีความมั่นใจต่อความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2.8 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ว่ามีผลกระทบในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับ

ความคิดเห็นว่ามีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับการยอมรับหรือถูกยกย่องในการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานสำคัญๆ ของงานจราจร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบน้อยที่สุด ได้แก่ รู้สึกว่าตนเองมีไม่มีความสำคัญต่องานจราจร ตามลำดับ

2.9 ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ ครอบครัวไม่เข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นว่ามีผลกระทบน้อยที่สุด ได้แก่ ครอบครัวของท่านไม่สนับสนุนการทำงานในปัจจุบันของท่าน ตามลำดับ

3. ความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดมากที่สุด ได้แก่ ด้านร่างกายและด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านจิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม ตามลำดับ

3.1 ด้านจิตใจ อารมณ์และพฤติกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความรู้สึกสบายใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความรู้สึกอยากตาย ตามลำดับ

3.2 ด้านร่างกาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความกังวลเกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีอาการเสียงสั้น ปากสั้น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ ตามลำดับ

การอธิบายสมมติฐาน

การอธิบายสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของ ตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า

ด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ ระดับการศึกษาของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ด้านระดับชั้นยศมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ ระดับการศึกษาของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ด้านรายได้ส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านรายได้ต่อครัวเรือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอธิบายสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สรุปได้ว่า

ด้านอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านระดับชั้นยศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านรายได้ต่อบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านรายได้ต่อครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอธิบายสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า

ด้านลักษณะงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และด้านการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเสี่ยงในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอธิบายสมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานสามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า

ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว ครอบครัว (X_6) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน (X_8) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_9) โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้งสามตัวนี้สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านลักษณะงาน (X_1) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน (X_2) ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (X_3) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (X_4) ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (X_5) ด้านความเสี่ยงในการทำงาน (X_7) ไม่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร ได้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน
 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร โดยรวมแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ลักษณะงานของตำรวจจราจรมีความเสี่ยงอันตรายและเสี่ยงต่อการเกิดโรคร้ายไข้เจ็บซึ่งเป็นภาระที่หนักและก่อให้เกิดความเครียดได้ ไม่ว่าจะอุบัติเหตุหรือโรคร้ายไข้เจ็บ เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบสูง ขาดความปลอดภัย ต้องเสี่ยงภัย ถึงแม้ตำรวจจราจรจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง แต่หากจะต้องปฏิบัติงานเหล่านั้นในระยะเวลายาวนาน อาจก่อให้เกิดความเครียดและส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย ดังที่ Robbins (1989) ได้

อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้ความเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นแต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ก็จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง กล่าวคือ หากมีความเครียดระดับปานกลางแต่ดำรงเป็นเวลานานเกินไปก็จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้ซึ่งสอดคล้องกับ Maphobsuk (1998:166) กล่าวว่า ลักษณะงานบางอย่างจะก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง งานที่ขาดความปลอดภัย งานที่ต้องแข่งขันและงานที่ต้องเสี่ยงภัย หรือเป็นงานที่เกิดจากความไม่พึงพอใจและเกิดความเครียดสูง สอดคล้องกับ นายแพทย์พนม เกตุนาน กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ 5 ประการ โดยประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด คือ สิ่งเร้าในชีวิตประจำวัน การทำงานเร่งด่วนจนไม่มีเวลาพักผ่อน ลักษณะงานที่จำเจ หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ไม่มีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้ทำให้ขาดความสุขในการทำงาน ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ Luansomwang (2001) ที่ได้ศึกษาผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์ในสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีผลกระทบก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากลักษณะงานจราจรเป็นงานที่ต้องอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งเป็นการบังคับใช้กฎหมาย ควบคุมระเบียบวินัยจราจรไปด้วย ต้องป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน พร้อมให้ความสะดวกในสถานที่ที่มีปัญหาด้านการจราจร รวมทั้งในเวลาที่เกิดอุบัติเหตุด้วย แต่ผู้ปฏิบัติงานต่างมีความร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่กันเป็นอย่างดี เนื่องจากการปฏิบัติงานจราจรบุคลากรทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน ประสานงานร่วมมือกันจึงเป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ Janis (1952) กล่าวว่า ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่อาจอยู่นานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน รุนแรงมากกว่าระดับต่ำ ผลกระทบต่อบุคคลมีมากกว่าระดับต่ำ ความเครียดระดับนี้ เช่น ความเครียดจากภาระงานที่หนัก ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้ต่อความเครียดที่มีการแสดงออกมาให้เห็น หรือสังเกตได้จาก

