

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศภายใต้แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 จนถึงฉบับปัจจุบัน (ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544) ได้มีการมุ่งเน้นพัฒนาทั้งด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม ตลอดจนสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชากร และเร่งอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศให้สูงขึ้น เพื่อมุ่งไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป ซึ่งผลของการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้ประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศได้กลายเป็นจุดศูนย์กลางของความเจริญรุ่งเรืองทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา การบริการ และเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งจากการที่กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางของความเจริญนี้ทำให้มีอัตราการเพิ่มของประชากรอย่างรวดเร็ว โดยในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีประชากรจำนวน 5,654,357 คน (สำนัคนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, สิงหาคม 2542) และเมื่อรวมกับประชากรในเขตปริมณฑลที่ทำงานในกรุงเทพมหานครและประชากรแฝงแล้ว กรุงเทพมหานครจะมีจำนวนประชากรถึงเกือบ 10 ล้านคน การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรนี้ได้ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอย่างมากมาย โดยปัญหาการจราจรเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่เกิดขึ้นเนื่องจากเมื่อจำนวนประชากรเพิ่มขึ้น ปริมาณการจราจรก็เพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ความไม่สมดุลกันระหว่างจำนวนรถกับจำนวนถนนเพิ่มมากขึ้น โดยในช่วงปลายปี พ.ศ. 2540 กรุงเทพมหานครมีสถิติรถจดทะเบียนจำนวน 3,872,327 คัน และเพิ่มสูงขึ้นเป็น 4,016,594 คัน ในปลายปี พ.ศ. 2541 (กรมการขนส่งทางบก, 2542) ซึ่งจะเห็นได้ว่าในช่วงระยะเวลาเพียง 1 ปี มีจำนวนรถเพิ่มขึ้นถึงกว่า 1 แสนคัน คิดเป็นอัตราเพิ่มร้อยละ 3.73 ต่อปี ในขณะที่มีอัตราการขยายถนนเพิ่มได้เพียงร้อยละ 1.5 ต่อปี โดยพื้นที่ถนนที่มีอยู่ในปัจจุบันมีเพียงร้อยละ 9 ของพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งตามหลักวิชาการผังเมืองแล้ว ควรมีพื้นที่ถนนประมาณร้อยละ 20-25 ของพื้นที่เมือง (ชอดพล ธนาบริบูรณ์, 2537) ปัญหาการจราจรที่หนาแน่นนี้ ได้กลายเป็นปัญหาหลักที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของชาวกรุงเทพมหานคร ตลอดจนถูกถามกลายเป็นเหตุแห่งปัญหาอีกหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหามลภาวะ ปัญหาสุขภาพ ปัญหาความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และปัญหาการบั่นทอนสุขภาพจิตจากสภาพการจราจรติดขัด หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาการจราจรด้วยวิธีการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการขยายพื้นที่ถนน การสร้างทางยกระดับ การเพิ่มระบบสาธารณูปโภครถไฟฟ้า หรือแม้กระทั่งการรณรงค์โครงการต่างๆเกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน แต่ความพยายามทั้งหลายก็ดูเหมือนจะช่วยแก้ไข

ปัญหาการจราจรได้เพียงบางส่วนเท่านั้น ปัญหาการจราจรยังคงเป็นปัญหารุนแรงที่คนกรุงเทพมหานครจะต้องเผชิญอยู่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากสภาพการจราจรที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ตำรวจจราจรเป็นเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานอยู่บนถนน โดยเป็นบุคคลแรกที่ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และจะต้องเป็นผู้จัดการแก้ไขปัญหาการจราจรให้บรรเทาลง ดังนั้น ตำรวจจราจรจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาด้านการจราจร เพราะการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรนั้นจะส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม เนื่องจากมีหน้าที่ควบคุมและอำนวยความสะดวกรวมถึงการแก้ไขปัญหาการจราจรทั้งระบบ หากตำรวจจราจรคนใดคนหนึ่งหรือจุดใดจุดหนึ่งปฏิบัติงานผิดพลาดหรือไม่มีประสิทธิภาพ ผลของการปฏิบัติงานนั้นก็ก่อให้เกิดปัญหาการจราจรเป็นลูกโซ่ ซึ่งท้ายที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวมทั้งระบบได้

