

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียดและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 การนำเสนอผลการวิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4

ส่วนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ระดับการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4

ส่วนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ตามอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 36 ปี	65	31.4
36 – 40 ปี	83	40.1
40 ปีขึ้นไป	59	28.5
รวม	207	100.0
อายุต่ำสุด 25 ปี	อายุสูงสุด 56 ปี	\bar{x} 38 ปี
อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	29	14.0
1 ปี – 5 ปี	36	17.4
6 ปี – 10 ปี	85	41.1
11 ปี – 15 ปี	41	19.8
มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	16	7.7
รวม	207	100.0
อายุงานต่ำสุด 11 เดือน	อายุงานสูงสุด 34 ปี	\bar{x} 8 ปี
สถานภาพสมรส		
โสดหรือหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	61	29.5
สมรส	146	70.5
รวม	207	100.0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	136	65.7
สูงกว่าอนุปริญญา	71	34.3
รวม	207	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จำนวน 207 คน สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมาคืออายุน้อยกว่า 36 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ตามลำดับ

อายุงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ทำงานมา 6 ปี – 10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือ 11 ปี – 15 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ส่วนอายุงาน 1 ปี – 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 โสดหรือหย่าร้าง /หม้าย /แยกกันอยู่ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 และสูงกว่าอนุปริญญา มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ระดับการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียดและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการสนับสนุนทางสังคม

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	3.364	.838	ปานกลาง
การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา	3.265	.922	ปานกลาง
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	3.280	.861	ปานกลาง
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว/ภรรยา	3.550	1.020	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากแหล่งการสนับสนุนทางสังคมพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานและจากครอบครัว/ภรรยาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของบุคลิกภาพ

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	3.120	.645	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	3.551	.510	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง	3.340	.530	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น	3.662	.610	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบมีสติ	3.887	.661	สูง

จากตารางที่ 5 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่จะมีบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับสูง ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบกว้างและบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความเครียด

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ความเครียด	1.818	.238	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่จะมีความเครียดในปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.818

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.885	.425	สูง
พฤติกรรมการใช้กฎหมายกับประชาชน	3.473	.501	ปานกลาง
พฤติกรรมให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	4.221	.510	สูง
พฤติกรรมแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่	3.961	.613	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.885 เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าพฤติกรรมการทำงานด้าน

พฤติกรรมกรให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และพฤติกรรมกรแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.221 และ 3.961 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมกรใช้กฎหมายกับประชาชนอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.473

ส่วนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	.059	.029	.516
ภายในกลุ่ม	204	11.639	.057	
รวม	206	11.698		

จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุต่างกัน ไม่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	.241	.060	1.061
ภายในกลุ่ม	202	11.457	.057	
รวม	206	11.698		

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุงานต่างกัน ไม่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

สถานภาพสมรส	n	\bar{x}	S.D.	t
โสดหรือหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	61	1.806	.231	.454
สมรส	146	1.822	.242	

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	\bar{x}	S.D.	t
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	136	1.821	.251	.297
สูงกว่าอนุปริญญา	71	1.811	.212	

จากตารางที่ 11 เปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) กับ ความเครียด
การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	-.670**
การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา	-.620**
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	-.563**
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว/ภรรยา	-.617**

* *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 พบว่าการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์กันในทางลบ เมื่อพิจารณาจากแหล่งการสนับสนุนทางสังคมพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว/ภรรยา มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์กันในทางลบ

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) กับความเครียด
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว (N)	.159*
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (E)	-.081
บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (O)	.054
บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (A)	.153*
บุคลิกภาพแบบมีสติ (C)	.037

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหวและบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) กับ พฤติกรรมการทำงาน
การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	.212**
การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา	.310**
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	.175*
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว/ภรรยา	.094

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 พบว่าการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นความสัมพันธ์ในทางบวก เมื่อพิจารณาจากแหล่งการสนับสนุนทางสังคมพบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่

ตำรวจจราจร

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่

ตำรวจจราจร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (N)	.044
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (E)	.327**
บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (O)	.157*
บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (A)	.248**
บุคลิกภาพแบบมีสติ (C)	.345**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 15 พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นและบุคลิกภาพแบบมีสติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์กันในทางบวก ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก

สมมติฐานที่ 6 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจจราจร

โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการศึกษาดังนี้

- ToWB = พฤติกรรมการทำงานโดยรวม
 WB1 = พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการใช้กฎหมายกับ
 ประชาชน
 WB2 = พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
 WB3 = พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการทำงาน
 ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตัวแปรต้น	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)			
	ToWB	WB1	WB2	WB3
ความเครียด	-.222 **	-.174*	-.073	-.259**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 16 พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและ
 พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่
 ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นความสัมพันธ์กันในทางลบ
 และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการใช้กฎหมายกับ
 ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเป็นความสัมพันธ์กันในทางลบ

