

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม อยู่ในในองค์กรนั้น ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าไปด้วยดี ซึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมามากมายก็ให้ความสำคัญ และเน้นหนักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งกว่าทรัพยากรใด ๆ ทั้งสิ้น โดยจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) เป็นแผนที่ กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาคนและสังคมไทยไปสู่ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา ได้กำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ เน้นคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา และเน้นการพัฒนาแบบบูรณาการ ทั้งนี้ ในส่วนของแผนพัฒนาสุขภาพจิต ก็ได้กำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาการสาธารณสุข โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาบุคคลทั้งในเรื่องร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญาและสังคม ส่งเสริมให้ครอบครัวมีความอบอุ่น สนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง รวมทั้งการพัฒนาวิชาการทางด้านส่งเสริมสุขภาพจิต ป้องกันปัญหาสุขภาพจิต บำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้ป่วยจิตเวช โดยมุ่งหวังให้ ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ และในปัจจุบันแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) เป็นแผนที่ได้อันเชิญแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และ สังคมแห่งชาติได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิในทางเศรษฐกิจและสาขาอื่นมาร่วมกันประมวล และ กลับกรองจากพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง และขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตนำไปเผยแพร่ ซึ่งทรงพระกรุณาปรับปรุงแก้ไขพระราชทาน และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตตามที่ขอพระมหากรุณา) ตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารประเทศโดยยึดหลักทางสายกลาง เพื่อให้ประเทศรอดพ้นจากวิกฤต สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง และนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุล มีคุณภาพและยั่งยืน ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ซึ่งจัดเป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะปานกลางที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระยะยาว และมีการดำเนิน การต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และให้

ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุล ทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาความยากจนการฟื้นฟู เศรษฐกิจและสังคม ของประเทศให้พ้นจากวิกฤตพร้อมไปกับการวางรากฐานการพัฒนาประเทศให้เข้มแข็ง และการสร้างระบบการบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกระดับ

จากสภาพสังคม และ เศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อภาวะสุขภาพจิตของประชาชน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ประชาชนต้องทุ่มเทร่างกาย แรงใจ และเวลาทำงาน การเกิดกระแสบริโภคนิยมรวมทั้งการเคลื่อนย้ายของประชาชนจากชนบทเข้าสู่เมือง และแนวโน้มของการเป็นครอบครัวเดี่ยว ส่งผลกระทบต่อความไม่เป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัว ที่ไม่สามารถเลี้ยงดูเด็กให้ได้รับความอบอุ่น ทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งการพัฒนาทางด้านสติปัญญาและจริยธรรมรวมทั้งครอบครัวที่แตกแยก ครอบครัวที่ไม่มีความสุข เด็กที่มีความสำคัญที่ไม่ดีกับบิดา-มารดา ถูกทอดทิ้ง หรือสูญเสียบิดา-มารดา ไปตั้งแต่วัยเยาว์นั้น จะเกิดภาวะทางสุขภาพจิต โดยเฉพาะภาวะซึมเศร้าขึ้นได้ นอกจากนี้ โครงสร้างสังคมไทยยังเปลี่ยนไป ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคมน้อยลง คนเกิดความเครียด และปรับตัวไม่ทัน การแก้ปัญหา มักจะใช้ความรุนแรงมากขึ้น อัตราการฆ่าตัวตายเป็นมากขึ้น นอกจากนี้พบว่าเด็กและวัยรุ่นมีปัญหาในการใช้ยาเสพติด ปัญหาการถูกทารุณทางกาย และปัญหา ทางจิตเวชอื่น ๆ เช่น ภาวะอารมณ์แปรปรวน และมีภาวะซึมเศร้าทางอารมณ์ร่วมด้วย

ตำรวจ เป็นอาชีพที่มีการยอมรับว่า มีโอกาสที่จะเกิดความเครียดในขณะที่ปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา และเสี่ยงต่อเหตุการณ์ที่รุนแรงอันเนื่องมาจากความเครียดได้ง่าย เพราะตำรวจมีอาวุธปืนอยู่ในมือ ซึ่งสะดวกต่อการใช้งาน นอกจากนี้ยังมี สภาพแวดล้อมที่ตำรวจต้องเผชิญ ซึ่งเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดได้เป็นอย่างมาก เหตุการณ์รุนแรงหลายเหตุการณ์ที่ปรากฏในสังคม น่าจะเป็นเครื่องยืนยันว่า ปัจจัยจากความเครียดและการมีปัญหาสุขภาพจิต ส่งผลให้ตำรวจบางคน ตัดสินใจกระทำเหตุการณ์ที่รุนแรงขึ้น