ปฏิกริยาที่บุคคลใช้ตอบสนองต่อความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย พฤติกรรม อารมณ์และความคิด เพื่อเป็นการขจัดสาเหตุ ซึ่งทำให้ความเครียดลดลง และสอดคล้องกับ Department of Mental Health (1997) กล่าวว่า ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็น ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไปไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความ กระตือรือร้น

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การดำเนินชีวิตใน การทำงานของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว สังคม เพราะนอกจาก บุคคลจะแสดงบทบาทในด้านชีวิตการทำงานแล้ว ยังต้องแสดงบทบาทในการดำเนินชีวิตอื่นๆ เพื่อให้สมดุลกัน ในปัจจุบันบุคคลให้ความสำคัญกับงานมากกว่าชีวิตในครอบครัว จึงทำให้ สถานภาพของครอบครัวบกพร่อง เกิดความขัดแย้งในบทบาทคู่สามี ภรรยา ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิด ความเครียด รวมทั้งผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ตำรวจจราจรต้องออกปฏิบัติงานแต่เช้าถึงเย็น โอกาสที่จะเจอหน้าครอบครัว ทำกิจกรรมร่วมกันมีน้อยมาก ในช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ ก็ไม่มี โอกาสที่จะอยู่ร่วมกัน รวมทั้งบางครอบครัวไม่ได้มีฐานะร่ำรวย จึงต้องดิ้นรนหาในสิ่งที่ขาดแคลน ด้วยการกู้หนี้ยืมสิน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Philagunchai (1998) ที่ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของ ตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ความ ขัดแย้งของบทบาทครอบครัว ปัญหาเรื่องสุขภาพในครอบครัว ปัญหาเรื่องที่พักอาศัยและสังคม เพื่อนบ้าน เป็นต้น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นยศ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการ ปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Sritwanich (2009 : 388-393) กล่าวว่าสาเหตุที่อาจทำให้เกิดความเครียดมีหลายอย่างและอาจเกิด พร้อมกันไปได้ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับชั้นยศ คือ ปัจจัยระดับองค์การในด้านปัญหาด้านผู้นำ ซึ่ง ในหลายๆ กรณี ความเครียดของพนักงานจะเกิดจากการที่มีการทำตัวไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้นำ คือ

เป็นผู้นำที่ไม่เป็นกลาง เล่นพรรคเล่นพวก หรือเป็นผู้นำที่ไม่เก่ง ไม่มีวิสัยทัศน์ หรือไม่ทำตนเป็นแบบอย่างที่น่ายกย่อง ไม่น่าศรัทธาก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้