สมมติฐานที่ 7 การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ และความเครียด สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เมื่อตัวแปรอิสระประกอบด้วยการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ และความเครียดเป็นตัวพยากรณ์

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
บุคลิกภาพแบบมีสติ	.181	.282	4.279	.000
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.181	.217	3.290	.001
ความเครียด	-.384	-.215	-3.444	.001
ค่าคงที่ (Constant) = 3.236				
R = .465 R ² = .216 R ² adj. = .204 F = 18.649				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 เมื่อใช้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมเป็นตัวแปรตาม และใช้ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ และความเครียดเป็นตัวพยากรณ์รวมพบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความเครียดสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ร้อยละ 21.6 (R² = .216)

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้มาเข้าสมการพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จะได้สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการทำงาน} = 3.236 + .181 (\text{บุคลิกภาพแบบมีสติ}) + .181 (\text{บุคลิกภาพแบบแสดงตัว}) - .384 (\text{ความเครียด})$$

และสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการทำงาน} &= .282 (\text{บุคลิกภาพแบบมีสติ}) + .217 (\text{บุคลิกภาพแบบแสดงตัว}) \\ &- .215 (\text{ความเครียด}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรพบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสูงสุด คือ บุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความเครียดตามลำดับ ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อวิจารณ์

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จำนวนทั้งสิ้น 207 คน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 มีอายุงาน 6 ปี– 10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่สมรสแล้วจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7

การสนับสนุนทางสังคม จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาแหล่งการสนับสนุนทางสังคม พบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว/ภรรยาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริบทของสังคมไทยนั้นเป็นสังคมในระบบอุปถัมภ์มีการพึ่งพาอาศัยกัน จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลที่มีความใกล้ชิดกันในทุกภาวะไม่ว่าจะเป็นภาวะปกติหรือภาวะเครียด แต่เนื่องจากอาชีพตำรวจเป็นงานราชการ ข้าราชการตำรวจจึงมีสายการปกครองแบบชั้น มีการ

โยกย้ายหรือโอนเจ้าหน้าที่ตำรวจไปรับราชการในหน่วยงานอื่นและมีการเปลี่ยนแปลง
 ผู้บังคับบัญชาอยู่เป็นประจำ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
 ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรก็มุ่งรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตนเองให้แล้วเสร็จ ซึ่งการทำงานใน
 ลักษณะนี้ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอาจไม่เอื้อต่อการพึ่งพา
 อาศัยและให้การสนับสนุนกันได้มากนัก การที่พบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว/ภรรยา
 อยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีปัญหาในการไม่มีเวลา
 ให้กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอเพราะต้องทำงานเกินเวลาเป็นประจำจึงทำให้มีพบปะพูดคุยกัน
 น้อยลง การที่ครอบครัว/ภรรยาเข้าใจ ยอมรับและเป็นกำลังใจให้นั่นจะเป็นแรงผลักดันให้
 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ครอบครัว/ภรรยา
 จึงเป็นแหล่งการสนับสนุนทางสังคมที่มีความสำคัญ

บุคลิกภาพ จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบมีสติ
 อยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่ได้รับการฝึกฝนอย่างหนักจาก
 โรงเรียนนายสิบโดยมีกระบวนการที่เน้นการปลูกฝังและหล่อหลอมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนายเป็น
 ผู้ที่มีระเบียบ มีความรอบคอบ มีความรับผิดชอบ มีวินัยในตนเอง กล้าหาญ อดทน และเสียสละ
 เพื่อประชาชน ดังนั้นจึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบมีสติ

ความเครียด จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับ
 ปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องทำงานหนักและต้องปฏิบัติงานภายใต้
 สภาวะการทำงานที่มีความกดดัน รวมถึงภาระที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในครอบครัวและ
 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงานที่ต้องหาซื้อเองซึ่งมีราคาค่อนข้างแพง นอกจากนี้
 ยังมีการทำงานเกินเวลาและไม่เป็นเวลาจึงไม่มีเวลากับครอบครัว การได้รับความช่วยเหลือ
 โดยตรงจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและจากครอบครัว จะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเกิด
 อารมณ์ที่มั่นคงกับเหตุการณ์ความเครียดที่เกิดขึ้น (Cohen and Will, 1985: 313) ด้วยเหตุปัจจัย
 ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอาจก่อให้เกิดความเครียดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างไม่อาจ
 หลีกเลี่ยงได้แต่เนื่องจากการสนับสนุนทำหน้าที่เป็นตัวปกป้องจากความเครียดจึงทำให้เจ้าหน้าที่
 ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงาน จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับสูง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรใช้กฎหมายกับประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ไม่พบว่ามีพฤติกรรมการทำงานรายด้านอยู่ในระดับต่ำ การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตระหนักดีถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ได้กำหนดนโยบายเฉพาะด้านการจัดการจราจรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจราจร

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานไม่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เหมือน ๆ กันไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใดก็ตาม เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาวะเดียวกันอาจมีวิธีจัดการความเครียดโดยการคุยกันทางวิทยุสื่อสารไม่ว่าจะอายุช่วงใดก็สามารถพูดคุยกันได้จึงทำให้ไม่มีความแตกต่างกันของความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ ธันยวีร์ (2543) เรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 พบว่าอายุของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน และผลการศึกษาของสรุทธิ (2541) เรื่องการสำรวจความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกรณีศึกษาตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมาผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 85.5 และไม่พบอายุเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานไม่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมักได้รับมอบหมายให้ประจำในจุดเดิม ๆ ไม่มีการผลัดเปลี่ยนบ่อยนัก อาจมีการแทนกันบ้างแต่ก็สามารถแก้ไขการจราจรได้ แม้ว่าเพิ่งถูกโยกย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุให้อายุงานไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของธัญวีร์ (2543) เรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนศึกษาเฉพาะกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 พบว่าอายุงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน และผลการศึกษาของสรุทธิ (2541) เรื่องการสำรวจความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกรณีศึกษาตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมาผลการศึกษาไม่พบว่าอายุงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานไม่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานจราจรนั้นต้องใช้ความอดทนสูง ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน แม้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแต่ละคนจะเผชิญกับความเครียดในระดับที่แตกต่างกัน การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่สถานภาพสมรสแล้ว ภรรยาอาจจะให้การสนับสนุนในการทำงาน แบ่งปันความทุกข์ และความสุข ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีสถานภาพโสดหรือหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ก็อาจได้รับคำแนะนำ ปรีกษา การสนับสนุน แบ่งปันความทุกข์และความสุขจากบุคคลรอบข้างที่มีความใกล้ชิดไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ญาติสนิท เป็นต้น จึงอาจเป็นสาเหตุให้สถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ พงศ์จารุ (2545) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่าปัจจัยที่ไม่มีผลกับความเครียดคือสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานไม่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับปฏิบัติงานหรือชั้นประทวน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าจำนวน 121 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 207 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 หลังจากนั้นต้องเข้ารับการศึกษาในโรงเรียนนายสิบเพื่อทำการฝึกฝนวิชาชีพตำรวจ ซึ่งในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจะได้รับมอบหมายให้ประจำในจุดต่าง ๆ ซึ่งมักจะประจำอยู่ในจุดเดิมอยู่เป็นประจำ จึงมีประสบการณ์และทักษะความชำนาญในการจัดการกับปัญหาการจราจรในจุดนั้น ๆ เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ พงศ์จารุ (2545) เรื่องความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่าปัจจัยที่ไม่มีผลกับความเครียดคือระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 5 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์กันในทางลบ การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด (Williams and House, 1985: 208) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยและบรรเทาความเครียดและยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย (Thoits, 1982) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับ กำลังใจ ได้รับคำแนะนำต่าง ๆ ได้รับความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา ได้รับความช่วยเหลือในด้านแรงงานการเงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสิ่งของเครื่องใช้จากผู้บังคับบัญชา

จากเพื่อนร่วมงาน จากครอบครัว/ภรรยาอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ ซึ่งจะช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเกิดอารมณ์ที่มั่นคงกับความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Thoits (1982) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการที่บุคคลได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยและความเครียดได้ และสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ Greller, Person and Mitchell (1993) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบเกี่ยวกับตัวก่อความเครียดในอาชีพและกันชนทางสังคมในองค์กรตำรวจที่พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับความตึงเครียดโดยตรง การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด และการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้นที่เป็นกันชนป้องกันความเครียด Burns (1992) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างชนิดและที่มาของการสนับสนุนทางสังคม ความเครียดและความพึงพอใจของหัวหน้าพยาบาลพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด เช่นเดียวกับการศึกษาของสันติ (2541) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลพบว่า การสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัว สอดคล้องกับการศึกษาของนราเดช (2544) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 6 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหวและบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแต่ละบุคคลมีความแตกต่างในการพบประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด และมีความแตกต่างในศักยภาพที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด บุคคลหนึ่งอาจเครียดมากต่อเหตุการณ์หนึ่ง ในขณะที่อีกบุคคลอาจจะเครียดน้อยหรือไม่มีความเครียดเลย ซึ่งความแตกต่างนี้ขึ้นอยู่กับการรับรู้ ประสบการณ์และการ

เรียนรู้ และบุคลิกภาพ ซึ่งบุคลิกภาพนั้นว่ามีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าจึงทำให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน (กฤตยา, 2543: 311) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vandenberg and Feji (2003) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมการทำงานพบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับความเครียด เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Martin (1998) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ความเครียด โดยใช้แบบทดสอบ NEO-FFI พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับความเครียด

สมมติฐานที่ 7 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรรับรู้ว่าจะได้รับการช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องในการทำงานจากบุคคลใกล้ชิดไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ครอบครัวหรือภรรยาจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสามารถจัดการกับความเครียดได้ ทั้งนี้เพราะว่าการสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทเป็นตัวคั่นกลางหรือเป็นตัวปกป้องไม่ให้สุขภาพกายและสุขภาพจิตเสื่อมลงไปตามความเครียดที่เกิดขึ้น เมื่อไม่เกิดความเครียดก็ไม่อาจเกิดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนิดา (2546) เรื่องปัจจัยทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานแบบมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาระดับกลางในวิชาชีพสื่อมวลชน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานแบบมีมนุษยสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 8 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น และบุคลิกภาพแบบมีสติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก

บุคลิกภาพเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงาน การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น บุคลิกภาพแบบมีสติ และบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานจราจร เพราะว่างานจราจรเป็นงานที่เน้นการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและมุ่งลดอุบัติเหตุบนท้องถนน บังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัดแก่ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนอยู่เสมอ ๆ ซึ่งบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น บุคลิกภาพแบบมีสติ และบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดีนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูชัย (2547) เรื่องลักษณะบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหลายอาชีพ (เภสัชกร ครู พนักงานธนาคาร พนักงานโรงแรม ทันตแพทย์ พนักงานขาย และเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ) พบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน และพบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) เป็นบุคลิกภาพเพียงด้านเดียวที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลทุกกลุ่มอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของสมชาย (2547) เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่าบุคลิกภาพในการทำงานของบุคลากรสายการสอนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 9 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจราจรที่หนาแน่นปานกลางถึงมากในเวลาทำงานและวันหยุดทำให้เกิดการฝ่าฝืนกฎหมายสูงขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน บังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัดต้องเผชิญกับสภาพอารมณ์ของผู้ใช้รถใช้ถนน ซึ่งการปฏิบัติงานภายใต้ภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงนี้เองย่อมสะสมและสร้างความกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เมื่อเจ้าหน้าที่

ตำรวจจรรยาบรรณเกิดความเครียดจะเกิดพฤติกรรมคือความสามารถในการทำงานลดลง ผลงานไม่ดี มีการขาดงานบ่อยขึ้น เกิดอุบัติเหตุบ่อยขึ้น (Robbins, 2000: 565 - 568) การเกิดความเครียดในปริมาณปานกลางจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณเกิดความตื่นตัวมีความกระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชา มีชีวิตชีวา มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความเครียดประเภทนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณได้รับผลในทางบวก เช่น สามารถเพิ่มผลงานได้มาก และสำเร็จตามที่ตั้งใจทำงาน มีสุขภาพกายและจิตดี มีความสุขในชีวิตและการทำงาน (สุรพล, 2541: 268-270) โดยพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการใช้กฎหมายกับประชาชน และความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cooper et al. (1995) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานและสุขภาพในตำรวจอเมริกาพบว่าความกดดันในการทำงานมาจากโครงสร้างองค์การและบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการแข่งขันและการมีส่วนร่วมในงานจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานที่ 10 การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ และความเครียด สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณได้

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลิกภาพและความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .465 สามารถร่วมกันพยากรณ์ถึงพฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 21.6 และยังพบอีกว่าบุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความเครียด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานไม่พบว่าการสนับสนุนทางสังคมสามารถเป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการสนับสนุนทางสังคมเหมือนกันชนช่วยป้องกันผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อสุขภาพโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณที่มีประสบการณ์ความเครียดในระดับสูงจะส่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณนั้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่มากพอจะทำให้ความเครียดลดน้อยลงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณที่ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมหรือได้รับน้อย ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมอาจ

ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานแต่ไม่ส่งผลทางตรงเนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับต่ำจึงทำให้การสนับสนุนทางสังคมไม่อาจพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้