

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

อาชีพตำรวจนั้นเป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน เสี่ยงต่อความเครียด ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยของศูนย์วิจัยและพัฒนาด้านอาชญาวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าอาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่ติดอยู่หนึ่งในสิบของอาชีพที่มีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน (มติชนรายวัน, 2547) Cooper ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดโดยได้ประมาณค่าของอาชีพต่าง ๆ ด้วยระบบ 10 คะแนน พบว่าอาชีพที่มีระดับความเครียดเป็นอันดับหนึ่งได้แก่ อาชีพทำเหมืองแร่ได้คะแนน 8.3 ส่วนอาชีพตำรวจเป็นอันดับสองได้คะแนน 7.7 แต่อาชีพตำรวจเป็นอันดับหนึ่งในอาชีพที่เป็นแบบแผน ขณะที่อาชีพครูอยู่ในอันดับที่ 17 ได้คะแนน 6.2 (Haslam, 2004: 188 อ้างถึง Cooper, 1985) แม้ว่าอาชีพตำรวจจะไม่ใช่อาชีพที่มีความเครียดสูงสุดแต่เมื่อเทียบกับอาชีพอื่น ๆ ด้วยกันแล้วอาชีพตำรวจมักจะถูกจัดไว้ในอาชีพระดับต้น ๆ ที่มีความเครียดค่อนข้างสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ (ไพรัช, 2540: 162)

กองบัญชาการตำรวจนครบาลรับผิดชอบภารกิจสำคัญในการรักษาความมั่นคงของประเทศ รักษาความสงบเรียบร้อย รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อำนวยความยุติธรรม การจัดการและอำนวยความสะดวกในด้านการจราจรตลอดจนให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเกิดความสงบเรียบร้อย เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่น ๆ กองบัญชาการตำรวจนครบาลจึงได้แบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบออกเป็น 9 กองบังคับการตำรวจนครบาล ได้แก่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 โดยแต่ละกองบังคับการตำรวจนครบาลประกอบด้วย กองกำกับการอำนวยการ กองกำกับการสืบสวนสอบสวน และสถานีตำรวจนครบาล โดยแบ่งงานของสถานีตำรวจนครบาลออกเป็น 5 งานดังนี้ งานป้องกันปราบปราม งานอำนวยการ งานสอบสวน งานสืบสวน และงานจราจร (กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2544: 5 - 7) จากผลการศึกษาของสุภาวดี (2537) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดกรณีข้าราชการตำรวจจังหวัดอุบลราชธานีพบว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านจราจรมีความเครียดสูงสุดเมื่อเทียบกับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านงานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานสอบสวน

และงานธุรการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมเกียรติ (2543) ที่ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีความเครียดสูงสุด รองลงมาคืองานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม และงานธุรการตามลำดับ จึงอาจกล่าวได้ว่างานจราจรเป็นลักษณะงานที่มีความเครียด เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปฏิบัติงานท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษ อากาศร้อน เสียงดัง หรือในบางครั้งต้องปฏิบัติงานในขณะฝนตก ลักษณะท่าทางการปฏิบัติงานเป็นท่าเดิมซ้ำ ๆ กันเป็นระยะเวลาานาน เป็นการปฏิบัติงานภายใต้สภาวะการทำงานที่มีความกดดัน ในการปฏิบัติหน้าที่ก็เสี่ยงต่อชีวิตดังเหตุการณ์ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรถูกรถชนขณะยืนอำนวยความสะดวกด้านการจราจรอยู่กลางถนน (ไทยรัฐ, 2547) นอกจากนี้ยังต้องเตรียมพร้อมกับการเผชิญเหตุการณ์การใช้อารมณ์ของผู้ใช้รถใช้ถนน การให้วาทะข่มขู่ อย่างในกรณีตัวอย่างข่าวจากหนังสือพิมพ์คมชัดลึกวันที่ 7 กรกฎาคม 2547 เกิดเหตุการณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรถูกผู้ใช้รถใช้ถนนกล่าวถ้อยคำที่ไม่สุภาพและใช้รองเท้าตบหน้า พร้อมทั้งอ้างว่ารู้จักคนใหญ่คนโตเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกล่าวว่า "... การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสิ่งที่สำคัญที่สุดคือต้องอดทนซึ่งตนยอมรับว่าที่ผ่านมาก็เคยถูกต่อว่าบ้างแต่ไม่เคยเจอเหตุการณ์อย่างที่เกิดขึ้นวันนี้ส่วนใหญ่มักจะโดนด่าโดนบ่นเท่านั้นแต่เป็นตำรวจต้องใจเย็น..." (คมชัดลึก, 2547) นอกจากงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำแล้วในช่วงเทศกาลวันหยุดต่าง ๆ อย่างปีใหม่ สงกรานต์ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจะต้องอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เดินทางไป-กลับต่างจังหวัด และเมื่อหน่วยงานอื่นขอกำลังก็ต้องแบ่งกำลังส่วนหนึ่งไปช่วยงานทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องทำงานหนักเพิ่มขึ้น

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรบางนายเครียดมากถึงขนาดคิดสั้นฆ่าตัวตาย ซึ่งเป็นเรื่องน่าเศร้าและสะเทือนใจอย่างมากต่อผู้ใกล้ชิดและผู้คนในสังคม อย่างกรณีข่าวที่นายดาบตำรวจจราจรใช้ปืนยิงตัวเองเสียชีวิต เนื่องจากถูกย้ายมาทำงานเอกสารแต่เป็นงานที่ไม่ถนัดจึงทำงานล่าช้าถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิจนเกิดความเครียดและฆ่าตัวตายในที่สุด พลตำรวจตรีมนตรี จำรูญ รองผู้บัญชาการตำรวจนครบาลกล่าวว่า "...ปัจจุบันตำรวจจราจรทำงานหนักและมีความเครียดมากพอสมควรเนื่องจากปัจจุบันมีรถจดทะเบียนเพิ่มขึ้นวันละ 800 - 1000 คัน ในขณะที่ถนนไม่เพิ่มและตำรวจจราจรไม่เพิ่ม ทำให้การทำงานหนักมากขึ้นเมื่อก่อนเข้างาน 6 โมงเช้าต้องเลื่อนมาเป็นตี 5 ช่วงบ่ายก็ต้องทำงานเร็วกว่าเดิม และออกเวรจากเมื่อก่อนประมาณ 1 ทุ่มเศษ

แต่ปัจจุบันประมาณ 2 - 3 ทุ่มเศษกว่าการจราจรจะเบาบางยังไม่รวมกลางคืนที่บางครั้งต้องออกไปตั้งด่านตรวจรถซึ่ง ตรวจแอลกอฮอล์ทำให้เหนื่อยและเครียด...” (คมชัดลึก, 2547)

ความเครียดของตำรวจนั้นส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหนักและนานเกินไป ขาดการสนับสนุน ขาดการแนะนำ และขาดการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา (พงศสันต์, 2540: 64) การสนับสนุนทางสังคมจึงมีความสำคัญทั้งในภาวะปกติและในภาวะที่มีความเครียด การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้รับความช่วยเหลือ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลใกล้ชิดไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ครอบครัวหรือภรรยาจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสามารถจัดการกับความเครียดได้ ทั้งนี้เพราะว่าการสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทเป็นตัวคั่นกลาง (Buffer) หรือเป็นตัวปกป้อง (Protective Factor) ไม่ให้สุขภาพกายและสุขภาพจิตเสื่อมลงไปตามความเครียดที่เกิดขึ้น (Cohen and Will, 1985: 313) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยทำให้บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยและบรรเทาความเครียดและยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย (Thoits, 1982) จึงทำให้เห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด (Williams and House, 1995: 208) นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมยังเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งจากการศึกษาของนีออนและคณะ (2546) พบว่าข้าราชการตำรวจที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลมากกว่าข้าราชการตำรวจที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย

บุคคลแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นความแตกต่างระหว่างบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการนำมาพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์การ ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพเป็นปัจจัยในตัวบุคคล การที่บุคคลมีลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกันย่อมมีผลต่อการทำงาน จุดมุ่งหมาย ความตั้งใจในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป องค์การจึงควรให้ความสำคัญในลักษณะบุคลิกภาพว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งนี้เพื่อการสรรหา คัดเลือกบรรจุบุคคลเข้าทำงานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพราะว่าการทำงานจะสำเร็จหรือว่าล้มเหลวขึ้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ที่ปฏิบัติงาน (ปรียาพร, 2542: 68) จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่าบุคลิกภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร นอกจากนี้แล้วแต่ละบุคคลยังมีความแตกต่างในประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดและศักยภาพที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด บุคคลคนหนึ่งอาจ

เครียดมากต่อเหตุการณ์หนึ่ง ในขณะที่อีกบุคคลอาจจะเครียดน้อยหรือไม่มีความเครียดเลย ซึ่งความแตกต่างนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ บุคลิกภาพ และประสบการณ์และการเรียนรู้ บุคลิกภาพ นับว่ามีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าจึงทำให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน (กฤตยา, 2543: 311) ความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนั้นจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ทำให้เกิดระดับความเครียดที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล (ไพรัช, 2540: 161) ดังนั้นบุคลิกภาพจึงน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เน้นการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและมุ่งลดอุบัติเหตุบนท้องถนน รณรงค์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังระเบียบวินัยการจราจรแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนและประชาชนทั่วไป เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจรและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร บังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด เสมอภาคเป็นธรรม เพื่อความปลอดภัยแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน (กองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2544: 12-13) จากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบจะเห็นได้ว่าตำรวจจราจรเป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อประชาชนและผู้ใช้รถใช้ถนน หากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเครียดแล้วอาจจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ลดต่ำลงหรือก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ขาดงาน มาสาย สูบบุหรี่มากขึ้น เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลเสียกับหน่วยงาน เช่น เกิดปัญหาความหย่อนยานในการปฏิบัติหน้าที่ บกพร่องในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ไม่ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด ไม่มีความเสียสละ ขาดความอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เป็นต้น และยังเกิดผลเสียกับประชาชนและผู้ใช้รถใช้ถนน เช่น แจ้งข้อกล่าวหาที่ผิดไปจากข้อกฎหมายที่บัญญัติไว้ ไม่มีความเสมอภาค ประชาชนและผู้ใช้รถใช้ถนนไม่ได้รับความสะดวกในการจราจร

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียดและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ทั้งนี้ เพราะกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 อยู่ภายในพื้นที่เมืองชั้นกลางเป็นพื้นที่กึ่งกลางระหว่างย่านธุรกิจใจกลางเมืองและชานเมืองเป็นย่านธุรกิจผสมกับที่อยู่อาศัยมีความหนาแน่นของการจราจรปานกลางถึงมากในเวลาดำเนินงานและวันหยุด ปัญหาความไม่สมดุลระหว่างปริมาณการจราจรและพื้นที่ถนนจึงเกิดขึ้น เช่นบริเวณแยกราชประสงค์ แยกลำสาลี แยกแฮปปี้แลนด์ จุดกัลปพฤกษ์ 103 บนสะพานแยกบางกะปิ หน้าห้างสรรพสินค้า หน้าสถานศึกษา หน้าโรงเรียนจะมีจำนวนผู้ใช้

รถใช้ถนนจำนวนมาก (ฉลาด, 2543: 79-80) จึงเกิดการฝ่าฝืนกฎหมายของผู้ใช้ถนนอยู่ตลอดเวลาทั้งในเวลาปกติและเวลาเร่งด่วน ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน บังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด ต้องเผชิญกับสภาพอารมณ์ของผู้ใช้ถนน ซึ่งการปฏิบัติงานภายใต้สภาวะที่เปลี่ยนแปลงนี้เองย่อมสะสมและสร้างความกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดความเครียดซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ การที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว/ภรรยา นั้นอาจช่วยปกป้องและป้องกันจากความเครียดได้ และอาจช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การต่าง ๆ อยากให้เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานขององค์การ นอกจากนี้แล้วบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทำให้ทางกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 สามารถคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีความเหมาะสมกับงานจราจร ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้ น่าจะเป็นประโยชน์ต่อทางกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไปในการทำงาน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนทางสังคม ลักษณะบุคลิกภาพ ระดับความเครียดและระดับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4
6. เพื่อศึกษาถึงตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จากการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพและความเครียด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบระดับการสนับสนุนทางสังคม ลักษณะบุคลิกภาพ ระดับความเครียด และระดับพฤติกรรมการทำงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดตลอดจนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อเสนอแนะให้กับกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ในการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรและการคัดเลือกบุคลากรต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ที่มีชั้นยศตั้งแต่พลตำรวจถึงนายดาบตำรวจ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มีจำนวนทั้งสิ้น 8 สถานีตำรวจนครบาลดังต่อไปนี้ สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม สถานีตำรวจนครบาลประเวศ สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สถานีตำรวจนครบาลบางชัน และสถานีตำรวจนครบาลอุดมสุข และมีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำนวนทั้งสิ้น 427 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

2.1.2 การสนับสนุนทางสังคม

2.1.3 บุคลิกภาพ

2.1.3.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)

2.1.3.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

2.1.3.3 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness)

2.1.3.4 บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness)

2.1.3.5 บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness)

## 2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

### 2.2.1 ความเครียด

### 2.2.2 พฤติกรรมการทำงาน

3. เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 26 สิงหาคม 2548 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2548

## นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร หมายถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมการจราจร จัดการเกี่ยวกับการจราจรให้เป็นระเบียบ ให้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านจราจรต่อผู้ใช้รถใช้ถนน มีชั้นยศตั้งแต่พลตำรวจถึงนายดาบตำรวจ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจรสถานีตำรวจนครบาลสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 มีจำนวนทั้งสิ้น 8 สถานี ตำรวจนครบาลดังต่อไปนี้ สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม สถานีตำรวจนครบาลประเวศ สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สถานีตำรวจนครบาลบางชัน และสถานีตำรวจนครบาลอุดมสุข

อายุ หมายถึงจำนวนอายุของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีหน่วยเป็นปี

อายุงาน หมายถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสายงานจราจรคิดเป็นจำนวนปี

ระดับการศึกษา หมายถึงคุณวุฒิที่ได้รับก่อนเข้ารับราชการ หรือระหว่างรับราชการ

สถานภาพสมรส แบ่งออกเป็น โสด สมรส และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึงการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรรับรู้ว่าได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านอารมณ์และสังคมคือได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ ได้รับความใส่ใจ เห็นอกเห็นใจ เข้าอกเข้าใจ ได้รับการยอมรับ

ด้านข้อมูลข่าวสารคือการได้รับคำแนะนำต่าง ๆ ได้รับข้อมูลป้อนกลับทำให้รับรู้ถึงพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของตน ได้รับความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา

ด้านวัตถุสิ่งของคือได้รับความช่วยเหลือในด้านแรงงาน ด้านการเงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสิ่งของเครื่องใช้

โดยพิจารณาจากแหล่งการสนับสนุน 3 แหล่งคือ 1)การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา 2)การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และ3)การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว/ภรรยา

การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา หมายถึงการได้รับการสนับสนุนทางสังคมทางด้านอารมณ์และสังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุสิ่งของจากผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับรองสารวัตรจนถึงระดับหัวหน้าสถานี

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึงการได้รับการสนับสนุนทางสังคมทางด้านอารมณ์และสังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุสิ่งของ จากเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวหรือภรรยา หมายถึงการได้รับการสนับสนุนทางสังคมทางด้านอารมณ์และสังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุสิ่งของจากครอบครัว เช่น พ่อแม่ พี่น้อง ญาติสนิทหรือภรรยา

บุคลิกภาพ หมายถึงผลรวมของคุณลักษณะและพฤติกรรมทั้งหมดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่แสดงออกทั้งภายในและภายนอกซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบต่าง ๆ ดังนี้บุคลิกภาพแบบหัวนั้หว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น และบุคลิกภาพแบบมีสติ

บุคลิกภาพแบบห้วนไหว หมายถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีคุณลักษณะ  
วิตกกังวล ไม่เป็นมิตร ซึมเศร้า คำนึงถึงแต่ตนเอง การมีความกระตือรือร้นรุนแรง และมีจิตใจไม่มั่นคง

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว หมายถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีคุณลักษณะ  
การเป็นคนอบอุ่น ชอบเข้าสังคม กล้าออกอย่างเหมาะสม ชอบทำกิจกรรม การแสวงหาความ  
ตื่นเต้น และมีอารมณ์ด้านบวก

บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง หมายถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีคุณลักษณะ  
เป็นคนมีจินตนาการ ซาบซึ้งในศิลปะ การเปิดเผยความรู้สึก ชอบทำกิจกรรมแปลกใหม่  
มีความคิดแปลกใหม่ และยอมรับค่านิยม

บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น หมายถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีคุณลักษณะ  
การไว้วางใจผู้อื่น ตรงไปตรงมา ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ การยอมรับตามผู้อื่น สุภาพ และมีจิตใจอ่อนโยน

บุคลิกภาพแบบมีสติ หมายถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีคุณลักษณะมี  
ความสามารถ มีระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีวินัย  
ในตนเอง และมีแนวคิดที่ใช้ในการปฏิบัติ

ความเครียด หมายถึงความรู้สึกตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต่อความกดดันที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเผชิญอยู่ ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้ามาคุกคาม  
หรือขัดขวาง ไม่ให้บรรลุในความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ความเครียดจะก่อให้เกิด  
ผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลทั้งอาการทางกาย อาการทางจิต และอาการทางพฤติกรรม

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึงการกระทำที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแสดงออกในการ  
ทำงานตามหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการ  
ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้ขับขี่ยานพาหนะหรือผู้ใช้รถใช้ถนน และคนเดิน  
เท้าให้ได้รับความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยมิติงาน 3 ด้านคือ ด้านพฤติกรรม  
การใช้กฎหมายกับประชาชน ด้านพฤติกรรมกรให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน  
และด้านพฤติกรรมกรแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่

พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการใช้กฎหมายกับประชาชน หมายถึงการกระทำ การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการว่ากล่าวตักเตือน บังคับใช้กฎหมายด้วยความ ถูกต้องแม่นยำต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนออกไปสั่งด้วยความเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่คำนึงถึงรางวัลหรือผลตอบแทนใด ๆ ในการปรับผู้กระทำผิดกฎจราจร

พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมทำให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หมายถึงการกระทำ การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและอดทนต่อปัญหาต่าง ๆ โดยไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยาก เมื่อมีปัญหาในการจราจรก็จะรีบดำเนินการด้วยความรวดเร็ว โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน

พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึงการกระทำ การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการปฏิบัติงานขณะปฏิบัติหน้าที่ หรือออกไปให้สัญญาณมือกลางถนนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ ระวังระดับ อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น มีการใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลขณะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่นั้นมีส่วนช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนน