

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
5. โครงสร้างองค์การและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมไม่ว่าจะมาจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัวจะสามารถปกป้องและป้องกันจากความเครียดได้ ดังนั้นบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะได้รับผลกระทบจากความเครียดเพียงเล็กน้อย ความเครียดจะทำให้บุคคลเกิดความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยปกป้องบุคคลจากภาวะเครียด โดยการสนับสนุนทางสังคมจะมีผลต่อการบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากความเครียด (Buffering Effect Model) และการสนับสนุนทางสังคมจะมีผลต่อโดยตรงต่อภาวะสุขภาพ (The Main Effect Model) กล่าวคือ การได้รับความช่วยเหลือโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว จะทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ที่มั่นคงกับเหตุการณ์ความเครียดที่เกิดขึ้น การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อการทำงานของระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายและระบบฮอริโมน (Cohen and Will, 1985: 313)

### ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรหนึ่งที่นักวิชาการให้ความสนใจ จึงมีผู้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ดังนี้

Kaplan, Cassel and Gore (1977: 50-51) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมในแต่ละบุคคล ซึ่งได้รับจากสภาพแวดล้อมในสังคมของคนนั้น ๆ ได้แก่การได้รับความรัก การยกย่อง การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และการได้รับความปลอดภัย

Kahn (1979: 77-78) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีจุดหมาย ทำให้เกิดความผูกพันในแง่ดีจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านเงินทองสิ่งของหรืออื่น ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเกิดเพียงอย่างเดียวหรือมากกว่าหนึ่งอย่าง

Schaefer et al. (1981: 11-26) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นการที่บุคคลรับรู้การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลที่มีการติดต่อกันในสังคมซึ่งให้การสนับสนุนทางสังคมกัน 3 ด้านคือด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุประสงค์ของ

Thoits (1982: 145-159) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นการที่บุคคลในเครือข่ายของสังคมได้รับการช่วยเหลือด้านอารมณ์และสังคม สิ่งของและข้อมูลซึ่งการสนับสนุนนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยและความเครียดได้

จากความหมายของคำว่า การสนับสนุนทางสังคมดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมหมายถึงการที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูล ได้รับการสนับสนุนได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลที่มีการติดต่อกันในสังคมในด้านอารมณ์และสังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุประสงค์ของ ซึ่งการสนับสนุนนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยและความเครียดได้

## แหล่งของการสนับสนุนทางสังคม

นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมไว้แตกต่างกันดังนี้

House (1981: 23) ได้แบ่งแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. แหล่งของการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน (Work – Related Source of Support) หรือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการหมายถึงกลุ่มที่ให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงาน จึงมีลักษณะการช่วยเหลือที่เฉพาะเจาะจงประเภทใดประเภทหนึ่งเป็นส่วนมากเช่น ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2. แหล่งของการสนับสนุนทางสังคมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Nonwork Source of Support) หรือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นทางการ และไม่เกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานเช่น คู่สมรส บิดา มารดา ญาติสนิท เพื่อนบ้าน เป็นต้น

จรรยาวัตร (2531: 99) กล่าวว่าครอบครัวเป็นแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับบุคคลมากที่สุด โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จาก คู่สมรส รองลงมาจะเป็นกลุ่มญาติพี่น้องและกลุ่มเพื่อน โดยแบ่งแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 แหล่งดังนี้

1. กลุ่มสังคมปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว ญาติ เพื่อนสนิท คู่สมรส

2. กลุ่มสังคมทุติยภูมิ ได้แก่ เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ชมรมต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้นในสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่

## ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลต้องการได้รับจากเครือข่ายทางสังคม จากการตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม พบว่าได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมไว้แตกต่างกัน ดังนี้

Weiss (1974: 17-26) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 6 ประเภทดังนี้

1. ความผูกพันใกล้ชิดสนิทสนม (Attachment) เป็นสัมพันธภาพแห่งความใกล้ชิดซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีคนรักและเอาใจใส่ ความสัมพันธ์ชนิดนี้จะได้จากคู่สมรส ความสัมพันธ์ระหว่างมารดากับบุตร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ซึ่งความสัมพันธ์ชนิดนี้จะส่งผลโดยรวมคือทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยและอบอุ่น ถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถูกแยกหรือถูกทอดทิ้งทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว

2. การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Integration) การสนับสนุนชนิดนี้จะได้จากการที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมทำให้มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนหรือมีการรวมพลังทางด้านความคิด กำลังทรัพย์และกำลังบุคคลตามโอกาสอันควร นอกจากนี้ยังมีความห่วงใยและความเข้าใจต่อกันด้วยได้แก่ ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน หุ้นส่วนหรือผู้มีกิจกรรมร่วมกันทางสังคมต่าง ๆ ถ้าขาดความสัมพันธ์อันนี้จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าถูกแยกจากสังคมและเป็นผลทำให้เกิดการเปื้อนนำต่อการมีชีวิตร

3. การได้รับโอกาสในการเลี้ยงดูผู้อื่น (Opportunity for Nurturance) เป็นการที่บุคคลมีความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น (Being Needed) และบุคคลอื่นพึงพาได้ถ้าหากว่าไม่ได้ทำหน้าที่นี้จะทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ รู้สึกว่าชีวิตนี้ไม่สมบูรณ์ว่างเปล่าและไร้จุดหมาย

4. การส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตน (Reassurance of Worth) เป็นการได้รับการยอมรับ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมที่สามารถแสดงบทบาททางสังคม (Social Role) เช่น การแสดงความสามารถเป็นเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน ความสามารถในการช่วยเหลือเรื่องต่าง ๆ ในครอบครัว บทบาทเหล่านี้จะได้รับการยอมรับในสถาบันครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อนได้ ถ้าบุคคลไม่ได้รับการยอมรับก็ย่อมทำให้ความเชื่อมั่นหรือความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองลดลง

5. ความเชื่อมั่นในความเป็นมิตรที่ดี (A Sense of Reliable Alliance) กล่าวคือการสนับสนุนชนิดนี้จะได้จากครอบครัวหรือญาติสนิท ซึ่งมีความคาดหวังว่าจะได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกันและกันอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเคยมีเยื่อใยที่ดีต่อกันหรือไม่ก็ตามถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าความมั่นคงและถูกทอดทิ้งไว้ที่พัง

6. การได้รับคำแนะนำชี้แนะ (The Obtaining of Guidance) เป็นการได้รับความช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ในช่วงที่บุคคลตกอยู่ในภาวะตึงเครียดเกิดวิกฤตการณ์ทางอารมณ์และจิตใจ ทำให้บุคคลต้องการคำปลอบใจ กำลังใจ คำแนะนำ คำชี้แจงหรือการแนะนำให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อผ่อนคลายภาวะตึงเครียดที่บุคคลประสบอยู่ การสนับสนุนชนิดนี้มักจะได้จากบุคคลที่ตนรู้สึกว่าคุณค่า มีคุณค่าเป็นที่ศรัทธาตาม ถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง

House (1981: 137) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึงการให้การยกย่อง การให้ความรัก ความจริงใจ ความเอาใจใส่ ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และการตั้งใจฟัง

2. การสนับสนุนทางด้านการประเมิน (Appraisal Support) หมายถึงการให้ข้อมูลย้อนหลังเพื่อนำไปประเมินตนเอง และเปรียบเทียบพฤติกรรม การให้การรับรอง ซึ่งจะทำให้ผู้รับเกิดความมั่นใจนำไปเปรียบเทียบตนเองกับผู้ที่อยู่ร่วมในสังคม

3. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หมายถึงการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้

4. การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ (Instrumental Support) หมายถึงการช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของบุคคลในเรื่องเงิน แรงงาน เวลา และการปรับสภาพแวดล้อม

Schaefer et al. (1981) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ประเภทดังต่อไปนี้

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึงความผูกพันใกล้ชิดทำให้บุคคลรู้สึกว่าได้ได้รับความรักหรือได้รับการดูแลเอาใจใส่

2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หมายถึงการได้รับข้อมูลข่าวสาร ทำให้บุคคลสามารถนำไปแก้ไขปัญหาหรือเป็นข้อมูลป้อนกลับ ทำให้บุคคลรับรู้ถึงพฤติกรรมและการปฏิบัติของตน

3. การสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของ (Tangible Support) หมายถึงการได้รับความช่วยเหลือด้านวัตถุสิ่งของ เงินทอง และบริการต่าง ๆ ที่จำเป็น

Thoits (1982: 147) ได้แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมตามลักษณะของความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมไว้ 2 ประเภทดังนี้

1. การช่วยเหลือทางด้านอารมณ์และสังคม (Social - Emotional Aid) ได้แก่การได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ ความใกล้ชิดสนิทสนมผูกพัน การได้รับการยกย่องเห็นคุณค่าและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ตลอดจนมีความรู้สึกปลอดภัย

2. การช่วยเหลือทางด้านสื่อและเครื่องมือ (Instrumental Aid) ได้แก่การได้รับคำแนะนำด้านข้อมูลข่าวสาร การได้รับความช่วยเหลือด้านวัตถุ สิ่งของ และเงินทอง

จากการตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมอาจจะพอสรุปได้ว่าแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมและประเภทของการสนับสนุนทางสังคมนั้นแตกต่างกันไปตามความคิดของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของ House (1981) โดยแบ่งแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แหล่ง

ดังนี้ จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว/ภรรยา และผู้วิจัยได้กำหนด  
 ประเภทของการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของ Schaefer et al. (1981) ร่วมกับแนวคิดของ  
 Thoits (1986) ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน  
 คือ ด้านอารมณ์และสังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุสิ่งของ

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

#### ความหมายของบุคลิกภาพ

ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” นั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน  
 ซึ่งความหมายของบุคลิกภาพมีดังนี้

สร้อยตระกูล (2541: 54) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลักษณะที่  
 ปรากฏภายนอกพฤติกรรมกระทำตอบโต้กับสถานการณ์หนึ่ง ๆ ดังนั้นโดยทั่วไปจึงปรากฏว่า  
 บุคคลหนึ่งอาจจะมีบุคลิกภาพที่เหมือนกับบุคลิกภาพของคนอื่น ๆ โดยทั่วไปหรือเหมือนกับ  
 บุคลิกภาพของคนบางคนหรือไม่เหมือนกับบุคลิกภาพของบุคคลอื่น

ล้วน และ อังคณา (2543: 216) กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นลักษณะโดดเด่นของบุคคล  
 ใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งแสดงออกแบบนั้นอยู่เป็นประจำกับสถานการณ์เฉพาะอย่างจนเกิดเป็นนิสัยถาวร

ศรีเรือน (2544: 5) กล่าวว่าบุคลิกภาพคือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ  
 ทั้งส่วนภายนอกและภายใน ส่วนภายนอกคือส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา  
 กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา เป็นต้น ส่วนภายในคือส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้  
 โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ความใฝ่ฝันปรารถนา ค่านิยม ความสนใจ เป็นต้น  
 ลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกออกเป็นส่วน ๆ ออกจากกันโดยเด็ดขาด  
 ทุก ๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกัน  
 ประดุจลูกโซ่

Luthans (1986: 97) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นลักษณะที่ปรากฏภายนอก และพฤติกรรมหรือค่านิยมทางสังคมที่กระตุ้นพฤติกรรม การตระหนักรู้ภายในของตนเองในฐานะที่เป็นพลังการภายในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ และลักษณะนิสัยทั้งภายในและภายนอกที่วัดได้

Pervin (1989: 4) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงโครงร่างของลักษณะแต่ละบุคคลซึ่งรวมลักษณะทุกอย่างที่มองเห็นตั้งแต่ สภาพร่างกาย พฤติกรรม ปฏิกริยาต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ความคิด ทัศนคติ ความสนใจ เป็นต้น และเป็นตัวกำหนดการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

จากความหมายของบุคลิกภาพที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าบุคลิกภาพหมายถึงผลรวมของคุณลักษณะและพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลที่แสดงออกทั้งภายในและภายนอกเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลโดยมีแนวโน้มที่จะแสดงออกในพฤติกรรมเดิม ๆ แม้ในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่แตกต่างออกไป จึงทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลทั่ว ๆ ไป

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ศรีเรือน (2544) ได้แบ่งแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1. ทฤษฎีบุคลิกภาพในแนวนักจิตวิเคราะห์ของ Freud มีแนวคิดที่สำคัญ ๆ หลายประการ เช่น จิตใต้สำนึก กลไกการป้องกันตัว โครงสร้างบุคลิกภาพ การทำงานของจิตเป็นต้น บุคคลที่เน้นการศึกษาจิตใต้สำนึกอีกท่านคือ Carl Jung ซึ่งในตอนแรก ๆ มีแนวคิดกลมกลืนกันกับของ Freud เมื่อต่างคนต่างศึกษาค้นคว้าให้ลึกซึ้งขึ้นแนวคิดก็แยกออกไปจนกลายเป็นคนละสาย ซึ่งแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพในแนวนักจิตวิเคราะห์เป็นอันดับแรกในประวัติศาสตร์บุคลิกภาพอย่างเป็นทางการ

2. ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม มีทัศนะว่าบุคลิกภาพของมนุษย์นั้นยึดหยุ่นอยู่ใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและทางสังคม เชื่อว่าพฤติกรรมของสัตว์นั้นมีความคล้ายคลึงกับมนุษย์หลายอย่างมักอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์โดยสังเกตผ่านพฤติกรรมของสัตว์โดยอาศัยการทดลองและการสังเกต ผู้นำความคิดที่สำคัญในทฤษฎีนี้ได้แก่ Skinner และPavlov

3. ทฤษฎีมนุษยนิยม มีทัศนคติในการมองธรรมชาติของมนุษย์ด้านดีงาม โดยอธิบายว่า มนุษย์มีธรรมชาติใฝ่ดี สร้างสรรค์ความดี รู้คุณค่าในตัวเอง รับผิดชอบในชีวิตและการกระทำของตนเอง โดยนักทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ Maslow

4. ทฤษฎีลักษณะนิสัย หลักการเบื้องต้นของทฤษฎีลักษณะนิสัยได้แก่การจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย โดยมีลักษณะเด่นของทฤษฎีลักษณะนิสัย ดังนี้

4.1. ความคงที่ (Consistency) บุคคลแต่ละบุคคลจะมีคุณลักษณะโดดเด่นหลาย ๆ อย่างภายในตัวและแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน หากบุคคลรู้ลักษณะนิสัยคนใดคนหนึ่ง บุคคลก็สามารถที่จะทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ กันได้

4.2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ทฤษฎีลักษณะนิสัยมีแนวคิดที่ว่าแต่ละคนประกอบด้วยกลุ่มลักษณะหลายอย่างซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัว โดยที่ไม่มีใครเหมือน ทฤษฎีลักษณะนิสัยนั้นมีหลายกลุ่มและทุก ๆ กลุ่มมีแนวคิดร่วมกัน ที่จะค้นหาและอธิบายคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่ออธิบายบุคลิกภาพของบุคคลนั้น โดยนักทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ Allport, Cattell และEysenck

จากการตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบต่าง ๆ เป็นภาษาไทยที่มีความแตกต่างกันอย่างมาก ดังนั้นเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันผู้วิจัยจึงได้กำหนดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ตามแนวคิดของCosta and McCrae (1992) ออกเป็นองค์ประกอบหลัก ๆ 5 ประการดังนี้บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness)

## บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ความเป็นมาของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเริ่มต้นในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 ในปี 1943 Cattell (1943 cited in McAdams, 2001: 264-265) ได้ทำการเลือกคำที่ บ่งบอกคุณลักษณะได้ 171 คำ แล้วจัดเป็นกลุ่มให้คำที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ด้วยกันสามารถจัดได้ 35 องค์ประกอบ จากนั้นจึงนำคำศัพท์มาทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคและวิธีการทางสถิติที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) จนสามารถค้นพบองค์ประกอบพื้นฐานทางบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบ ต่อมา Cattell จึงนำองค์ประกอบ 16 องค์ประกอบ มาสร้างเป็นแบบทดสอบเรียกว่า 16 PF (Sixteen Personality Factor Questionnaire) บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีรากฐานมาจากการศึกษาของ Cattell ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ Tupes และ Christal (Tupes and Christal, 1961, cited in Cooper and Robertson, 1995: 79) ได้กล่าวว่าบุคลิกภาพประกอบด้วยห้าองค์ประกอบดังต่อไปนี้ แบบแปรปรวน (Surgency) แบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) แบบพึ่งพาอาศัยได้ (Dependability) แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และแบบมีวัฒนธรรม (Culture)

หลังจากนั้น Norman ได้ศึกษาตามแนวทางของ Tupes และ Christal (Norman, 1963 cited in McAdams, 2001: 264-265) Norman ได้แนะนำว่าองค์ประกอบห้าประการสามารถเป็นตัวแทนในการแบ่งประเภทของคุณลักษณะ ดังนั้น Norman จึงได้เปลี่ยนแบบพึ่งพาอาศัยได้ (Dependability) เป็นแบบมีสติ (Conscientiousness) โดย Norman ได้สรุปองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและลักษณะที่ใช้วัดบุคลิกภาพดังตารางที่ 1 (Norman, 1963 Cited in Pervin, 1989: 314-315)

ตารางที่ 1 องค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและลักษณะที่ใช้วัดบุคลิกภาพ

ชื่อองค์ประกอบ (Factor Name)	ลักษณะที่ใช้วัดบุคลิกภาพ (Illustrative Scales)
แบบแสดงตัวหรือแบบแปรปรวน (Extroversion or Surgency)	- ช่างเจรจา - เงียบ - ความเปิดเผย - เก็บความลับ - ชอบเข้าสังคม - สันโดษ
แบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness)	- อารมณ์ดี - โกรธง่าย - วางใจผู้อื่น - หวาดระแวง - รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น - หัวแข็ง - ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม - ไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม
แบบมีสติ (Conscientiousness)	- ความละเอียดละออ - ไม่ละเอียดละออ - รับผิดชอบ - ไม่รับผิดชอบ - มีศีลธรรม - ไม่มีศีลธรรม - อุตสาหะในงาน - ละทิ้งหน้าที่
แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)	- อารมณ์มั่นคง - ขวัญอ่อน กลัวง่าย - จิตใจสงบ - ชอบกังวลใจ - มีสติ - ตื่นเต้น - ไม่กังวลเกี่ยวกับสุขภาพ - กังวลเกี่ยวกับสุขภาพ
แบบมีวัฒนธรรม (Culture)	- ชอบศิลปะ - ไม่ชอบศิลปะ - มีไหวพริบ - ความคิดคับแคบ - สุภาพ - หยาบกระด้าง ไม่มีมารยาท - มีจินตนาการ - ไม่มีจินตนาการ ทำตามคำสั่ง

ที่มา: Pervin (1989: 315)