4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดำรวจจรรยาที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อครัวเรือนแตกต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ซึ่ง Robbins and Judge (2013) กล่าวว่า ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลแต่ละบุคคลนั้น บางครั้งอาจมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาเดียวกัน แต่ปฏิกริยาการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลมักแตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่ทำให้บุคคลแต่ละบุคคลมีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ได้แก่ การรับรู้ของบุคคล (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นกับปฏิกริยาการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคล ประสบการณ์ การทำงานของบุคคล (Experience) ประสบการณ์ในเชิงลบเกี่ยวกับงานที่บุคคลเคยได้รับหรือเคยประสบมามีผลต่อระดับความเครียดของบุคคล การได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ดังกล่าวล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลทั้งสิ้น สุนัขบุคลิกลักษณะของบุคคล (Personality) บุคคลที่มีบุคลิกลักษณะ ชอบแข่งขัน ก้าวร้าว ใจเร็ว ไม่มีความอดทน ไม่พักผ่อน เร่งรีบ ชอบทำอะไรมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้ มักมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียด ซึ่งรวมถึงพวกบ้างาน (Workaholics) ด้วย สอดคล้องกับ Philagunchai (1998) ได้สรุปปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับความเครียด ที่เกี่ยวกับรายได้และระดับการศึกษา ได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้นในผู้ที่มีความเป็นอยู่ดีเยี่ยมสามารถเผชิญกับความเครียดได้มากกว่าบุคคลที่ขาดแคลนปัจจัย และระดับการศึกษาที่ดีจะช่วยให้บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น ได้ดีกว่าเพราะบุคคลได้ใช้การเรียนรู้ในอดีตและพฤติกรรมที่เคยใช้ในประสบผลสำเร็จมาแล้วเผชิญกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในปัจจุบันได้ และสอดคล้องกับ Garland and Bush (1982 : 11) และ Hamilton and Warbinton (1979 : 283) ที่กล่าวว่าบุคคลจะจัดการกับความเครียดได้ประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ โดยปัจจัยด้านฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน คนที่มีความเป็นอยู่ที่ดีเยี่ยมสามารถเผชิญต่อภาวะเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดแคลนปัจจัย ซึ่งปัจจัยทางด้านการศึกษาและฐานะทางเศรษฐกิจเป็นตัวกำหนดทำให้มนุษย์มีความเจริญงอกงามทางด้านความรู้และสติปัญญา บุคคลที่

มีฐานะเศรษฐกิจดีจะมีระดับการศึกษาดี ทำให้การรับรู้ต่อเหตุการณ์ถูกต้องตามความเป็นจริง ตลอดจนสามารถศึกษาค้นคว้าหาแหล่งและกลวิธีที่ใช้ในการเผชิญความเครียดได้ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่มีฐานะเศรษฐกิจและระดับการศึกษาต่ำ จะมีการรับรู้เหตุการณ์ที่ผิดๆ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาจึงไม่ถูกต้องทำให้มีพฤติกรรมที่เผชิญความเครียดที่ไม่ดี

5. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานควรต้องอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งเป็นการบังคับใช้กฎหมาย ควบคุมระเบียบวินัยจราจร ไปด้วย ซึ่งลักษณะงานจะต้องป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน พร้อมให้ความสะดวกในสถานที่ที่มีปัญหาด้านการจราจร รวมทั้งในเวลาที่เกิดอุบัติเหตุด้วย เนื่องจากงานจราจรมีปัญหามาก ต้องเจอผู้ฝ่าฝืนกฎจราจร การดื่มสุราแล้วขับรถ รวมถึงสภาพการทำงานมีความเสี่ยงอันตรายและเสี่ยงต่อการเกิดโรคภัยไข้เจ็บซึ่งเป็นภาระที่หนักและก่อให้เกิดความเครียดได้ สอดคล้องกับ Robbins and Judge (2013) กล่าวว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันแก่บุคลากร เนื่องจากความต้องการหรือความคาดหวังขององค์การ ความต้องการ (Demands) ในที่นี้หมายถึง หน้าที่รับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ และรวมถึงความไม่แน่นอน ที่บุคคลต้องเผชิญหรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความต้องการของตัวงาน (Task Demands) ประกอบไปด้วย ลักษณะของงาน เงื่อนไขการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ความต้องการด้านบทบาทหน้าที่ (Role Demands) เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องมาจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในองค์การ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ การได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดทั้งสิ้น ความต้องการระหว่างบุคคล (Interpersonal Demands) เป็นความกดดันเนื่องมาจากบุคคลอื่นในที่ทำงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงานล้วนส่งผลต่อความเครียดของบุคคลอีกเช่นกัน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เวลาในการปฏิบัติงานมากเกินไปซึ่งจะต้องรับผิดชอบตลอดเวลาที่กำหนดทุกวัน ต้องฟังวิทยุสื่อสารตลอดเวลาและพร้อมปฏิบัติงานได้ทันที ทำให้ไม่มีเวลาพักผ่อนซึ่งปริมาณงานที่มาก การที่ไม่ได้พัก การที่ทำงานเป็นระยะเวลานาน การทำงานเป็นกะ งานที่ต้อง