กองบังคับการตำรวจจราจร (บก.จร.) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงเพื่ออำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยด้านการจราจร รวมทั้งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการจราจรในภาพรวม ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร โดยกองบังคับการตำรวจจราจรมีการจัดองค์กรในลักษณะที่เป็นหน่วยงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้านในแต่ละแขนงซึ่งจำเป็นต่อการจัดระบบการจราจร แบ่งส่วนราชการเป็น 7 กองกำกับการ โดยแต่ละกองกำกับการมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. กองกำกับการอำนวยความสะดวก ปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวก งานธุรการ และงานสารบรรณ
2. กองกำกับการ 1 อำนวยความสะดวกบนพื้นราบทั่วกรุงเทพมหานคร
3. กองกำกับการ 2 อำนวยความสะดวกในระบบทางด่วนและทางพิเศษต่างๆ
4. กองกำกับการ 3 ควบคุมดูแลระบบใบสั่ง และเปรียบเทียบปรับ
5. กองกำกับการ 4 ควบคุมการจราจรด้วยระบบโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)
6. กองกำกับการ 5 ดูแลการตรวจพิสูจน์เครื่องกล และตรวจควบคุมมลภาวะ
7. ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษการจราจร ปฏิบัติงานสายตรวจจราจรตามแนวพระราชดำริ

จากสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 2 ของกองบังคับการตำรวจจราจร พบว่า ตำรวจจราจรในสังกัดดังกล่าวมีหน้าที่รับผิดชอบอำนวยความสะดวกและจัดการจราจรทางบกทั่วกรุงเทพมหานคร รวมทั้งในระบบทางด่วนและทางพิเศษ เนื่องจากสภาพการจราจรของกรุงเทพมหานครทั้งบนพื้นราบและบนทางด่วนในช่วงเวลาเร่งด่วนและตลอดวันทำการจะมีสภาพคับคั่งมาก และมักเกิดปัญหาการอำนวยความสะดวกการจราจรที่ไม่สอดคล้องเป็นระบบเดียวกันของสถานีตำรวจนครบาลในแต่ละท้องที่ ดังนั้น ตำรวจจราจรของกองบังคับการตำรวจจราจร สังกัดกองกำกับ

การ 1 และกองกำกับการ 2 จึงเป็นผู้ลงปฏิบัติงานบนท้องถนนเพื่ออำนวยความสะดวก ควบคุมสัญญาณไฟและแก้ไขปัญหาการจราจร รวมทั้งเป็นผู้ประสานงานอำนวยความสะดวกระหว่างท้องที่ของสถานีตำรวจนครบาลต่างๆ เพื่อให้การจราจรโดยรวมเป็นไปอย่างมีระบบ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรได้

จากอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว อาชีพตำรวจจึงเป็นอาชีพที่อยู่ใกล้ชิดชิด และถูกคาดหวังจากประชาชนมากที่สุดอาชีพหนึ่ง ประชาชนจะมองตำรวจว่าเป็น 2 ภาพลักษณ์หรือ 2 มิติที่ซ้อนกันอยู่ กล่าวคือ ในมิติหนึ่งประชาชนจะมองภาพของตำรวจว่าเป็นผู้ให้บริการที่มีความเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และเวลาเพื่อให้การบริการอย่างเต็มที่ ช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่อีกมิติหนึ่ง ประชาชนจะมองภาพของตำรวจในทางลบ ว่าปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมและมุ่งแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งนับเป็นแรงกดดันในการปฏิบัติงานของตำรวจที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเข้าใจที่ถูกต้องให้เกิดขึ้น ซึ่งนอกจากแรงกดดันจากสังคมภายนอกแล้ว ตำรวจยังต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากปัจจัยส่วนตัว และจากปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น การสื่อสาร และการประสานงาน เป็นต้น จากสภาพดังกล่าวเป็นเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ จากการวิจัยพบว่า ผลของความเครียดทำให้ตำรวจในสหรัฐอเมริกาเจ็บป่วยทางจิตและมีอาการด้านร่างกายอย่างรุนแรง และในที่สุดก็ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน (Muldary, 1983) ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับการศึกษาของฮานส์ เซลย์ (Hans Selye, 1965: 96) ที่พบว่าบุคคลที่ประกอบอาชีพตำรวจมักมีแนวโน้มของการเกิดความเครียดในระดับสูงซึ่งส่งผลกระทบต่อโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ การคิดสุราเรื้อรัง รวมไปถึงความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพในท้ายที่สุดโดยเซลย์ได้จัดให้อาชีพตำรวจเป็นอาชีพในลำดับต้นๆ ที่เกิดความเครียดสูง

ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่พบได้ในบุคคลทุกอาชีพที่ทำงานด้านการให้บริการทางสังคม และเกี่ยวข้องกับผู้คน โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาล ตำรวจ ครู นักสังคมสงเคราะห์ มักเกิดความเหนื่อยหน่ายได้มาก (Kim, 1978: 23) โดยความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกมาในลักษณะความอ่อนเพลียทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ อันเนื่องมาจากการตอบสนองต่อผลของภาวะเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (จินตนา ญาติบรรทุง, 2528: 15) ซึ่งตำรวจที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) ขาดความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นหรือรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นลง (Depersonalization) และเกิดความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ หรือลดความสำเร็จส่วนบุคคลลง (Reduced personal accomplishment) โดยความรู้สึกทั้งหมดนี้จะมีผลต่อความคิดและทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน เกิดพฤติกรรมของการเฉื่อยชา ท้อแท้ ไม่รับผิดชอบ ไม่อยากทำงาน ประสิทธิภาพของงานลดลง (Maslach, 1982) ดังนั้น หากตำรวจเกิด

ความเหนื่อยหน่ายขึ้นก็จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง และเนื่องจากการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจรนั้น มีหน้าที่รับผิดชอบระบบการจราจรโดยรวม หากการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพก็ย่อมจะส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อสังคมทั้งระบบ อันจะส่งผลโดยตรงต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมโดยรวมได้

ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานของตำรวจจราจรส่งผลกระทบต่อระบบสังคมโดยรวมนั้น ก็เนื่องจากสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจจราจร เป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจราจรในวงกว้าง ดูแลรับผิดชอบการจราจรทั่วกรุงเทพมหานคร ซึ่งระบบการจราจรเป็นเสมือนระบบย่อยระบบหนึ่งในระบบรวมของสังคมทั้งหมด หากพิจารณาโดยยึดหลักแนวคิดเชิงระบบ (system approach) จะพบว่า ในระบบรวม (total system) ใดๆ จะประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ (sub system) เมื่อระบบย่อยใดเกิดการเปลี่ยนแปลงก็จะมีผลกระทบต่อระบบย่อยอื่นๆ และจะส่งผลถึงระบบรวมทั้งหมดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วย ดังนั้น จึงอาจโยงแนวคิดเชิงระบบนี้เข้ากับการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรที่ว่า หากตำรวจจราจรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน อันส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดน้อยถอยลง ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบการจราจร และจะส่งผลกระทบไปสู่ระบบรวม ซึ่งก็คือประชาชนในสังคมทั้งหมดนั่นเอง

เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเป็นสิ่งที่มักเกิดกับผู้ประกอบอาชีพในด้านการให้บริการ อาชีพตำรวจจราจรจึงเป็นอาชีพหนึ่งที่มีแนวโน้มเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้สูง ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัจจัยประชากรมีส่วนที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ โดยปัจจัยประชากรที่อาจก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ซึ่งหากตำรวจจราจรมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวไม่ดี จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความสามารถของบุคคลในการเผชิญปัญหา การแก้ไขปัญหา การปรับตัวในงานอาชีพลดลง ก่อให้เกิด

¹ ชงชัย สันติวงศ์ และ ชัยยศ สันติวงศ์ (2537: 36) อธิบายความหมายของคำว่าระบบไว้ว่า ระบบเป็นที่รวมของส่วนต่างๆ เข้าด้วยกัน นั่นคือ ระบบย่อยต่างๆ จะรวมเข้ากันด้วยความสัมพันธ์ใดๆ เกิดเป็นระบบรวมขึ้น ดังนั้นแนวคิดเชิงระบบคือ ระบบรวม (total system) ที่ประกอบด้วยระบบย่อย (sub system) ต่างๆ โดยระบบย่อยต่างมีความสัมพันธ์ (relations) มีความเกี่ยวข้องและการปฏิบัติต่อกันและกัน (interdependent and interaction) ผลจากการเปลี่ยนแปลงของระบบย่อยระบบใดระบบหนึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและมีผลกระทบต่อระบบรวมทั้งหมดด้วย โดยนักสังคมศาสตร์ได้มองสังคมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีลักษณะเป็นระบบ นั่นคือ ระบบทางสังคม (social system) จะประกอบไปด้วยระบบย่อย ที่ประกอบด้วยสถาบัน องค์กร การ กลุ่มและตัวบุคคล ที่ประกอบกันเข้าเป็นระบบรวม ในแต่ละระบบย่อยเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์และมีการเกี่ยวพันต่อกัน (interaction) และส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน

ความเครียดในการทำงานอันจะส่งผลถึงความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ (Kaspar, 1982: 111-118)

ปัจจัยประชากรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานปัจจัยหนึ่งคือ อายุ เนื่องจากอายุเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคลทั้งในด้านชีวิตส่วนตัวและการปฏิบัติงาน ดังที่ มาสแลคซ์ (Maslach, 1986: 60) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคลหลายประการ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกล และตั้งซึ่งมากขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย จากการศึกษาของ รุงโรจน์ แสงศรีราม (2531) พบว่า รองศาสตราจารย์สืบสวนสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้จะส่งผลถึงความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาอื่นที่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย (Robinson et al., 1991; Mccain, 1994)

สถานภาพสมรสเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาของมาสแลคซ์ และแจ็กสัน (Maslach & Jackson, 1981: 111) พบว่า ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้วในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เนื่องจากสมาชิกในครอบครัวจะมีส่วนช่วยในการเป็นที่ปรึกษาและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยหากบรรยากาศในครอบครัวเต็มไปด้วยสัมพันธภาพที่ดี มีความรัก ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ผู้ที่มีครอบครัวแล้วก็จะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศศิมาจ ขวัญเมือง (2541) พบว่า พยาบาลที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่สมรสแล้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในการปฏิบัติงานทุกอาชีพ บุคคลย่อมต้องการรายได้ที่เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานและภาระงาน ตลอดจนเพียงพอแก่การดำรงชีพ นอกจากนี้ รายได้ยังเป็นแรงจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น หากบุคคลไม่ได้รับรายได้ที่เพียงพอย่อมก่อให้เกิดความคับข้องใจ และขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อันอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง และก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ ดังที่ สุธศักดิ์ ศานูจารย์ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจนครบาล ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านรายได้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ว่า สาเหตุการลาออกของพยาบาลเกิดจากความไม่พึงพอใจในเรื่องเงินเดือน มีรายได้ไม่เหมาะสมทำให้ขาดกำลังใจและเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Kerr, Lundrigan and Brodish, 1990)

นอกเหนือจากปัจจัยประชากรในด้านอายุ สถานภาพสมรส และรายได้ แล้ว แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวก็เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร เนื่องจากตำรวจจราจรเป็นอาชีพที่ต้องเสียสละทั้งเวลาและแรงกายในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ย่อมต้องการความเข้าใจและความเชื่ออาทรจากครอบครัว เพื่อให้สามารถมีกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ ประเวศ วะสี (2532) กล่าวว่า ครอบครัวเป็นสถาบันที่สำคัญที่สุดในสังคม เป็นกลไกที่ช่วยประคับประคองให้ความอบอุ่น ให้ภูมิคุ้มกันกับมนุษย์ ครอบครัวจะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ได้ หากสถาบันครอบครัวเข้มแข็งและสมาชิกในครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร ห่วงค้ำค่อนกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน บุคคลก็จะมีแรงสนับสนุนจากครอบครัว แต่หากครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ไม่ดี ไม่เอื้ออาทรต่อกันและกัน ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความสามารถของบุคคลในการแก้ไขปัญหา การเผชิญปัญหา การปรับตัวในงานอาชีพพลดลง อันอาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และส่งผลถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ (Kaspar, 1982: 111-118)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยบุคคลจะนำข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผน เพื่อการปฏิบัติงาน (สุกัญญา แสงมุกข์, 2530) ซึ่งหากรูปแบบการสื่อสารในองค์การเป็นไปอย่างราบรื่น ก็จะส่งผลให้บุคลากรในองค์การมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารอันจะนำไปสู่การบริหารและการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ ดังผลการศึกษาของ กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ (2540) พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ซึ่งจากสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรพบว่า การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Pickens and Tavback, 1957; Pincus, 1986) หากรูปแบบการสื่อสารไม่สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร อันจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้นได้ ในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรนั้นพบว่าจะต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญ เนื่องจากในการปฏิบัติงานและการให้บริการนั้นเป็นกระบวนการระหว่างบุคคลที่ตำรวจจราจรจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับตำรวจจราจรด้วยกันเองและกับผู้รับบริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจจราจรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดทั่วไปของการสื่อสารในองค์การ รวมถึงรูปแบบการสื่อสารที่ใช้อยู่ ตลอดจนการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีคุณภาพ

ปัญหาความผิดพลาดและความบกพร่องของข้อมูลที่เกิดจากรูปแบบการสื่อสารของตำรวจจราจรไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน หรือการสื่อสารกับผู้รับบริการ

ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกันในการประสานงาน ซึ่งอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าว จะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการสื่อสาร ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะเป็นผลให้ตำรวจจราจรเกิดความรู้สึกไม่พอใจในรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ตลอดจนไม่พึงพอใจในงานที่ทำ (Dubrin, 1978: 86) ซึ่งท้ายที่สุดก็จะนำมาซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร เนื่องจากตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจรเป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อระบบการจราจรโดยรวมของกรุงเทพมหานคร และใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานเนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่อำนวยความสะดวกจราจรและประสานงานการปฏิบัติงานระหว่างตำรวจจราจรของพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการจำนวนมาก ซึ่งหากตำรวจจราจรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอันเป็นเหตุมาจากปัจจัยประชากรหรือจากการสื่อสารก็ตาม ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมีผลเสียหายต่อระบบการจราจรโดยรวมได้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยประชากร และรูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร เพื่อนำแนวคิดและทฤษฎีทางนิเทศศาสตร์มาเป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางการพัฒนารูปแบบการสื่อสารของตำรวจจราจรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยรวมของตำรวจจราจรให้บรรลุถึงการเป็นผู้ให้บริการต่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารสารกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

4. เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของ ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ปัญหานำการวิจัย

1. ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจรอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร หรือไม่
3. รูปแบบการสื่อสาร คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร หรือไม่
4. ปัจจัยประชากร และรูปแบบการสื่อสาร สามารถร่วมกันทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร ได้หรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. อายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร
2. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร
3. รายได้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

4. แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร
5. รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร
6. รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร
7. รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร
8. ปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว และรูปแบบการสื่อสาร คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) สามารถร่วมกันทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจรได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยประชากร และรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร ซึ่งได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรต้น คือ
 - ปัจจัยประชากร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว
 - รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน)
 - 1.2 ตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำนึกส่วนบุคคล

2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร กองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 2 ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกบนท้องถนน ไม่รวมถึงตำรวจจราจรในสังกัดกองกำกับการอื่นๆ ของกองบังคับการตำรวจจราจร และไม่รวมถึงตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลต่างๆ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ตำรวจจราจร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร กองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 2 ที่ปฏิบัติงานบนท้องถนน โดยทำหน้าที่ในการควบคุมและอำนวยความสะดวกในด้านการจราจรทางบกในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งบนทางด่วนและทางพิเศษ ศึกษาวิจัยภายใต้ตัวแปร ปัจจัยประชากร อันได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว และรูปแบบการสื่อสาร อันได้แก่ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน)

ปัจจัยประชากร หมายถึง ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลของตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในที่นี้ประกอบด้วย ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจรได้รับจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ อันได้แก่ เงินเดือน เงินรางวัลค่าปรับ เงินช่วยเหลือ และค่าตอบแทนพิเศษอื่น ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้ผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และทุ่มเท เสียสละแรงกาย แรงใจ ความสามารถเพื่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะเป็นแรงจูงใจแล้ว ค่าตอบแทนยังเป็นเสมือนเครื่องป้องกันที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยทราบเท่าที่ซึ่งได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานนั้นอยู่

แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว หมายถึง การกระทำใดๆ ก็ตามที่ตำรวจจราจรได้รับจากสมาชิกในครอบครัวของตน อันทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว และเป็นแรงผลักดันให้ตำรวจจราจรสามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้ โดยประเมินจากพฤติกรรมและการกระทำที่สมาชิกในครอบครัวมีต่อตำรวจจราจร ทั้งด้านอารมณ์และจิตใจ แรงงาน ข่าวสาร เงินทอง เวลา การให้คำแนะนำ และการยอมรับ

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นประจำระหว่างคํารวจรากับบุคคลที่คํารวจรามีปฏิสัมพันธ์ด้วยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) อันประกอบไปด้วยการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวและแบบสองทาง การติดต่อสื่อสารตามแนวดิ่ง และตามแนวราบ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารแบบวงจรมายา และอวงจรมายา

ผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) หมายถึง ประชาชนที่จับจี้รถและประชาชนที่ใช้ถนนเป็นเส้นทางในการสัญจร จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับและได้รับผลจากการปฏิบัติงานของคํารวจจราจร ตั้งกีดก้องบังคับการคํารวจจราจร ในด้านของการอํานวยการจราจร

ความเหนื่อยหน่าย หมายถึง อาการหรือภาวะทางจิตวิทยาที่ประกอบด้วยกลุ่มอาการ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งเป็นอาการที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการและเกี่ยวข้องกับผู้อื่น โดยกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่าย 3 ด้าน คือ (Maslach & Jackson, 1981a, 1981b, 1984a, 1986)

ศัพท์คำว่า "ผู้รับบริการ" เป็นชื่อเฉพาะที่พัฒนาขึ้นไว้ในงานวิจัยฉบับนี้ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับผู้วิจัย เนื่องจากในปัจจุบันในแวดวงอาชีพคํารวจจราจรยังไม่ได้มีการใช้ศัพท์คำว่า "ผู้รับบริการ" ในความหมายเชิงรูปธรรมอย่างแท้จริง แต่ยังคงใช้คำว่า "ผู้ใช้รถใช้ถนน" หรือ "ประชาชน" แทนผู้จับจี้รถและผู้ใช้ถนนเป็นเส้นทางสัญจร ซึ่งหากพิจารณาถึงคำจำกัดความของคำว่า "การบริการ" แล้ว จะพบว่า การบริการเป็นกระบวนการของการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบและเต็มใจ โดยมีได้หวังถึงตอบแทน (ลินดา เอ็ม แลคซ์, 1989) หากคํารวจจราจรจะใช้คำว่า "ผู้รับบริการ" แทนประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนนั้น มีความหมายเชิงนัยที่พิจารณาได้ว่า มิใช่เป็นเพียงบทบาทปฏิบัติในหน้าที่ที่กำหนดไว้ ว่าคํารวจจราจรซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ในการ "บริการประชาชน" เท่านั้น การให้บริการของคํารวจจราจรจะต้องพัฒนาไปสู่ขั้นที่คํารวจจราจรมีสามัญสำนึกและมีหัวใจของการเป็น "ผู้ให้บริการ" อย่างแท้จริง เจกเซน การถือหลักบริการลูกค้า (customer service) ของธุรกิจที่ยึดหลักการบริการอย่างรวดเร็วทันใจ เป็นมิตรด้วยประสิทธิภาพ และด้วยอัธยาศัยไมตรีดีงาม เป็นการช่วยเหลือเอื้ออํานวยประโยชน์แก่ลูกค้า ถือเสมือนหนึ่งลูกค้าคือผู้ที่ทำให้เรามุ่งมั่นทำ (ลินดา เอ็ม แลคซ์, 1989) ในการปฏิบัติงานของคํารวจจราจรหากได้มีการพัฒนาและปลูกฝังจิตสำนึกของการเป็น "ผู้ให้บริการ" ที่มีหน้าที่ในการอํานวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนในฐานะเป็น "ผู้รับบริการ" ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะให้บริการ ในทุกวิถีทางเพื่อให้สามารถแปรรูปความต้องการและความคาดหวังของประชาชนให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ซึ่งหากการปฏิบัติงานของคํารวจจราจรสามารถบรรลุถึงจุดนี้ได้ ก็ถือว่าเป็นการพัฒนาในระดับคุณค่าของงานคํารวจจราจรให้สูงขึ้น อันเป็นจุดเริ่มต้นจุดหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพของสังคมโดยรวมได้

- **ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion)** หมายถึง ความรู้สึกท้อแท้ใจ สิ้นหวัง อ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ หมกดำตั้งใจในการทำงาน

- **การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization)** หมายถึง การมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้รับบริการ และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

- **การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced personal accomplishment)** หมายถึง การมีทัศนคติต่อตนเองในทางลบ เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ และไม่มีความภาคภูมิใจในผลงาน และรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากร และรูปแบบการสื่อสารกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังกีดกอบังกับการตำรวจจราจร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาและการวางแผนพัฒนาในด้านต่างๆ ของตำรวจจราจร เพื่อป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้น

2. ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านรูปแบบการสื่อสาร และพัฒนาระดับแนวทางการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อนำไปใช้ในการศึกษา วิจัย รวมทั้งการพัฒนา รูปแบบความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับนิเทศศาสตร์และสาขาอื่นๆ ในการที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ด้านวิชาการและการวิจัยเชิงนิเทศศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการจราจร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย