

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาระหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต และเพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเครียด และลดความเครียดดังกล่าวของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ทั้งหมดจำนวน 65 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 10 ข้อ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน จำนวน 10 ข้อ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 10 ข้อ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ จำนวน 10 ข้อ ปัจจัยด้านมลพิษ จำนวน 10 ข้อ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้รถใช้ถนน จำนวน 10 ข้อ รวม 67 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ .8838 และได้ทำการสัมภาษณ์เพิ่ม ท่านผู้กำกับ และสารวัตรจราจร สถานีตำรวจนครบาลดุสิตเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

การนำเสนอผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต จะมีการนำเสนอการวิจัยเชิงสำรวจในรูปแบบตารางทางสถิติ และบรรยายประกอบ

สรุปผลการศึกษา

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาประกอบด้วย ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ซึ่งพบว่า ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.4 และน้อยที่สุด มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.7 มีระดับยศชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 92.3 ระดับยศชั้นสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 7.7 ซึ่งมีระดับ

การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.7 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.2 มีสถานภาพสมรส คิดเป็น ร้อยละ 75.4 และส่วนใหญ่มีผู้ที่จะต้องมีการดูแล 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 ซึ่งมีลักษณะที่อยู่อาศัยได้พักแพลตสวัสดิการตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 70.8 และมีอายุการทำงานในหน้าที่ตำรวจจรรยากรมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.6

ผลการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจรรยากร ได้แก่

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ตำรวจจรรยากรมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48$, $S.D.=1.06$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความเครียดจากมากไปหาน้อย คือ เรื่องปริมาณงานในพื้นที่ที่สน.ดุสิตต้องดูแลนี้ไม่สอดคล้องกับจำนวนตำรวจจรรยากร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีไม่เพียงพอ การที่ภาพลักษณ์ของตำรวจจรรยากรที่ปรากฏในทางลง การปฏิบัติงานต้องใช้ความสามารถบวกกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและเทคนิคสูง กฎหมายล้าสมัยไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน การขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจ และการปฏิบัติหน้าที่ งานที่ได้รับมอบหมายมีความซับซ้อนกับหน่วยงานของผู้อื่น การปฏิบัติหน้าที่มักจะถูกแทรกแซงจากนักการเมือง การปฏิบัติหน้าที่มักจะถูกแทรกแซงจากสื่อมวลชน รวมทั้งการทำงานในหน้าที่ที่ไม่ตรงกับความสามารถและความถนัดของตนเอง

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษา พบว่า ตำรวจจรรยากรมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.78$, $S.D.=0.94$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความเครียดจากมากไปหาน้อย คือ เรื่องกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่เคร่งครัดเกินไป การที่เสนอความคิดเห็นแล้วผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจ ผู้บังคับบัญชาไม่ทำตนเป็นที่พึ่งและปกป้องในขณะปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน การที่ต้องเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน แนวความคิดของท่านขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนืองานที่รับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาไม่เอาใจใส่หรือให้คำ แนะนำในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาดำเนินแต่ไม่แนะนำแนว ทางที่ถูกต้อง

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษา พบว่า ตำรวจจรรยากรมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.33$, $S.D.=1.16$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความเครียดจากมากไปหาน้อย คือ เรื่องเพื่อนร่วมงานไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและทีมงาน การไม่ตรงต่อเวลาของเพื่อนร่วมงานในการมาปฏิบัติหน้าที่ เพื่อนร่วมงานซึ่งดีซึ่งเด่นกันคอยปิดบังปิดขากัน

เพื่อนร่วมงานไม่มีน้ำใจช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อนร่วมงานมักชอบใช้อารมณ์ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานแต่จำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อนร่วมงานชอบยุ่งกับเรื่องส่วนตัวของคนอื่นมากเกินไป เพื่อนร่วมงานทำงานก้าวก่าหน้าที่ ไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ และเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถ

ผลการศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร ได้แก่

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้รถใช้ถนน ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจจราจรมีความเครียดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D.=0.94) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความเครียดจากมากไปหาน้อย คือ เรื่องการที่ตำรวจจราจรมักถูกโจมตีและกล่าวหาไปในทางที่ไม่ดี ผู้ขับขีรถไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ถูกผู้ใช้รถใช้ถนนกล่าวหาว่าจับเพื่อต้องการเงินรางวัล ผู้ใช้รถใช้ถนนกระทำผิดกฎจราจรซ้ำซาก ผู้ใช้รถใช้ถนนวิพากษ์วิจารณ์ว่าทุจริต ผู้ใช้รถใช้ถนนไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหารจราจร ผู้ใช้รถใช้ถนนไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ถูกผู้ใช้รถใช้ถนนกล่าวหาว่าตำรวจทำให้รถติด ถูกสบประมาทจากผู้มีอิทธิพล และการไม่ได้รับการยกย่องจากผู้ใช้รถใช้ถนนเท่าที่ควร

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านมลพิษ ผลการศึกษา พบว่า ตำรวจจราจรมีความเครียดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, S.D.= 0.95) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความเครียดจากมากไปหาน้อย คือ เรื่องควันจากท่อไอเสียรถยนต์ ความหนาแน่นและแออัดของยานพาหนะบนท้องถนน ต้องเผชิญกับความเครียดและอารมณ์ของผู้ใช้รถใช้ถนน เสียงดังของรถยนต์และยวดยานขณะปฏิบัติหน้าที่ ความหนาแน่นของอาคารพลตที่ปกอาศัยทำให้อากาศไม่ถ่ายเท ปฏิบัติงานท่ามกลางฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง กลิ่นเหม็นที่มาจากท่อระบายน้ำและถังขยะริมถนน ตำรวจจราจรไม่สามารถจัดซื้ออุปกรณ์ป้องกันมลพิษด้วยตนเองได้ ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจจัดหาอุปกรณ์ป้องกันมลพิษให้ และถูกปล่อยไว้รับผิดชอบงานแต่เพียงผู้เดียว

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ ผลการศึกษา พบว่า ตำรวจจราจรมีความเครียดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$, S.D.=1.01) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความเครียดจากมากไปหาน้อย คือ เรื่องเงินเดือนกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบไม่สมดุลกัน ความต้องการที่จะหารายได้เสริม ราคาสินค้า ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น ความต้องการที่จะมีเงินออม รายจ่ายมีมากจึงไม่เพียงพอกับรายได้ที่ได้มา ในปัจจุบัน ความจำเป็นที่จะต้องซื้อเครื่องมือหรืออุปกรณ์การปฏิบัติงานเอง การมีภาระหนี้สิน การถูกหักเงินเดือนเพื่อไปชำระหนี้เงินกู้ การไม่มีงานทำของสมาชิกในครอบครัว และที่พักอาศัยอยู่ไกลจากที่ทำงานทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ดังนั้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนประชาชน ควรให้ความสำคัญ และร่วมมือกันในการแก้ปัญหาเพื่อลดสภาพปัญหาความเครียดของตำรวจจราจรมิให้เกิดขึ้น อันจะเป็นผลต่อตำรวจจราจรในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลซึ่งเป็นผลดีต่อหน่วยงาน ต่อสังคมและต่อประชาชน โดยตรงอีกด้วย การแก้ปัญหาต่าง ๆ มีดังนี้ คือ

1. สถานีตำรวจนครบาลดุสิตควร จัดหา และติดตั้ง เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทีวีวงจรปิด CCTV ตามแยกถนน หรือจุดที่มีการจราจรคับคั่ง เพื่อช่วยในการสอดส่องดูแลการจราจรบนท้องถนน และยังช่วยเป็นหลักฐานที่ดีในการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎจราจรที่ไม่ยอมรับผิดได้ อีกทั้งยังเป็นการลดภาระหน้าที่ของตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลดุสิตที่มีมากในขณะนี้ ได้อีกทางหนึ่งด้วย

2. สถานีตำรวจนครบาลดุสิตควรมีการเสนอในระดับนโยบายให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติพิจารณาจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มีมากในขณะนี้ เพื่อเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ และลดปัญหาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ณ ปัจจุบัน

3. สถานีตำรวจนครบาลดุสิตควรมีการเสนอในระดับนโยบายให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติพิจารณาค่าตอบแทน หรือ สวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่ตำรวจจราจร เนื่องจากสภาพการทำงานของตำรวจจราจรต้องเผชิญกับการเสี่ยงภัยจากอุบัติเหตุบนท้องถนน มลพิษทางอากาศ และระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ นั้นได้กำหนดให้ตำรวจจราจรต้องปฏิบัติภารกิจหลักและภารกิจพิเศษตลอดทั้งวัน ทำให้มีเวลาพักผ่อนน้อย ซึ่งนอกจากจะเป็นค่าตอบแทนแล้วยังเป็นสิ่งจูงใจบุคคลในด้านขวัญกำลังใจ อีกทั้งยังเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญต่อคุณภาพในการทำงานของตำรวจจราจรอีกด้วย

4. สถานีตำรวจนครบาลดุสิตควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะในการทำงาน และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร รวมทั้งหลักจิตวิทยาในการที่จะสื่อสารกันระหว่างตำรวจจราจรกับประชาชน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง โดยจะต้องจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพการทำงานของตำรวจจราจร อีกทั้งยังควรรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้

แก่ผู้ใช้รถใช้ถนนเกี่ยวกับกฎหมายจราจรเพื่อเป็นการช่วยลดการกระทำผิดกฎหมายจราจร ตลอดจนการปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับเยาวชนรุ่นใหม่เพื่อให้มีค่านิยมอันดีในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจร

5. สถานที่ตำรวจนครบาลดุสิตควรมีการจัดอบรมให้ตำรวจทุกนายได้มีความรู้เกี่ยวกับ ความ เครียดและตระหนักถึงความสำคัญของความเครียด และสาเหตุของความเครียด รวมไปถึง การแก้ไขป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดขึ้น และสนับสนุนให้ตำรวจได้หาแนวทางในการคลาย ความเครียดที่เหมาะสมกับสาเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

6. สถานที่ตำรวจนครบาลดุสิตควรรณรงค์เพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่แข็งแรงของตำรวจ โดยสถานที่ตำรวจนครบาลดุสิตอาจจัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายใน หรือ ระหว่างข้าราชการตำรวจ ในแต่ละกองกำกับการ และควรจัดให้มีหน่วยงานที่ช่วยให้คำแนะนำปรึกษากับตำรวจที่มีความ ต้องการที่จะปรึกษาปัญหาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการตำรวจลด ความเครียดที่จะเกิดขึ้นและสามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

ศึกษาความเครียดของตำรวจจราจรทุกสถานที่ตำรวจของแต่ละจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบ ความ เครียดตามลักษณะพื้นที่ และปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ ว่ามีความมาก-น้อย ต่างกันเพียงใด ซึ่งจะช่วยให้สามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะแวดล้อมได้ชัดเจนขึ้น