โดยบทบาทหน้าที่ของตำรวจ ก็คือ มุ่งเน้นในการรักษา และส่งเสริมสังคมให้ได้รับความสงบสุข ให้ประชาชนมีความปลอดภัยจากอาชญากรรม และเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการดำเนินชีวิตประจำวันให้แก่ประชาชนโดยทั่วไป การจัดการจราจรก็เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่เป็น การแสดงบทบาทของตำรวจในการรักษาและส่งเสริมความสงบสุขของสังคม รวมทั้งเสริมสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในแต่ละวัน ต้องเผชิญความยุ่งยาก และ ปัญหาต่าง ๆ ทั้งจากผู้ใช้รถใช้ถนนที่อาจไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ความแออัดอันเกิดจากจำนวนรถ ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ฯลฯ ดังนั้น จำนวนของผู้ใช้รถใช้ถนนย่อมมีเป็นจำนวนมาก การจัดการ จราจรจึงยังมีความยุ่งยากเป็นเงาตามตัว โดยเฉพาะใจกลางเมืองซึ่งเป็นความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ซึ่งถือเป็นพื้นที่ที่มีการจราจรคับคั่งมากที่สุดใน ประเทศไทย เพราะในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาล ดุสิตนี้ เป็นพื้นที่ที่มีหน่วยงานราชการที่สำคัญต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และที่สำคัญยังเป็นเขต พระราชฐาน เขตทหาร ซึ่งต้องควบคุมดูแลเป็นพิเศษ เพราะมักจะมีกลุ่มผู้ชุมนุมมาประท้วงเป็น ประจำ อย่างเช่น กรณีกลุ่มผู้ชุมนุมของ PTV และกลุ่มแรงงานมาประท้วงขอขึ้นค่าแรง เป็นต้น ทำให้การจราจรติดขัดมาก และ ยังมีขบวนเสด็จฯ ส่วนพระองค์ทุกขบวน ที่ต้องอารักขาเป็นอย่างดี ที่สุดและจะต้องไม่มีการผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น บางครั้งทำงานกันเกือบไม่ทันเนื่องจากขบวนเสด็จฯ ส่วนพระองค์ 2 ขบวน เสด็จฯ ออกหรือเข้าพร้อม ๆ กัน ซึ่งต้องคอยปิดการจราจรให้ขบวนเสด็จฯ ผ่านไปเสียก่อน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า การทำงานตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาล ดุสิตนี้ เป็นเขตพื้นที่เดียวที่ทำงานหนัก เหนื่อย และเครียดที่สุด เพราะเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะการ ทำงานที่พิเศษสุด ซึ่งไม่เหมือนกับงานจราจรของสถานีตำรวจใด ๆ เลย

ด้วยเหตุที่การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลดุสิต มีลักษณะ พิเศษที่แตกต่างจากงานจราจรของสถานีตำรวจนครบาลอื่น ๆ ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร เฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

### มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

จากที่กล่าวมาจะสังเกตเห็นได้ว่าตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลดุสิต มี ลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากงานจราจรของสถานีตำรวจอื่น ๆ เพราะในความรับผิดชอบของ ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลดุสิตนี้เป็นพื้นที่ที่มีหน่วยงานราชการที่สำคัญต่าง ๆ เป็นจำนวน มาก และที่สำคัญยังเป็นเขตพระราชฐาน และเขตทหาร ซึ่งต้องควบคุมดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจาก เป็นพื้นที่ที่มีการเสด็จฯ ของทุกพระองค์ และเป็นพื้นที่ที่มีงานมากที่สุด ทั้งภารกิจหลักและภารกิจ พิเศษไม่ว่าจะเป็นงานพระราชทานปริญญาบัตร กลุ่มผู้ชุมนุมร้องเรียน เป็นต้น และยังต้องทำงาน อยู่ท่ามกลางมลภาวะเป็นพิษต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำให้ตำรวจจราจรเกิดความเครียดได้ง่าย ดังนั้น ควรให้ตำรวจจราจรได้รับการพัฒนาให้มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี สามารถคิดและตัดสินใจในการ ปรับตัว และดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข เพื่อจะได้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะ ส่งผลต่อภาพรวมที่ดีของการแก้ปัญหาจราจรในกรุงเทพมหานคร

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลดุสิต โดยการศึกษาครั้งนี้เพื่อเป็นการหาแนวทางลดความเครียดและเพื่อป้องกันการหาทางออกแบบผิดวิธี อันจะทำให้ตำรวจจราจรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และหน่วยงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาภาระหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลดุสิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลดุสิต
3. เพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาคความเครียด และลดความเครียดดังกล่าวของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

### ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความหมายและคำจำกัดความของความเครียด ความหมายของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

ประเภทของความเครียด ระดับความเครียด แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด สาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงานรวมทั้งวิธีการแก้ไข และขจัดความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

ขอบเขตด้านประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิตเท่านั้น เพื่อจะได้ให้ความช่วยเหลือ และพิจารณาหาแนวทางในการป้องกันปัญหา คือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัย หมายถึง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ประกอบด้วย

1. ปัจจัยภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

## 2. ปัจจัยด้านงาน หมายถึง

รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับในรูปแบบเงินเดือนและอื่น ๆ ที่ข้าราชการตำรวจ  
จรรยาภรณ์ตำรวจนครบาลดุสิตได้รับ

ลักษณะงาน หมายถึง ความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจรรยาภรณ์  
ตำรวจนครบาลดุสิตได้รับ

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจจรรยาภรณ์  
ตำรวจนครบาลดุสิตที่มีผลต่อหลักเกณฑ์และวิธีการโอนย้าย ซึ่งมีผลต่อความมั่นคงทางจิตใจ

ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความรู้สึกสับสนในบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับ  
มอบหมาย

ความพร้อมด้านงบประมาณ หมายถึง การได้รับงบประมาณสนับสนุนการทำงาน  
จากหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างราบรื่น

ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การได้รับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น  
ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์สำนักงานทุกประเภท และวัสดุอุปกรณ์ประเภทอื่น ๆ ที่จำแนกตามประเภทการ  
ใช้งาน

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่าง  
เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

## 3. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านมลพิษ และด้านความสัมพันธ์ กับผู้บริโภคใช้ถนนที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจรรยาภรณ์ตำรวจนครบาลดุสิต ซึ่งจะเป็นสิ่ง กีดขวางการทำงาน

ความเครียด (Stress) หมายถึง ภาวะของจิตใจที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับ  
สถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งสถานการณ์ หรือความกดดัน  
นั้น ๆ หนักหนาเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติที่จะแก้ไขหรือขจัดปัดเป่าให้หมดสิ้นหรือ  
บรรเทาเบาบางลงได้ ความเครียดเป็นความรู้สึกไม่มีตัวตนแต่จะแสดงออกมาในรูปปฏิกิริยาทาง  
ร่างกาย เช่น เวียนศีรษะ คลื่นเหียนอาเจียน นอนไม่หลับ พฤติกรรมทางเพศลดลง เป็นต้น  
ในบางครั้งความเครียดจะถูกแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม เช่น การถอนหายใจ หน้ามึน  
ควมหวาด ความเครียดหากปล่อยไว้นาน ๆ จะก่อให้เกิดผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
และสุขภาพได้

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก หรืออารมณ์ของข้าราชการตำรวจชั้น  
ประทวนที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน และ

ผลของความเครียดนอกจากจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ทั้งทางด้านจิตใจและร่างกายแล้ว หากยังทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงด้วย

ตำแหน่งตำรวจจราจร

ตำรวจจราจร หมายถึง ตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

ตำรวจจราจรชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ผู้ที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรี ร้อยตำรวจโท ร้อยตำรวจเอก ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ด้านจราจร

ตำรวจจราจรชั้นประทวน หมายถึง ผู้ที่มียศตั้งแต่พลตำรวจ สิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ จนถึงนายดาบตำรวจ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ด้านจราจร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงภาระหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลดุสิต
3. นำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการวางแผนงานด้านการบริหาร และด้านนโยบายในการปฏิบัติงานจราจรเพื่อลดความเครียดของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต