

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนทางสังคม ลักษณะบุคลิกภาพ ระดับความเครียด และระดับพฤติกรรมการทำงาน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และศึกษาถึงตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จากการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ และความเครียด

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จำนวนทั้งสิ้น 207 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 5 ส่วนโดยมีรายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละชุดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ประกอบกับการเติมข้อความที่เป็นตัวเลขจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Schaefer et al. (1981) และแนวคิดของ Thoits (1982) มาสร้างและพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ศึกษาครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม 3 ด้านคือ ด้านอารมณ์และสังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุสิ่งของ โดยผู้วิจัยได้แบ่งแหล่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แหล่งคือ จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว/ภรรยา ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 28 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ ตามแนวคิดของ Costa and McCrae (1992) ซึ่งปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบสอบถามของ วัลภา สบายยิ่ง (2542: 134 – 136) เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ศึกษาครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น และบุคลิกภาพแบบมีสติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรโดยใช้แบบวัดความเครียด HOS (Health Opinion Stress) สร้างขึ้นโดย Allister M. Macmillian มหาวิทยาลัย Cornell ซึ่งบรรจง (สุชีรา และ เรียรชัย, 2542:10-22) เป็นผู้นำมาแปลและใช้ครั้งแรกในประเทศไทยในปี 2516 แบบวัดความเครียด HOS เป็นการสำรวจอาการทางด้านร่างกายที่มีสาเหตุจากความเครียด ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามให้เลือกตอบในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามในทางบวกและทางลบ มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ตามแนวคิดของนีออน และคณะ (2546) โดยครอบคลุมมิติงาน 3 ด้านคือ 1) พฤติกรรมการใช้กฎหมายกับประชาชน 2) พฤติกรรมการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน 3) พฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เป็นในทางบวกและทางลบมีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากผู้บังคับการ กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยทำการติดต่อกับรองผู้กำกับจราจรหรือสารวัตรจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ทั้ง 8 สถานีตำรวจนครบาล เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 26 สิงหาคม – 30 กันยายน 2548 ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 207 ชุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Stepwise

ผลการวิจัย

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ตอบแบบสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 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

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีอายุงาน 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

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 โสดหรือหย่าร้าง /หม้าย /แยกกันอยู่ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่าจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 และสูงกว่าอนุปริญญา มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ตามลำดับ

ผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับสูง มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในระดับสูง
2. การเปรียบเทียบความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่พบว่าอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. การหาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์กันในทางลบ
4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรพบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเป็นความสัมพันธ์กันในทางบวก
5. การหาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์กันในทางบวก
6. การหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรพบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น บุคลิกภาพแบบมีสติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์กันในทางบวก ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์กันในทางลบ

8. การหาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรพบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความเครียดสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คิดเป็นร้อยละ 21.6

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อทางกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 และฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสม เพื่อที่จะได้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไปในการทำงานโดยแนวทางที่ควรดำเนินการดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรและเป็นตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ ดังนั้นในการคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่สายงานตำรวจจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพดังกล่าว โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติและแบบแสดงตัวหรือพัฒนาบุคลิกภาพดังกล่าวให้สูงขึ้น ซึ่งในการคัดเลือกนอกจากจะคำนึงถึงความรู้ความสามารถแล้วยังต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพที่เหมาะสม โดยอาจมีการจัดซื้อแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมาใช้

ประกอบการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่สายงานตำรวจ โดยมีการดำเนินการภายใต้ ผู้เชี่ยวชาญหรือนักจิตวิทยา ซึ่งการเพิ่มปัจจัยด้านจิตวิทยานี้จะช่วยให้การคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่สายงานตำรวจสามารถคัดกรองคนที่มีความเหมาะสมกับองค์การได้มากขึ้น ซึ่งอาจเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการพัฒนาบุคลากรให้มีบุคลิกภาพแบบมีสติและแบบแสดงตัวในภายหลัง ผลการวิจัยพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรและพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีความเครียดในระดับปานกลางซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้นับว่าเป็นสิ่งที่ดีต่อสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 เนื่องจากการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีความเครียดในระดับปานกลางนั้นจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเกิดความตื่นตัว มีความกระตือรือร้นไม่เฉื่อยชา มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความเครียดในระดับปานกลางนั้นจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเกิดผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามต้องตระหนักด้วยว่าความเครียดอาจเปลี่ยนแปลงไปได้หากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะมีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ดังนั้นจึงควรมีการป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีความเครียดระดับสูงเกินไปที่จะส่งผลเสียต่อพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยอาจมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้มีโอกาสผ่อนคลาย เช่นอาจมีมุมหรือสถานที่สำหรับพักผ่อนภายในป้อมตำรวจมีแสงสว่างที่เพียงพอ ติดตั้งเครื่องปรับอากาศให้ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มีการจัดบริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเป็นต้น

3. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว/ภรรยาอยู่ในระดับสูงนั้นจะทำให้มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นทำให้ทราบได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมจากทั้ง 3 แหล่ง ล้วนมีความสำคัญในการช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดในระดับสูงของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้พบว่าระดับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัวหรือภรรยาอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนทางสังคมจากแหล่งต่าง ๆ ให้เพิ่มขึ้นจนกระทั่งอยู่ในระดับสูง โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น การเห็นอกเห็นใจให้การยอมรับ ยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกัน พบปะสังสรรค์กันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งจัดวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และอัตรากำลังให้เพียงพอในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

4. พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการใช้กฎหมายกับประชาชนพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรทำการฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎหมายจรรยาบรรณทั้งกฎหมายที่ใช้อยู่เป็นประจำและกฎหมายที่นอกเหนือจากข้อกฎหมายที่ใช้เป็นประจำ และอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ต้องการในการทำงาน เช่น แสดงความเคารพก่อนแจ้งข้อกล่าวหา ใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้ใช้รถใช้ถนนที่ทำผิดกฎจราจร เป็นต้น เพื่อให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการใช้กฎหมายกับประชาชนอยู่ในระดับสูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อการใช้กฎหมายที่มีความถูกต้องแม่นยำและแจ้งข้อกล่าวหาให้ตรงตามความผิดที่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้อาจทำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร รู้สึกว่าไม่ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกเลือกปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ศึกษาในเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลอื่นอีกถึง 8 กองบังคับการตำรวจนครบาลหรืออาจศึกษาในลักษณะงานอื่น ๆ เช่น งานป้องกันปราบปราม งานอำนวยความสะดวก งานสอบสวน และงานสืบสวน
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เช่น ผลการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต การจัดการความเครียด เป็นต้น
3. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน เช่น การเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความผูกพันต่อองค์กร ภาวะผู้นำ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เซาว์นอารมณ์ เป็นต้น