ใช้ทักษะในการทำงานเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การไม่ค่อยจะได้รับความเอาใจใส่หรือได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง เนื่องจากลักษณะงานจราจรเป็นงานที่ต้องอำนวยความสะดวกอยู่บนท้องถนน อำนาจการจราจร ความก้าวหน้าในหน้าที่น้อยมาก เพราะงานประจำต้องควบคุมและอำนวยความสะดวก รวมทั้งทำงานเป็นแบบแบ่งพรรค แบ่งพวก ใครที่รู้จักผู้บังคับบัญชาระดับสูงก็จะมีโอกาสได้เลื่อนขั้นมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รู้จักกับผู้บังคับบัญชาเป็นการส่วนตัว ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชาเปลี่ยนแปลงไปตามวาระ หากผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความใกล้ชิดกันและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันก็ทำให้การปฏิบัติงานไปได้ด้วยดี หากผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ จะต้องปรับทัศนคติของแต่ละบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาให้ได้ ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ Brown and Moberg (1990) กล่าวว่า สัมพันธภาพในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ดีทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ ความช่วยเหลือเกื้อกูลต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง และความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานที่มีบทบาทคลุมเครือ มีผลทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่มี ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจ รู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงาน และความสุขของตนเอง รวมทั้งนโยบายและการบริหารจากหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชามีปริมาณความล่าช้ามาก ได้แก่ ระบบการบริหารงาน การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนผู้บริหาร หรือทิศทางการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อคนที่ปฏิบัติงานในองค์กร ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มพวกใครพวกมัน และการปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติร่วมกันเป็นระบบ ทำงานกันเป็นทีม บางครั้งอาจจะมีการต่อปากต่อคำกัน ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับ Witchawut (2001) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ระดับกลุ่ม กลุ่มมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกใหม่ ลักษณะที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้มีอยู่ 3 ลักษณะ คือ 1) ขาดความกลมเกลียวในกลุ่ม (lack of group

cohesiveness) ขาดความสามัคคี ขาดความไว้วางใจกัน ขาดการยกย่องให้ความสำคัญแก่กัน 2) ขาดการสนับสนุนทางสังคม (lack of social support) ขาดผู้สนับสนุน ขาดการแลกเปลี่ยน และช่วยแก้ปัญหาซึ่งกันและกัน ขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำงานแข่งขันแบบตัวใครตัวมัน 3) มีความขัดแย้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่ม (intra-individual inter-personal and inter-group conflict) เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น พฤติกรรมระหว่างกันจะมีลักษณะฟาดฟัน กลั่นแกล้ง และให้ร้ายกัน ทำให้เกิดความเครียดได้มาก ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่ค่อยดี เนื่องจากต้องเจอกับสภาพการจราจรที่แออัดและติดขัดเกือบตลอดเวลา เจอฝุ่นละออง ไม่สามารถเลือกหรือกำหนดสถานที่ปฏิบัติงานได้ตรงกับความต้องการได้ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้ รวมทั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ ต่างๆ มิใช่เพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับ Siri-orn Witchawut (2001) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับองค์กร ว่า องค์กรเป็นปัจจัยให้เกิดความเครียดเนื่องด้วยนโยบายโครงสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกระบวนการดำเนินงานไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้ และสอดคล้องกับ Warshaw (1979) กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงานทุกๆ ด้านต่างก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น การที่องค์กร ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวงานและสภาพแวดล้อมของงานไม่เหมาะสม และไม่สามารถตอบสนอง ตามความต้องการของบุคคลได้ ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การปฏิบัติงานจราจรบุคลากรทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน ประสานงานร่วมมือกันให้มากเพื่อขจัดปัญหาความสับสนในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บางครอบครัวมีกิจกรรมร่วมกันน้อยมากเนื่องจาก ต้องออกปฏิบัติงานแต่เช้าถึงเย็น โอกาสที่จะเจอหน้าครอบครัว ทำกิจกรรมร่วมกันมีน้อยมาก ในช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ ก็ไม่มีโอกาสที่จะอยู่ร่วมกัน รวมทั้งบางครอบครัวไม่ได้มีฐานะร่ำรวย จึงต้องดิ้นรนหาในสิ่งที่ขาดแคลนด้วยการกู้หนี้ยืมสิน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้ สอดคล้องกับ Prasertsri (2005) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล (Personal

stressors) ปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว (Family problems) เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการหย่าร้าง ปัญหาเกี่ยวกับบุตร ธิดา ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียด ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ (Economic problems) จะเกี่ยวข้องกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน เช่น ปัญหาหนี้สิน ต้องผ่อนบ้าน ผ่อนรถ ซึ่งปัญหาทางด้านเศรษฐกิจมักจะเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าระดับสูง

6. ปัจจัยการปฏิบัติงานที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร คือ ปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนจากครอบครัว (X9) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน (X8) และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (X6) โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้งสามตัวนี้สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร เนื่องจากในปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจราจรไม่ค่อยดี ต้องเจอกับสภาพการจราจรที่แออัดและติดขัดเกือบตลอดเวลา เจอฝุ่นละออง ไม่สามารถเลือกหรือกำหนดสถานที่ปฏิบัติงานได้ตรงกับความต้องการได้ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้ รวมทั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ ต่างๆ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และ บางครอบครัวมีกิจกรรมร่วมกันน้อยมากเนื่องจาก ต้องออกปฏิบัติงานแต่เช้าถึงเย็น โอกาสที่จะเจอหน้าครอบครัว ทำกิจกรรมร่วมกันมีน้อยมาก ในช่วงเทศกาลสำคัญๆ ต่างๆ ก็ไม่มีโอกาสที่จะอยู่ร่วมกัน รวมทั้งบางครอบครัวไม่ได้มีฐานะร่ำรวย จึงต้องดิ้นรนหาในสิ่งที่ขาดแคลนด้วยการกู้หนี้ยืมสิน สาเหตุเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ สอดคล้องกับ Prasertsri (2005) ที่กล่าวว่า สาเหตุที่เกิดความเครียดอาจจะเกิดจากการทำงานหรือเกิดจากตัวบุคคลก็ได้ ดังนี้

6.1 ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (Work-related stressors) ปัจจัยสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้คนทำงานเกิดความเครียด มีดังนี้ 1) ความต้องการจากงาน (Task demands) เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด เป็นต้น 2) ความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguities) ความไม่เข้าใจในบทบาทที่มอบหมาย 3) ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflicts) การมีบทบาทมากเกินไป อาจทำให้พนักงานเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง 4) ประเด็นด้านจริยธรรม (Ethical dilemmas) การมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่มากเกินไป 5) ปัญหาระหว่างบุคคล (Interpersonal problems) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานหรือการที่ไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ 6) การพัฒนาอาชีพ (Career developments) การเปลี่ยนแปลง

อย่างช้าๆ จะทำให้รู้สึกดีขึ้น 7) การกำหนดสภาพล้อม (Physical setting) การมีเนื้อที่การทำงานที่แออัดอึดอัดในสำนักงานไม่เหมาะสม หนาวเกินไปหรือร้อนเกินไป ตลอดจนเสียงรบกวนต่างๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่มีสมาธิในการทำงาน เกิดความเหนื่อย หรือหงุดหงิดได้ง่าย ซึ่งการเกิดความเครียดนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ หรือการรับรู้ในสิ่งต่างๆ

6.2 ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล (Personal stressors) มีดังนี้ 1) ปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว (Family problems) เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการหย่าร้าง ปัญหาเกี่ยวกับบุตร ธิดา ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียด 2) ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ (Economic problems) จะเกี่ยวข้องกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน เช่น ปัญหาหนี้สิน ต้องผ่อนบ้าน ผ่อนรถ ซึ่งปัญหาทางด้านเศรษฐกิจมักจะเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าระดับสูง 3) ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality problems) ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะเป็นคนที่มีความรีบร้อนในการทำสิ่งต่าง ๆ เป็นคนตรงต่อเวลา เป็นคนก้าวร้าว และอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาความเครียดเฉพาะตำรวจจราจรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งยังมีตำรวจจราจรในพื้นที่อื่นๆ ในประเทศอีกมากที่ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร อาจเป็นตำรวจจราจรในพื้นที่เสี่ยง หรือในจังหวัดอื่นๆ ที่มีความเครียดเกิดขึ้นอาจจะมากกว่า และควรจะศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจนมากยิ่งขึ้นด้วย

2. ในการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาถึงบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับความเครียดว่าบุคลิกภาพแบบไหนที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่ากัน และการป้องกันตนเองจากความเครียดของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันอย่างไร

3. ควรมีการศึกษาระดับความเครียด เพื่อกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ไขความเครียดในการปฏิบัติงานหรือความเครียดในลักษณะอื่นๆ เช่นด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม เช่นการจัดฝึกอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการจัดการความเครียด การเผชิญกับความเครียด การตรวจสุขภาพจิตอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตเวชเพื่อให้คำแนะนำแก่ตำรวจจราจรหรือตำรวจในสายงานด้าน อื่นๆ ที่มีความเครียดในสถานี่ตำรวจ

4. ในการวิจัยครั้งนี้ ยังมีตัวแปรอีกหลายตัวที่ผู้วิจัยไม่ได้นำเสนอในครั้งนี้ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ สุขภาพ จำนวนบุตร ที่พักอาศัย โครงการสาธารณะ และปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ เป็นต้น ในการวิจัยครั้งต่อไปหากมีการกล่าวถึงตัวแปรดังกล่าวทำให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2540). *คู่มือคลายเครียด* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ดีไซน์คอนดักชั่น
- ชนิดาภา ปราศราทิ และคณะ. (2550) *ปัจจัยด้านจิตสังคมและความเครียดจากการทำงานของตำรวจจราจรในจังหวัดเชียงใหม่* บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ทะนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุขและคณะ (2544) *การประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี* คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร จำกัด.
- วรรณวิไล ชุมภิรมย์และคณะ (2547) *ความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียดของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วิภาพร มาพบสุข. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สุนิสา ตะลัย .(2550) *ความเครียดและการแก้ปัญหาความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาในจังหวัดสงขลา* คณะศึกษาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สุพานิ สฤษฏ์วานิช.(2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Brown, J. M. & E. A. Chmpbell. (1990). "Sources of Occupational Stress in the Police". *Work & Stress*. 4(April 1990) : 309-318.

Translated Thai References

- Chumpirom, W. et al. (2004). *Stress and coping with stress of staff of Nursing Faculty, Chiang Mai University*. Chiang Mai University. [in Thai]
- Department of Mental Health. (1997). *Relaxation book* (6th ed.). Bangkok: Design Conduction. [in Thai]
- Mapobsuk, W. (1997). *General psychology*. Bangkok: Academic Promotion Publishing House. [in Thai]
- Prasrakee, Ch. et al. (2007). *Factor of soul society and work stress of traffic police in Chiang Mai Province*. Graduate School Chiang Mai University. [in Thai]
- Prasertsri, R. (2005). *Organizational behavior*. Bangkok: Dharmasarn Printing Company Limited. [in Thai]
- Sritwanich, S. (2009). *Modern organizational behavior: Concepts and theories* (2nd ed.). Pathum Thani: Thammasat Printing House. [in Thai]
- Tasai, S. (2007). *Stress and stress solution of senior high school in Songkhla Province*. Faculty of Education: Prince of Songkla University. [in Thai]
- Witchawut, S. (2001). *Introduction to industrial and organizational psychology*. Bangkok: Thammasat Printing House. [in Thai]
- Yingrattanasuk, T. et al. (2001). *Evaluation of work Stress of staff in factory's offices in Laem Chabang Industrial Estate, Si Racha District, Chonburi Province*. Faculty of Education Burapha University. [in Thai]

ผู้เขียน

พันตำรวจตรีฐิติรัตน์ ยะชัยมา

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี

โทรศัพท์: 081-6188445 อีเมล: watchima47@hotmail.com

Author

Police Major Thitiwat Yachaima

Program of Human Resource Development graduate school Pathumthani University

Tel.: 081-6188445 E-mail: watchima47@hotmail.com

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University