ในขณะเดียวกัน Eysenck (Eysenck, 1964 Cited in McAdam, 2001: 261-264) ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้เทคนิคในการวิเคราะห์ที่แตกต่างไปจากของ Catell กล่าวคือ Eysenck มีความเชื่อว่าผลลัพธ์ของคุณลักษณะที่ได้รับจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ ควรจะเป็นอิสระต่อกันองค์ประกอบควรจะถูกจัดให้หมุนแกนไปทางมุมขวาหรือ Orthogonal เพื่อให้องค์ประกอบมีความเป็นอิสระต่อกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบ ในทางตรงกันข้าม Catell นั้นกลับเห็นว่าผลลัพธ์ทางสถิติเป็นผลลัพธ์ที่ต้องความสัมพันธ์กับองค์ประกอบนั้น ก็คือการหมุนแกนแบบยอมให้องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน หรือเรียกว่าผลลัพธ์แบบ Oblique ด้วยเหตุผลทางสถิติที่แตกต่างกันนี้เองทำให้ Eysenck ค้นพบองค์ประกอบสามประการ (Big Three Supertraits) ประกอบด้วย 1) แบบแสดงตัว-เก็บตัว (Extraversion-Intraversion) ซึ่งเป็นบุคคล ที่มีลักษณะชอบแสดงออกเป็นกันเอง มีพลังชักนำผู้อื่น 2) แบบหวุ่นไหว (Neuroticism) เป็นบุคคลที่มีลักษณะวิตกกังวล จิตใจหดหู่ มีความอาย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง 3) แบบการกระทำโดยไม่ไตร่ตรอง (Psychoticism) บุคคลมีลักษณะก้าวร้าว ต่อต้านสังคม เห็นแก่ตัว ขาดความเห็นอกเห็นใจ ไม่มีความเมตตาปราณี (McMartin, 1995)

การศึกษาลักษณะขององค์ประกอบบุคลิกภาพเริ่มได้รับการออกแบบและวิเคราะห์อย่างระมัดระวังในช่วงกลางปี 1960 นักวิจัยส่วนใหญ่ได้เริ่มตกลงเกี่ยวกับชื่อขององค์ประกอบทั้งห้าประการ (Five Factor Model) เรียกให้ง่ายขึ้นว่า The Big Five ในเวลาต่อมา Goldberg (1981 Cited in McAdam, 2001: 265) ได้นำคุณศัพท์ที่อธิบายบุคลิกภาพจากงานของ Allport และ Odbert มาศึกษา Goldberg ได้สรุปองค์ประกอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบไว้ดังนี้ 1)แบบแปรปรวน (Surgency) 2)แบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) 3)แบบมีสติ (Conscientiousness) 4)แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และ5)แบบเชาว์ปัญญา (Intellect)

Costa and McCrae (1985 Cited in Cloninger, 2000: 251) เป็นนักวิจัยที่ได้รับการยอมรับในการศึกษาถึงคุณลักษณะของบุคลิกภาพและแนวคิดขององค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายโดย Costa and McCrae ได้เริ่มต้นทำการศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจากการทบทวนแบบวัดบุคลิกภาพ 16 PF ของ Cattell และเชื่อมโยงกับแนวคิดเรื่องการแสดงตัว-เก็บตัว (Extraversion-Intraversion) ความหวุ่นไหว (Neuroticism) การกระทำโดยไม่ไตร่ตรอง (Psychoticism) ของ Eysenck ร่วมกับแนวคิดบุคลิกภาพ

ห้าองค์ประกอบของ Norman แล้วได้พัฒนาขึ้นเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ในช่วงแรก บุคลิกภาพมีเพียงสามองค์ประกอบที่อธิบายบุคลิกภาพของบุคคลได้แก่ บุคลิกภาพแบบหว้นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) ซึ่งในเวลาต่อมาได้เพิ่มองค์ประกอบอีกสองด้านได้แก่ บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) จนกลายเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในที่สุด

แบบวัดที่ Costa and McCrae ได้พัฒนาขึ้นมีหลายแบบวัดไม่ว่าจะเป็น NEO-PI, NEO PI-R และ NEO-FFI ซึ่ง NEO-PI มีสองฟอร์มคือฟอร์ม S เป็นการรายงานตัวเอง และแบบฟอร์ม R จากการสังเกตเพื่อวัดบุคลิกภาพสำหรับผู้ใหญ่อายุตั้งแต่ 20-90 ปี ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 181 ข้อ มาตรฐานประมาณค่าให้เลือกห้าระดับได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ แบบหว้นไหว (Neuroticism) แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบเปิดกว้าง (Openness) แบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) และแบบมีสติ (Conscientiousness) องค์ประกอบหลักในแต่ละด้านมีองค์ประกอบลักษณะเฉพาะอยู่ 6 ลักษณะเฉพาะ (Facet) โดยแบบวัด NEO-PI มีค่าความเชื่อมั่นแบบหาความคงเส้นคงวภายใน (Internal Consistency) ของทั้งสองฟอร์มอยู่ในช่วงระหว่าง .85 - .93 สำหรับองค์ประกอบหลักส่วนองค์ประกอบลักษณะเฉพาะอยู่ในช่วง .60 - .86 การหาความเชื่อมั่นแบบทดสอบซ้ำโดยเว้นระยะเวลา 6 เดือน ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .86 - .91 ในองค์ประกอบหลัก ส่วนองค์ประกอบลักษณะเฉพาะอยู่ในช่วงระหว่าง .66 - .92 (Aiken, 1989: 222)

NEO PI-R (Neurotic-Extraversion-Openness Personality Inventory Revised) NEO PI-R เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดบุคลิกภาพ โดยวัดคุณลักษณะปกติ ใช้วิธีการทดสอบแบบรายงานตัวเองเพื่อประเมิน 30 คุณลักษณะเฉพาะ (Facet) ในห้าองค์ประกอบหลักโดยในแต่ละด้านมีองค์ประกอบลักษณะเฉพาะอยู่ 6 คุณลักษณะเฉพาะ (Facet) มีจำนวนของข้อคำถามทั้งสิ้น 240 ข้อ ใช้เวลาในการทำประมาณ 40 นาที แบบสอบถาม NEO PI-R ถูกแปลเป็นภาษาต่าง ๆ มากมายไม่ว่าจะเป็นภาษาจีน เยอรมัน ญี่ปุ่น โปรตุเกตุ ฝรั่งเศส เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบทั้งห้าทำให้เห็นถึงความเที่ยงตรงของเครื่องมือ จากการศึกษาค้นคว้าที่แตกต่างกันไม่พบว่าความแตกต่างขององค์ประกอบที่นอกเหนือไปจากองค์ประกอบทั้งห้านี้ซึ่ง Costa and McCrae ได้

พัฒนาขึ้นใหม่ในปี 1992 NEO PI-R เป็นเครื่องมือที่ถูกใช้อย่างแพร่หลายในการศึกษาบุคลิกภาพ  
ห้าองค์ประกอบ (McCrae and Allik, 2003: 2)

The NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) ปรับปรุงมาจาก NEO PI-R ซึ่ง NEO-FFI เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดบุคลิกภาพ โดยวัดคุณลักษณะปกติเพื่อประเมิน 30 คุณลักษณะ เฉพาะในห้าองค์ประกอบหลัก โดยองค์ประกอบหลักในแต่ละด้านมีองค์ประกอบลักษณะเฉพาะ อยู่ 6 คุณลักษณะเฉพาะ (Facet) เช่นเดียวกับ NEO PI-R แต่แตกต่างกันที่จำนวนข้อคำถามใน NEO-FFI ที่มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 60 ข้อ ใช้เวลาในการทำประมาณ 15 นาที เป็นแบบวัด แบบสั้นมีความรวดเร็วในการทำ สามารถเชื่อถือได้ NEO-FFI นั้นมีความสัมพันธ์กับ NEO PI-R อยู่ในช่วงระหว่าง .77 - .92 และมีความเชื่อมั่นแบบหาความคงเส้นคงวาภายใน (Internal Consistency) อยู่ในช่วงระหว่าง .68 - .86

จากการร่วมกันพัฒนาของ Costa and McCrae สามารถสรุปบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และคุณลักษณะเฉพาะได้ดังต่อไปนี้ (1992 cited in Howard and Howard, 2003: 3; Engler, 1999: 291; Aiken, 1997: 31)

1. N: บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึงผู้ที่มีความวิตกกังวล (Anxiety) ไม่เป็นมิตร (Angry Hostility) ซึมเศร้า (Depression) คำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) การมีความกระตือรือร้นแรง (Impulsiveness) และมีจิตใจไม่มั่นคง (Vulnerability)

N1: ความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นบุคคลที่มักจะหวาดกลัว หงุดหงิด ตึงเครียดและ กระวนกระวาย ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงในด้านนี้มีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะมีความหวาดกลัวและความ วิตกกังวลสูง ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำเป็นผู้ที่เฝ้าระวังใจเย็น ไม่ค่อยตื่นเต้น

N2: ไม่เป็นมิตร (Angry Hostility) แสดงให้เห็นแนวโน้มที่จะประสบกับความโกรธและ เกี่ยวข้องกับภาวะความคับข้องใจ ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงในด้านนี้มักโกรธง่าย ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนน ต่ำเป็นผู้ที่โกรธยาก โกรธช้า

N3: ซึมเศร้า (Depression) ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงจะเสี่ยงต่อความรู้สึกผิด เศร้าโศก ไร้ความหวัง และโดดเดี่ยว ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำจะเป็นผู้ที่ยากที่จะเกิดอารมณ์ดังกล่าว

N4: คำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) บุคคลที่ประหม่าจะรู้สึกไม่สบายใจ เมื่ออยู่รอบ ๆ คนอื่น รู้สึกไวต่อการถูกหัวเราะเยาะ ผู้ที่ได้รับคะแนนสูง เป็นผู้ที่รู้สึกอึดอัด ขวยเขินง่ายอยู่บ่อย ๆ ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำเป็นผู้ที่รู้สึกอึดอัดยาก ขวยเขินบ้างแต่นาน ๆ ครั้งเป็นผู้ที่ไม่รู้สึกว่าการรบกวนโดยสถานการณ์ทางสังคมที่ทำให้ใจอึดอัดใจ

N5: การกระตุ้นรุนแรง (Impulsiveness) จะแสดงถึงความสามารถที่จะควบคุมความต้องการและแรงกระตุ้น ถ้าบุคคลขาดความยับยั้งซึ่งใจจะไม่สามารถควบคุมสิ่งครอบงำที่มีอิทธิพลเหนือกว่าได้ ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงจะถูกยั่วได้ง่าย ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำจะสามารถทนต่อสิ่งที่มากระตุ้น

N6: จิตใจไม่มั่นคง (Vulnerability) ลักษณะของผู้ที่ได้รับคะแนนสูงจะรับมือกับความเครียดอย่างลำบาก เสียขวัญเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำจะมีลักษณะที่เผชิญกับความเครียดได้ดี จัดการกับตัวเองในสถานการณ์ที่ย่างยากซับซ้อนได้

E: บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึงการเป็นคนอบอุ่น (Warmth) ชอบเข้าสังคม (Gregariousness) การแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) ชอบทำกิจกรรม (Activity) การแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement- Seeking) และการมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions)

E1: แบบอบอุ่น (Warmth) ความอบอุ่นเป็นลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพแบบแสดงตัวที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความสนิทสนมระหว่างบุคคล เป็นบุคคลที่มีความเมตตา เป็นมิตรกับผู้อื่นอย่างจริงใจ ลักษณะของผู้ที่ได้รับคะแนนสูงจะเป็นมิตรและสนิทกับคนอื่นได้ง่าย ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะไว้ตัว ทำอะไรเป็นพิธีการ จะสงวนท่าที

E2: ชอบเข้าสังคม (Gregariousness) บุคคลชอบที่จะพบปะสังสรรค์ ชอบเข้าสังคม เป็นลักษณะของผู้ที่ได้รับคะแนนสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำชอบอยู่คนเดียว

E3: การแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงจะเป็นผู้ที่โดดเด่นท่ามกลางหมู่คน มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีอิทธิพลต่อสังคม เป็นผู้นำ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะชอบอยู่เบื้องหลังและปล่อยให้ผู้อื่นแสดงบทบาท

E4: ชอบทำกิจกรรม (Activity) ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงจะทำกิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉง เคลื่อนไหวอย่างคล่องแคล่ว รู้สึกว่าตนมีพลัง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำมักจะไม่มีริบร้อน ทำกิจกรรมอย่างไม่รีบเร่ง

E5: การแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงในด้านนี้จะปรารถนา ความตื่นเต้นและความเข้าใจ ชอบสภาพแวดล้อมที่มีสีสันสดใสแสวงหาความตื่นเต้น มีความคล้ายคลึงกับการแสวงหาความตื่นเต้นทางระบบประสาทสัมผัส ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำไม่ค่อยต้องการความตื่นเต้น ไม่มีความต้องการแสวงหาสิ่งทำให้เกิดความตื่นเต้น

E6: การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงในด้านนี้จะมีลักษณะร่าเริง มองโลกในแง่ดี หัวเราะง่ายและบ่อย มีความสุข ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำ ไม่ใช่ว่าบุคคลนั้นจะไม่มีความสุขแต่บุคคลนั้นจะเฉยเมย ไม่แสดงลักษณะร่าเริงให้ผู้ใดเห็น

O: บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) หมายถึงการเป็นคนมีจินตนาการ (Fantasy) ช่างชื่นในศิลปะ (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feeling) ชอบทำกิจกรรมแปลกใหม่ (Actions) มีความคิดแปลกใหม่ (Ideas) และยอมรับค่านิยม (Values)

O1: มีจินตนาการ (Fantasy) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะเป็นบุคคลที่มีจินตนาการ ต่อเติมรายละเอียดและพัฒนาความเพ้อฝันของตนเอง และเชื่อว่าความเพ้อฝันนั้นจะนำไปสู่ชีวิตที่สวยงามและสร้างสรรค์ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะให้ความสำคัญกับปัจจุบัน และอยู่บนโลกแห่งความเป็นจริงมากกว่าการดำรงชีวิตแบบเรียบง่าย

O2: ช่างในศิลปะ (Aesthetics) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะมีความชื่นชอบอย่างลึกซึ้งในศิลปะและความสวยงาม สนในศิลปะเพราะจะนำไปสู่การพัฒนาความรู้และความชื่นชอบที่กว้างขึ้นมากกว่าบุคคลทั่วไป ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะไม่มีความรู้ลึกสนใจต่อศิลปะและความสวยงาม

O3: การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะรับรู้ถึงความรู้สึกอารมณ์ของตนได้ดี เห็นความสำคัญของอารมณ์ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะเพิกเฉย ไม่สนใจในความรู้สึกต่าง ๆ

O4: ชอบทำกิจกรรมแปลกใหม่ (Actions) ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงจะชอบลองสิ่งใหม่ ๆ ชอบความหลากหลาย ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะชอบยึดติดกับสิ่งเดิมอยู่กับสิ่งที่เคยทำแล้วว่าได้ผลและความแน่นอนมากกว่า

O5: มีความคิดแปลกใหม่ (Ideas) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีจิตใจเปิดกว้างพร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม สนใจในแนวคิดใหม่ ๆ ให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะมีความสามารถจำกัด แต่ถ้าเป็นบุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาสูงก็จะให้ความสนใจแคบ ๆ กับเรื่องที่ตนเองสนใจเท่านั้น

O6: ยอมรับค่านิยม (Values) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงพร้อมที่จะตรวจสอบและยอมรับค่านิยมต่าง ๆ ไม่ยึดถือหลักเกณฑ์ของสังคม ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะหัวเก่า ไม่ยอมรับค่านิยมใหม่ ๆ ยอมรับสิ่งที่นับถือกันมาจนเป็นประเพณี

A: บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) หมายถึงการไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) สุภาพ (Modesty) และมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

A1: ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงมีแนวโน้มที่จะเชื่อว่าผู้อื่นซื่อตรงและมีความประพฤติดี ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำ มีแนวโน้มที่จะชอบดูถูกผู้อื่นและชี้ส่งสัยช่างระแวง

A2: ตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงเป็นบุคคลที่ตรงไปตรงมา เปิดเผยจริงใจ ไม่มีเล่ห์เหลี่ยม ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไม่บริสุทธิ์ใจ มีเล่ห์เหลี่ยม ไม่มีความจริงใจประสงค์ร้าย

A3: ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงในด้านนี้จะกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือคนอื่น ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำค่อนข้างสนใจแต่ตนเอง และไม่เต็มใจที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้อื่น

A4: การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงเป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะผ่อนปรนต่อผู้อื่น สามารถยับยั้งความก้าวร้าวได้ และรู้จักให้อภัยผู้อื่น ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะมีความก้าวร้าว ขอบเข่งขันมากกว่าร่วมมือ

A5: สุภาพ (Modesty) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงและไม่ต้องการที่จะยึดติดกับตัวเองหรือความสามารถของตนเอง สุภาพ ถ่อมตัว ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองเหนือกว่าผู้อื่น ทะนงตัวเอง

A6: มีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะเห็นอกเห็นใจผู้อื่น จิตใจอ่อนโยน ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะเป็นคนหัวแข็ง ยึดติดอยู่กับเหตุผล ไม่ค่อยรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

C: บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) หมายถึงการมีความสามารถ (Competence) ความมีระเบียบ (Order) มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ (Dutifulness) มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และมีแนวคิดที่ใช้ในการปฏิบัติ (Deliberation)

C1: มีความสามารถ (Competence) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะรู้สึกมั่นใจพร้อมที่จะจัดการกับชีวิตตนเอง รู้สึกว่ามีความสามารถและมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะมีความคิดเห็นต่อความสามารถของตนเองต่ำ และยอมรับว่าตนเองไม่มีความพร้อมและไม่เหมาะสม

C2: ความมีระเบียบ (Order) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง มีการจัดระบบที่ดีมักจะเก็บสิ่งของต่าง ๆ ในที่ที่เหมาะสม ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะไม่สามารถที่จะจัดระบบและไม่มีความมีระเบียบเรียบร้อย

C3: มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Dutifulness) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะยึดมั่นเคร่งครัดในหลักศีลธรรม คำนึงถึงศีลธรรมจรรยา ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำไม่เอาใจใส่ในหลักศีลธรรม ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนต่อเรื่องราวต่าง ๆ ไม่สามารถฟังฟังได้ และไม่มีค่าน้ำเชื่อถือ

C4: มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะมีแรงบันดาลใจสูงและทำงานอย่างหนักเพื่อให้ได้ความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำ บางทีอาจเฉื่อยชา ไม่มีแรงขับที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ขาดความทะเยอทะยาน

C5: มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะมีความพยายามมุ่งมั่นในการปฏิบัติภารกิจให้เสร็จ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำมักจะสับสนง่ายกับความหุนหัน

C6: มีแนวคิดที่ใช้ในการปฏิบัติ (Deliberation) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะคิดอย่างรอบคอบก่อนการปฏิบัติ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำมักจะทำสิ่งต่าง ๆ โดยปราศจากการไตร่ตรอง

ซูซัย (2547: 120-121) ได้อธิบายถึงระดับคะแนนขององค์ประกอบของบุคลิกภาพตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992) ไว้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ความไม่มั่นคงทางอารมณ์หรือบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านหวั่นไหวสูงจะมีความยากลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นหรือสถานการณ์ ไม่ค่อยมีเหตุผล ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ความต้องการของจิตใจได้และมีความสามารถต่ำในการจัดการกับความเครียด ในทางกลับกันบุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้ต่ำจะสามารถจัดการกับความเครียด และอารมณ์ของตนเองได้ดี มีความสงบนิ่ง ผ่อนคลาย และสามารถเผชิญหน้ากับสภาวะที่มีความตึงเครียดได้เป็นอย่างดี

### องค์ประกอบที่ 2 การเปิดเผยตัวเองหรือบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้สูงมักจะชอบเข้ากลุ่มกับคนหมู่มาก ชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย ตื่นตัว กล้าแสดงออก ชอบความสนุกสนานตื่นเต้น และมองโลกในแง่ดี บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำในด้านนี้จะรักสันโดษ ชอบเป็นตัวของตัวเอง และไม่ชอบนำหรือตามใคร

### องค์ประกอบที่ 3 การเปิดรับประสบการณ์หรือบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness)

บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้สูงมักจะมี好奇心 ใคร่รู้ในเรื่องต่าง ๆ ชอบหาประสบการณ์แปลก ๆ ใหม่ ๆ ให้ตัวเองอยู่เสมอ บุคลิกภาพด้านนี้มีความเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับเรื่องของการศึกษา และสติปัญญา แต่อย่างไรก็ตามไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้ที่มีสติปัญญาหลักแหลมจะเปิดรับประสบการณ์เสมอไป บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้ต่ำมักจะชอบยึดติดอยู่กับประเพณี หรือพฤติกรรมเดิม ๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หรือสิ่งที่ตนเองไม่คุ้นเคย โดยทั่วไปบุคคลที่มีคะแนนสูงในด้านนี้มีแนวโน้มที่จะเข้าใจผู้อื่นต่ำ

### องค์ประกอบที่ 4 ความเข้าใจผู้อื่นหรือบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness)

บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้สูงมักจะเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น และกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือโดยเชื่อว่าผู้อื่นจะช่วยเหลือตนเองเช่นกัน บุคคลลักษณะนี้จะเป็นที่ชื่นชอบของสังคมมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะตรงกันข้าม ส่วนบุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้ต่ำจะเป็นผู้ยึดถือความคิดและการตัดสินใจของตนเองเป็นใหญ่ มักจะเคลือบแคลงในการกระทำและความคิดของผู้อื่น ชอบการแข่งขันมากกว่าการร่วมมือ อย่างไรก็ตามข้อดีของผู้ที่มีลักษณะแบบนี้ก็คือสามารถทุ่มเทและต่อสู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจหรือต้องการ

### องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบหรือบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness)

บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้สูงมักจะมีลักษณะที่เชื่อถือได้ มีจุดหมายในชีวิต มีความตั้งใจแน่วแน่ รอบคอบ ตรงเวลา บุคลิกภาพด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาและความสำเร็จในหน้าที่การงาน ข้อเสียของบุคคลที่มีคะแนนที่สูงมาก ๆ ในด้านนี้คือ จะเป็นคนที่จู้จี้ ระเบียบจัด และอาจเครียดได้ หากงานที่ทำอยู่ไม่ดีพอหรือไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ในทางกลับกัน บุคคลที่มีคะแนนด้านความรับผิดชอบต่ำมักจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ยากแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นคนไม่มีหลักการในการดำเนินชีวิตเพียงแต่ทำสิ่งใดไม่ค่อยสำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น

จากพัฒนาการของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่านักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาห้าองค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพ ทำให้มีการตั้งชื่อองค์ประกอบแต่ละด้านแตกต่างกันออกไปในแต่ละแนวคิด แต่นักวิชาการก็ได้แบ่งองค์ประกอบหลักสำคัญของบุคลิกภาพออกเป็นห้าองค์ประกอบ ซึ่งแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992) ถูกใช้อย่างแพร่หลายในการศึกษาบุคลิกภาพ (McCrae and Allik, 2003: 2; Cloninger, 2000: 251) ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992)

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดเมื่อเกิดขึ้นแล้วมักจะส่งผลกระทบต่อบุคคลและต่อองค์การ ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมโดยทางร่างกายมีอาการของโรคหัวใจ เช่น ความดันโลหิตสูง ระดับคอเลสเตอรอลสูง และมีอาการของโรคทางเดินอาหาร เช่น โรคกระเพาะ ส่วนทางจิตใจได้แก่ อาการหงุดหงิด เบื่อหน่าย หดหู่ใจ โกรธ เป็นต้น ทางพฤติกรรมได้แก่ หนึ่งงาน ขาดงาน มาสาย ตัดยาเสพติด เป็นต้น (Muchinsky, 1998: 309 – 310) เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะทำให้ความสามารถในการทำงานลดลง ผลงานไม่ดี มีการขาดงานบ่อยขึ้น เกิดอุบัติเหตุบ่อยขึ้น (Robbins, 2000: 565 - 568) ความเครียดที่เกิดขึ้นมีทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ความเครียดที่ส่งผลทางบวก (Eustress) เป็นความเครียดที่ดีและมีประโยชน์ ความเครียดในปริมาณปานกลางจะทำให้บุคคลเกิดความตื่นตัวมีความกระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชา มีชีวิตชีวา มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความเครียดประเภทนี้จะทำให้บุคคลได้รับผลในทางบวก เช่น สามารถเพิ่มผลงานได้มากและสำเร็จตามที่มุ่งทำงาน มีสุขภาพกายและจิตดีมีความสุขในชีวิตและการทำงาน ส่วนความเครียดที่ส่งผลทางลบ (Distress) เป็นความเครียดที่ไม่ดีและมีโทษจะทำให้บุคคลขาดสมาธิในการทำงาน ผลงานลด หมดกำลังใจ ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงาน (สุรพล, 2541: 268-270) ดังนั้นจึงควรหาทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นหรือเมื่อเกิดขึ้นแล้วก็ต้องหาทางลดหรือผ่อนคลายด้วยวิธีที่เหมาะสม (กฤตยา, 2543: 302)

### ความหมายของความเครียด

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดไว้ดังนี้

นงลักษณ์ (2542: 124) ได้กล่าวว่าความเครียดก็คือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อมของบุคคลแล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้น ๆ ถ้าบุคคลนั้น ๆ ปรับตัวปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ไม่ได้ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง

กฤตยา (2543: 302) ได้กล่าวว่าความเครียดหมายถึงการตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงของบุคคล เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ซับซ้อนทางสรีระหรือร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งมีต่อสถานการณ์ที่คุกคาม เรียกร้อง หรือท้าทายให้ตอบสนองหรือให้ปรับตัว การที่บุคคลจะประเมินว่าสถานการณ์จะคุกคามหรือท้าทายหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ความสามารถในการจัดการ และความสำคัญของสถานการณ์นั้น ๆ ความเครียดมักมีผลเสียต่อบุคคลแต่ก็มีผลดีถ้ามีในปริมาณพอเหมาะ

เสถียร (2546: 125) ได้กล่าวว่าความเครียดหมายถึงสถานการณ์ที่คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งอาจเกิดขึ้นกับร่างกาย เมื่อมีการใช้พลังงานมาก และมีการเปลี่ยนแปลงต่อขบวนการทางสรีรวิทยาของร่างกาย

Selye (1956 cited in Cardwell, Clark and Meldrum, 2000: 55) ความเครียดใน ความหมายของเซลเยเป็นการสนองตอบทางร่างกายไม่ว่าเหตุการณ์หรือสิ่งที่ทำให้ความเครียด (Stressor) จะเป็นอะไรก็ตาม

Sarason and Spielberger (1980: 13) ได้กล่าวว่าความเครียดหมายถึงการที่ความต้องการของตนนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ทำให้เกิดปฏิกิริยาทางร่างกาย โดยร่างกายถูกกระตุ้นให้ทำงานมากและซับซ้อนกว่าปกติ ก่อให้เกิดความล้าและอาการเจ็บป่วยขึ้น

Robbins (2000: 563) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้

สรุปความเครียดหมายถึงความรู้สึกตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลต่อความกดดันที่บุคคลเผชิญอยู่ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้ามาคุกคามหรือขัดขวางไม่ให้อรรถประโยชน์ความต้องการของบุคคลนั้น โดยความเครียดจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลทั้งอาการทางกาย อาการทางจิต และอาการทางพฤติกรรม

### สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดมีอยู่หลายประเภท

Cooper and Davidson (1987: 25) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านการงาน ได้แก่องค์ประกอบและลักษณะงาน บทบาทในองค์กร ความก้าวหน้าของงาน ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานและการสนับสนุนทางสังคมของการทำงาน โครงสร้างของงาน และบรรยากาศการทำงาน
2. ด้านครอบครัว ได้แก่ความสัมพันธ์ของคู่สมรส เพื่อนบ้าน การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกภายในครอบครัว เพื่อนบ้านหรือเพื่อนสนิท
3. ด้านสังคม ได้แก่บรรยากาศ อาหาร การเดินทาง ที่อยู่อาศัย งานอดิเรก
4. ด้านบุคคล ได้แก่คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ การศึกษา ศาสนา เป็นต้น ความสามารถในการจัดการกับความเครียด การเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์สำคัญในชีวิต ซึ่งแต่ละบุคคลมีสาเหตุของความเครียดด้านบุคคลที่ไม่เหมือนกันแตกต่างกันออกไป

อรุณ (2538: 428-438) ได้กล่าวว่าสาเหตุของความเครียดนั้นเกิดจากองค์ประกอบ 6 ประการดังนี้

1. สภาพแวดล้อมได้รวมถึงสภาพแวดล้อมทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของบุคคลแบ่งได้เป็น 3 ส่วนคือ

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราที่เป็นสิ่งของซึ่งจะมีผลโดยตรงหรือโดยอ้อม ที่จะทำให้เราเกิดความเครียด เช่นอุบัติเหตุจากรถยนต์ การเกิดภัยธรรมชาติ อุณหภูมิร้อน หนาว เป็นต้น สภาพแวดล้อมทางกายภาพจะเกี่ยวข้องกับสาเหตุการเกิดความเครียดในทางกายภาพ

1.2 สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ คือสภาพแวดล้อมที่เป็นพวกสิ่งมีชีวิตสามารถทำอันตรรกกับเราได้ ไม่ว่าจะเป็นสัตว์ร้าย แมลง เชื้อโรค พืชที่เป็นพิษ

1.3 สภาพแวดล้อมทางสังคม คือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปะทะสังสรรค์ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอาจจะเป็นระดับกลุ่ม ระดับสังคมองค์การ หรือการทำงานพบปะผู้คนอาจจะระยะสั้นหรืออาจเป็นระยะยาว สภาพแวดล้อมนี้เกี่ยวข้องกับสาเหตุความเครียดทางจิตวิทยาเป็นอย่างมาก

2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจในสาเหตุของความเครียดองค์ประกอบนี้มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับความเครียดมากที่สุดได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

2.1 ความรู้สึกและอารมณ์ เป็นความซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสุขภาพ สมดุล อารมณ์และความรู้สึกถือว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาทอวัยวะและระบบย่อยต่าง ๆ ของร่างกายเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้จบ

2.2 สถานการณ์ คือสถานะที่บุคคลประสบอยู่เป็นเงื่อนไขต่อระบบจิตใจให้เกิดปฏิกิริยาแบ่งออกเป็น 4 สถานการณ์

2.2.1 เกิดจากเหตุการณ์หรืออะไรก็ตามที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ

2.2.2 เป็นภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายหรือผลเสียหายแก่ตน

2.2.3 ล้มเหลวเป็นภาวะของการถูกรบกวนต่อความพยายามที่จะทำสิ่งที่เกิดผลต่อเป้าหมายที่จะทำ

2.2.4 ความขัดแย้งเกิดจากการได้รับการควบคุมที่ซับซ้อนของระบบจิตใจ

2.3 ประสบการณ์ชีวิตเป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางจิตที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งโดยเหตุการณ์ดังกล่าวอาจมีผลจากประสบการณ์ของชีวิตทางกายภาพ

2.4 การตัดสินใจของชีวิต ซึ่งการตัดสินใจของชีวิตนั้นแตกต่างจากการสั่งการที่แต่ละบุคคลกระทำอยู่เพื่อเลือกสิ่งใดในชีวิตประจำวันซึ่งจะเป็นผลลัพธ์ระยะยาว

3. งาน โดยแหล่งของงานที่ทำให้เราเครียดได้แก่ งานหนัก งานมาก งานเสี่ยง งานจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ และงานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมาก

4. แรงกดดันทางสังคม

5. สัมพันธภาพและพฤติกรรม

6. สาเหตุของการเกิดความเครียดทางสรีรวิทยา หรือทางด้านกายภาพ

สงครี (2540: 3-4) กล่าวว่าความเครียดเกิดจากสาเหตุ 3 ประการคือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ความกลัวว่าจะไม่ได้ตั้งหวัง กลัวว่าจะไม่สำเร็จ รู้สึกหนักใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น
2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่การเปลี่ยนวัย การแต่งงาน การตั้งครอบครัว การเริ่มทำงานใหม่ การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น
3. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงทางกาย ได้แก่การเจ็บไข้ การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ตลอดจนการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง

ความเครียดเกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใดๆ ก็ตามที่ผลักดันร่างกายและจิตใจให้ผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล อารมณ์เสีย ไม่มีสมาธิ กินไม่ได้นอนไม่หลับ (สมิต, 2541: 2-3) โดยแบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 5 ประการคือ

1. เกิดจากความกดดัน
2. เกิดจากความวิตกกังวล
3. เกิดจากความคับข้องใจ
4. เกิดจากความขัดแย้ง
5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน

ดวงมาลย์ (2543: 65) กล่าวว่าความเครียดเป็นความไม่สบายกายไม่สบายใจต่อสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งจากตนเอง จากสภาพแวดล้อมทำให้เป็นปัญหาในการปรับตัวและการดำเนินชีวิตในสังคม โดยสามารถจำแนกปัญหาความเครียดได้ดังนี้

1. การเจ็บป่วยทางกาย
2. การเจ็บป่วยทางจิต
3. ปัญหาครอบครัว เช่นความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส การนอกใจของคู่สมรส
4. ปัญหาการเลี้ยงดูลูกในวัยต่างๆ ไม่เข้าใจอารมณ์และพฤติกรรม
5. ปัญหาด้านเศรษฐกิจ รายได้ไม่เพียงพอ ใช้เงินไม่ถูกต้อง
6. ปัญหาการทำงาน เครียดกับงาน เพื่อนร่วมงาน ท้อแท้เบื่อหน่าย เบื่องานบ่อย
7. ปัญหาการเรียน ความคาดหวังจากพ่อแม่ เรียนไม่ดี หนีเรียน สอบไม่ผ่าน
8. ปัญหาการปรับตัว เช่น การขาดทักษะทางสังคม ความสัมพันธ์ก่อนสมรส
9. ปัญหาทางเพศ ความสับสนบทบาททางเพศ เบี่ยงเบนทางเพศ บกพร่องทางเพศ
10. ปัญหาประสบการณ์ที่ไม่ดี เช่น ถูกข่มขู่ข่มขืน เสียบุคคลที่รัก
11. ปัญหาสิ่งแวดล้อม เติบโตในสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดี ชุมชนแออัดไม่ปลอดภัยจาก

อาชญากรรมและยาเสพติด

### ระดับของความเครียด

ความเครียดแบ่งออกเป็นหลายระดับมากขึ้นเรื่อยๆแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลทั้งนี้ย่อมจะขึ้นอยู่กับความรุนแรงหรือความเข้มข้นของเหตุการณ์ การรับรู้ของบุคคลที่จะประเมินถึงความสำคัญและผลกระทบที่จะติดตามมา รวมถึงสภาวะของร่างกายในขณะนั้นว่าอยู่ในสภาพอย่างไร Turkington (1998: 7) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) มักจะเกิดขึ้นภายในระยะเวลาอันสั้นไม่กี่นาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น ในที่สุดบุคคลก็จะสามารถขจัดความเครียดเล็กๆ น้อยๆ เหล่านี้ออกไปได้หมดอาทิเช่น การทำงานไม่ทันเวลา พลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

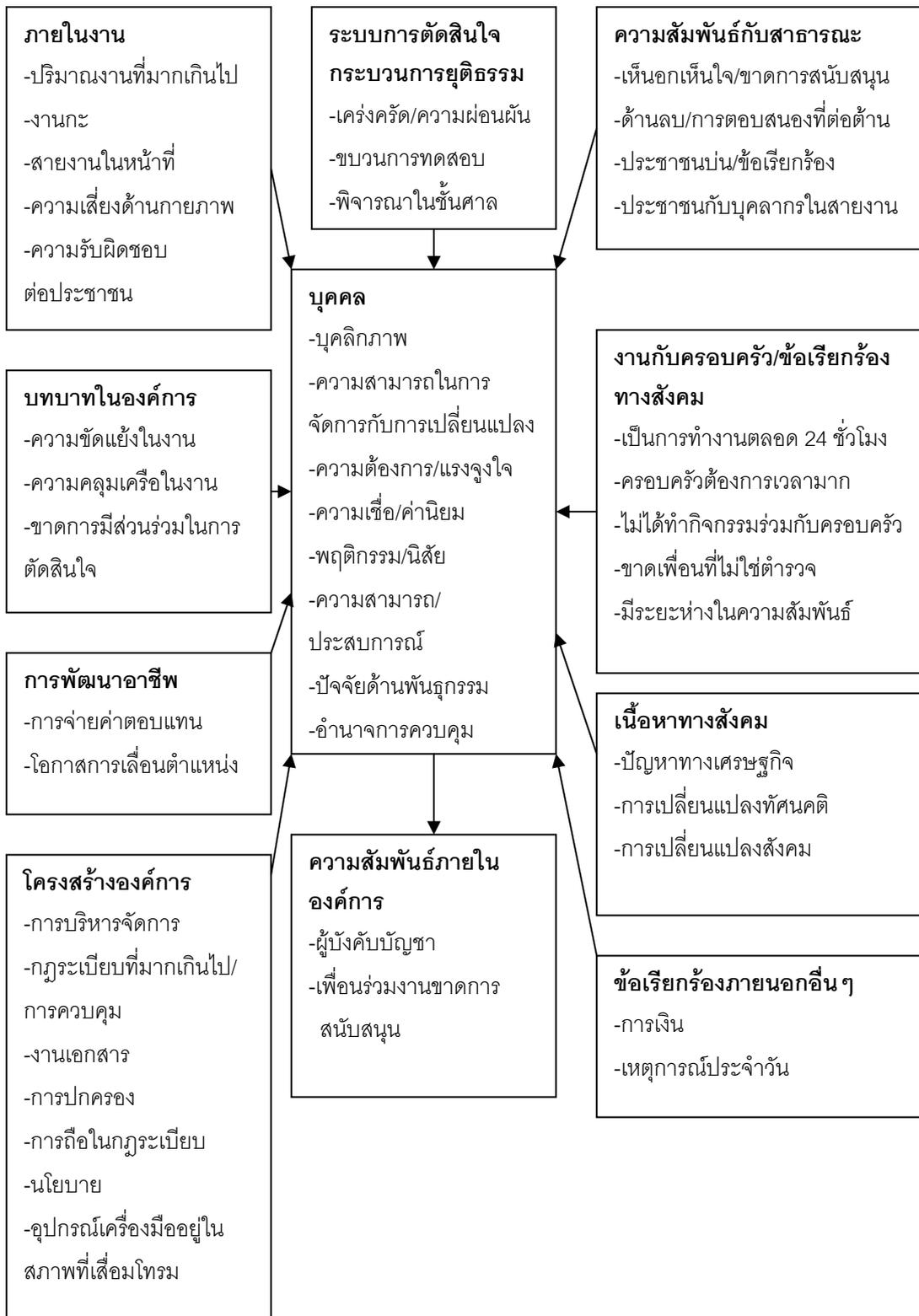
2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับนี้มักจะใช้เวลาในการเกิดนานกว่าหรือมีความยุ่งยากที่จะจัดการกับเหตุการณ์นั้นๆ จัดเป็นความเครียดที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นกว่าในระดับแรก อาทิเช่น การขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง การทำงานนานเกินไป เป็นต้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่อยู่ในระดับรุนแรงเป็นอย่างมาก และคงอยู่กับบุคคลเป็นระยะเวลาอันยาวนานโดยที่บุคคลไม่สามารถจะจัดการความรู้สึกเครียดออกไปจากจิตใจได้ อาทิเช่น บุคคลที่รักเสียชีวิต ความเจ็บป่วยรุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

### ความเครียดในงานตำรวจ

Burke (2000: 175 - 177) ได้อธิบายถึงตัวก่อความเครียดในงานตำรวจว่า ความเครียดของตำรวจเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในชีวิตครอบครัว-งาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย โดยองค์การมีความพยายามที่จะลดความเครียดในงานตำรวจและการตอบสนองต่อการจัดการแต่ละบุคคล อาชีพตำรวจถูกระบุว่าเป็นอาชีพที่เครียดเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น ๆ แล้ว เกิดความคาดหวังด้านลบของงาน เช่น ขาดความเคารพนับถือจากเพื่อน งานเอกสารมากกว่าปกติ ความเบื่อ บางครั้งการติดต่อพบปะกับบุคคลอื่นลดลง มีการทำงานเป็นกะ ถูกคุกคามจากความรุนแรง มีโครงสร้างเป็นระบบราชการ เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวก่อความเครียดในงานตำรวจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเผชิญ ผลที่ตามมาของความเครียดเหล่านี้ อาจเกิดอาการและปฏิกิริยาตอบโต้ที่หลากหลายขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็น การปฏิบัติงานที่ลดต่ำลง การขาดงาน ขวัญและกำลังใจต่ำ สถานะทางจิตสังคมต่ำ เช่น เหนื่อยหน่าย คับข้องใจ กัดค้น โกรธเป็นต้น และสภาพทางร่างกายต่ำ เช่น ปวดหัว ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเหตุผลหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจลาออกไปเพื่อประกอบอาชีพอื่น

เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการทำงานเป็นกะ บ่อยครั้งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจถูกเรียกตัว การทำงานล่วงเวลาเป็นส่วนหนึ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในงานตำรวจ ปัจจัยเหล่านี้เป็นผลในการทำงานที่หนักในระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานหลาย ๆ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ด้วยบทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นคนที่ระมัดระวังและเป็นคนช่างสงสัย บทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจนำไปสู่การใช้อำนาจ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีสิทธิและอำนาจ โดยมีอำนาจในตำแหน่งเหนือประชาชน ดังนั้นเพื่อนร่วมงานและการขัดเกลาทางสังคมจึงมีอิทธิพลต่องานตำรวจ



ภาพที่ 1 แสดงความเครียดของตำรวจ

ที่มา: Burke (2000:175-177)

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงตัวก่อความเครียดที่หลากหลายในงานตำรวจ ตัวก่อความเครียดที่หลากหลายนี้มาจากข้อเรียกร้องภายนอกและเนื้อหาทางสังคม บทบาทของตำรวจ ซึ่งตำรวจแต่ละนายมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ตัวก่อความเครียดในงานตำรวจบางตัวอาจจะธรรมดาในอาชีพอื่น ขณะที่ตัวก่อความเครียดในอาชีพอื่นอาจจะไม่เหมือนกับตัวก่อความเครียดในงานตำรวจ

### ผลกระทบของความเครียด

Jone and Boye (1992: 240) ได้แบ่งผลกระทบของความเครียดออกเป็น 2 ด้านดังนี้

#### 1. ผลกระทบต่อบุคคล

- 1.1 ติดเหล้า (Alcohol abuse)
- 1.2 ติดสารเสพติด (Drug Abuse)
- 1.3 มีความรุนแรง (Violence)
- 1.4 นอนไม่หลับ (Insomnia)
- 1.5 วิตกกังวล (Anxiety)
- 1.6 ฆ่าตัวตาย (Suicide)

#### 2. ผลกระทบต่อองค์กร

- 2.1 การขาดงาน (Absenteeism)
- 2.2 การลาออกสูง (High turnover)
- 2.3 ความผลิตเพิ่มสูงขึ้น (Increased Productivity)
- 2.4 ผลผลิตลดลง (Reduced Productivity)
- 2.5 ไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Disloyalty)
- 2.6 สูญเสียค่าใช้จ่ายในการหาคนมาแทนที่ (Replacement Costs)

สมิต (2541: 8) กล่าวว่าความเครียดเป็นประโยชน์ในยามจำเป็นหากรู้จักใช้ให้ดีสิ่งที่เป็นผลเสียของความเครียดก็คือความเครียดส่วนเกิน ซึ่งหมายถึงปฏิกิริยาของความเครียดที่เกิดมาก

เกินความจำเป็นจะส่งผลเสียต่อการแก้ปัญหา และร่างกายและจิตใจของบุคคลซึ่งความเครียดส่งผลกระทบบดงนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ ๆ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น และสร้างความสุขใจให้กับมนุษย์จากความสำเร็จที่ได้รับ
2. ความเครียดในระดับปานกลางอาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรม และอาจนำไปสู่ลักษณะที่ทำอะไรช้า ๆ บ่อย ๆ
3. ความเครียดในระดับรุนแรงอาจทำให้พฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงถึงบ้าติ่เดือด ซึมเศร้า หรือถึงกับวิกลจริต ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้
4. ความเครียดในระยะยาวอาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค ได้แก่ โรคแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ โรคขาดสารอาหาร โรคอ้วน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคติดเชื้ออื่น ๆ โรคกรดไขมันในเส้นเลือดสูง เป็นต้น

สุรพล (2541: 268-270) ได้แบ่งผลกระทบของความเครียดในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท ความเครียดที่ส่งผลด้านบวก (Eustress) ความเครียดที่ส่งผลด้านลบ (Distress) จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานดังนี้

ความเครียดที่ส่งผลด้านบวก (Eustress) จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานดังนี้

1. ทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น
2. มีความคิดสร้างสรรค์
3. เพิ่มความตั้งใจและความตรงต่อเวลา
4. มีการจูงใจในการทำงาน
5. มีความพึงพอใจในอาชีพของตัวเองมากขึ้น

ความเครียดที่ส่งผลด้านลบ (Distress) จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานดังนี้

1. มีโอกาสใช้สารเสพติดมากขึ้น
2. สภาพอารมณ์แปรเปลี่ยนได้ง่าย
3. มีพฤติกรรมป้องกันตัวเองสูง
4. ขาดสมาธิในการทำงาน
5. ขาดภาวะควบคุมอารมณ์ที่ดี

มัลลิกา (2544: 94) ได้แบ่งผลกระทบออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อพนักงานโดยบุคคลที่ได้รับผลกระทบทั้ง ทางตรงและทางอ้อมจะแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ที่สามารถสังเกตได้คือ ปัญหาสุขภาพความเครียดทางจิตใจ และการเบี่ยงเบนของพฤติกรรม

2. ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อองค์กรนั้นจะส่งผลทำให้ผลกำไรลดลง เกิดปัญหากระบวนการปฏิบัติงานปกติ การทำงานไม่เป็นระบบ ผลการปฏิบัติงานและผลผลิตภาพตกต่ำ

จากการตรวจเอกสารเกี่ยวกับความเครียดสามารถสรุปได้ว่าความเครียดหมายถึงความรู้สึกตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลต่อความกดดันที่บุคคลเผชิญอยู่ ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้ามาคุกคามหรือขัดขวาง ไม่ให้บรรลุในความต้องการของบุคคลนั้นโดยความเครียดจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลทั้งอาการทางกาย อาการทางจิต อาการทางพฤติกรรม โดยมีสาเหตุมาจากหลายแหล่ง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทั่วไป หรือมาจากการทำงาน ระดับความเครียดของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ การรับรู้ ความเชื่อ ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลกระทบต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร ผลกระทบต่อบุคคล เช่น ติดเหล้า นอนไม่หลับ วิตกกังวล หงุดหงิด ประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการ ประชาชนลดลง ส่วนผลกระทบต่อองค์กรเช่น การขาดงาน การลาออกสูง ความผิดพลาดเพิ่มสูง ไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานมีทั้งพฤติกรรมการทำงานที่ดีและพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดี พฤติกรรมการทำงานที่ดีเช่น การทำงานอย่างขยันขันแข็ง การทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เป็นต้น พฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดีเช่น การทำงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม การทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม การทำงานอย่างประมาท (โกศล, 2547: 166) องค์การต่าง ๆ ย่อมต้องการบุคคลที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีเข้าทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นจึงมีการสรรหา คัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถ ความสนใจและความถนัดของบุคคล บุคลิกภาพจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงาน คุณลักษณะทางบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินพฤติกรรมการทำงาน (Robertson, 1993: 187) ซึ่งการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการคือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจ (Motivation) ของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Condition) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และความต้องการเป็นผลของสภาพสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถ (Ability) นั้นเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์การฝึกอบรม (Bruch, 1968: 159) ดังนั้นตัวแปรบุคลิกภาพและการสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยให้ความสนใจในการศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานหรือไม่

#### **ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน**

มัลลิกา (2544: 14) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานไว้ว่าหมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ และอาจเป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์การก็ได้

นีออน และคณะ (2546: 7) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจหมายถึงลักษณะพฤติกรรมในการทำงานตามหน้าที่หลักของตำรวจคือการรักษากฎหมาย ความสงบและความมั่นคงภายในประเทศ กระทำด้วยความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ มีการเตรียมตัว

วางแผนโดยคำนึงถึงผลดีที่จะเกิดต่อสังคมส่วนรวม และพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน

Baruch (1968: 136) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่าหมายถึงสิ่งทีบุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

White (1989: 143) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่าหมายถึงการกระทำที่ปรากฏออกมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงานโดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิดความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลา

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงานหมายถึงการกระทำที่บุคคลแสดงออกในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะการแสดงออกเพื่อตอบโต้หรือตอบสนองที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยแสดงออกในรูปของความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการเป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์กรก็ได้

### **ความหมายของพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจ**

ดวงเดือน (2528: 21) ได้ทำการประมวลงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและได้จัดหมวดหมู่พฤติกรรมที่น่าเหมาะสมของข้าราชการไว้ 3 ประการด้วยกันคือ พฤติกรรมของพลเมืองดี พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ และพฤติกรรมในหน้าที่ราชการโดยได้ให้ความหมายดังนี้

1. พฤติกรรมของพลเมืองดี หมายถึงพฤติกรรมการรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น พฤติกรรมซื่อสัตย์ พฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ผู้ที่มีพฤติกรรมลักษณะนี้จะเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นผู้ปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายของบ้านเมือง ไม่ประพฤติดังกฎระเบียบของสังคมเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้เหตุเชิงจริยธรรมสูง ยึดถือกฎเกณฑ์และเห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มุ่งอนาคต คือ คาดการณ์ไกล มีจิตแกร่ง มีสุขภาพจิตดี มีความวิตกกังวลน้อย มีสติปัญญาสูงและมีทัศนคติที่ดีต่อคุณธรรม

2. พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ หมายถึงพฤติกรรมกรรมการปรับตนให้สามารถทำงานแปลกใหม่ได้ ยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาอาชีพตน ทำงานเพื่อส่วนรวมและหมู่คณะเช่น พฤติกรรมการเป็นผู้นำกลุ่มงาน พฤติกรรมอาสาพัฒนาชนบท เป็นต้น

3. พฤติกรรมในหน้าที่ราชการ หมายถึงพฤติกรรมการใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง มีความมานะบากบั่น ฝ่าฟันอุปสรรคที่เกิดจากที่ราชการมีกฎระเบียบมาก มีติดกาการทำงานมาก

ดังนั้นข้าราชการตำรวจควรมีพฤติกรรมทั้งสามประการอยู่ในเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งนี้เพื่อเป็นบุคคลที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เน็อน และคณะ (2546: 88 -10) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจโดยยึดหลักการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง โดยพิจารณาจากกระบวนการและขั้นตอนการทำงานและได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการทำงานทั่วไปของข้าราชการตำรวจหมายถึงลักษณะพฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่หลักของตำรวจโดยทั่ว ๆ ไปคือ การรักษาความสงบ รักษากฎหมายและความมั่นคงในประเทศที่กระทำด้วยความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบมีการเตรียมตัว การวางแผนโดยนี้ถึงผลดีที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมส่วนรวมพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน

2. พฤติกรรมการทำงานเฉพาะสายงานหมายถึงลักษณะพฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่หลักของตำรวจที่กระทำด้วยความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ มีการเตรียมตัว การวางแผนโดยคำนึงถึงผลดีที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมส่วนรวม และพร้อมที่จะมีการปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน โดยศึกษาในสายงานสอบสวน สายงานป้องกันปราบปราม และสายงานจราจร

2.1 พฤติกรรมการทำงานสายงานสอบสวนหมายถึงการรายงานปริมาณการกระทำเพื่อรวบรวมพยาน หลักฐาน การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่รับผิดชอบ โดยการกระทำด้วยความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความรวดเร็ว คำนึงถึงผลที่จะเกิดต่อสังคมส่วนรวม และพร้อมที่จะมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ซึ่งประกอบด้วยมิตินงาน 3 ด้านดังนี้ 1)พฤติกรรมการปฏิบัติต่อประชาชนที่รับผิดชอบ 2)พฤติกรรมการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และ3)พฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่และยอมรับในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

2.2 พฤติกรรมการทำงานสายงานป้องกันปราบปรามหมายถึงการรายงานปริมาณการกระทำตามหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบของตำรวจในการให้บริการและตรวจตรา ระวัง ป้องกันและระงับเหตุร้ายไม่ให้เกิด ซึ่งประกอบด้วยมิตินงาน 3 ด้าน ดังนี้ 1) พฤติกรรมการใช้กฎหมายกับประชาชน 2)พฤติกรรมการให้บริการและระงับภัยต่อประชาชน และ 3)พฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่และยอมรับในบทบาทหน้าที่

2.3 พฤติกรรมการทำงานสายงานจราจรหมายถึงการรายงานปริมาณการกระทำตามหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบของตำรวจจราจรในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้ขับขี่ยานพาหนะและคนเดินเท้าให้ได้รับความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วยมิตินงาน 3 ด้าน ดังนี้ 1)พฤติกรรมการใช้กฎหมายกับประชาชน 2)พฤติกรรมการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และ3)พฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่

Bull et al. (1983: 187-202) กล่าวว่า การประเมินพฤติกรรมการงานของตำรวจเป็นสิ่งสำคัญที่ควรทำเช่นเดียวกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ได้หลายประการไม่ว่าจะเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ประกอบการพิจารณาส่งเสริมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อคัดเลือกเข้าโปรแกรมการฝึกอบรม และเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถบอกกับผู้ที่บังคับบัญชาได้ว่าควรปรับปรุงการทำงานอย่างไร

## พฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงาน

สุรเชษฐ์ (2534: 119-120) ได้กล่าวว่าการทำงานในองค์กรใด ๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสมโดยพฤติกรรมที่เหมาะสมจะประกอบด้วย 5 ประการดังนี้

1. มีเป้าหมายในการทำงานและเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้
2. ความสามารถในการทำงาน เกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ในการทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้คนคน รู้ัดแปลง
3. การควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก ไม่ให้แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากกระทบ
4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยการแสดงออกดังนี้ เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้แล้วจะได้ตอบ ชมผู้อื่นตามกาลเทศะ และลดพฤติกรรมที่จะสร้างความขัดแย้ง
5. การเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่นเพื่อการอยู่ร่วมในสังคม

ธงชัย (2535: 52) กล่าวว่าพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้นมีผลมาจากปัจจัยหลายประการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความสามารถคือทุกคนคนต่างมีข้อจำกัดในด้านพฤติกรรมความสามารถ (Behavior Capabilities) ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาจึงแตกต่างกันไปตามความสามารถ
2. ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการ (Needs) ซึ่งความต้องการนี้สามารถแยกแยะออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ความต้องการกลุ่มสูง (ทางร่างกาย) และความต้องการกลุ่มต่ำ (ทางจิตใจ)

3. ความคาดหวัง (Expectancy) การแสดงออกทางพฤติกรรมใด ๆ ของคนทุกคนต่างก็มีการพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยมองจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเฉพาะการพิจารณาเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อจะได้ผลสำเร็จตามที่ต้องการว่าควรเป็นอย่างไร

4. การปฏิบัติตอบที่มีความนิยมชมชอบ (Affective Reaction) พฤติกรรมนั้นจะโน้มเอียงไปใน 2 ทางคือพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ปฏิกริยาเช่นนี้จะมีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในครั้งต่อไป

5. การอ่านเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อม โดยยึดถือตามพื้นฐานของประสบการณ์และความต้องการที่มีมาจากอดีต (Past Experiences and Needs) ประกอบด้วยด้านความสามารถ ความคาดหวัง ความต้องการ ประสบการณ์ที่ได้รับมาจากอดีต และข้อจำกัดทางสภาพแวดล้อม เหตุการณ์ต่างก็มีความสำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และจากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของนีออน และคณะ (2546) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ถึงหน้าที่การทำงานความรับผิดชอบในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 774/2537 เรื่องการกำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจแล้วพบว่าแนวคิดของ นีออน และคณะ (2546) นั้นมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้านจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรหมายถึงการกระทำที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแสดงออกในการทำงานตามหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้ขับขี่ยานพาหนะและคนเดินเท้าให้ได้รับความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วยมิตงาน 3 ด้านคือ 1) พฤติกรรมการใช้กฎหมายกับประชาชน 2) พฤติกรรมการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และ 3) พฤติกรรมการแสดงออกเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่

**โครงสร้างองค์การ**  
**และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร**

โครงสร้างองค์การ

โครงสร้างของการจัดองค์การด้านจราจรในกรุงเทพมหานคร ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) ได้แบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกเป็น 9 กองบังคับการ (กองวิจัยและพัฒนา, 2544: 7)

1. กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลดุสิต สถานีตำรวจนครบาลพญาไท สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน สถานีตำรวจนครบาลห้วยขวาง สถานีตำรวจนครบาลดินแดง สถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง สถานีตำรวจนครบาลสามเสน สถานีตำรวจนครบาลบางโพ และสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

2. กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ สถานีตำรวจนครบาลสุทธิสาร สถานีตำรวจนครบาลพลโยธิน สถานีตำรวจนครบาลเตาปูน สถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว สถานีตำรวจนครบาลบางเขน สถานีตำรวจนครบาลสายไหม สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง และสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง

3. กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี สถานีตำรวจนครบาลนิมิตใหม่ สถานีตำรวจนครบาลลำหิน สถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก สถานีตำรวจนครบาลประชาสำราญ สถานีตำรวจนครบาลลาดกระบัง สถานีตำรวจนครบาลร่มเกล้า สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง และสถานีตำรวจนครบาลจรเข้ไฉย

4. กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม สถานีตำรวจนครบาลประเวศ สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สถานีตำรวจนครบาลบางชัน และสถานีตำรวจนครบาลอุดมสุข

5. กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลวัดพระไกร สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง สถานีตำรวจนครบาลทุ่งมหาเมฆ สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง และสถานีตำรวจนครบาลบางนา

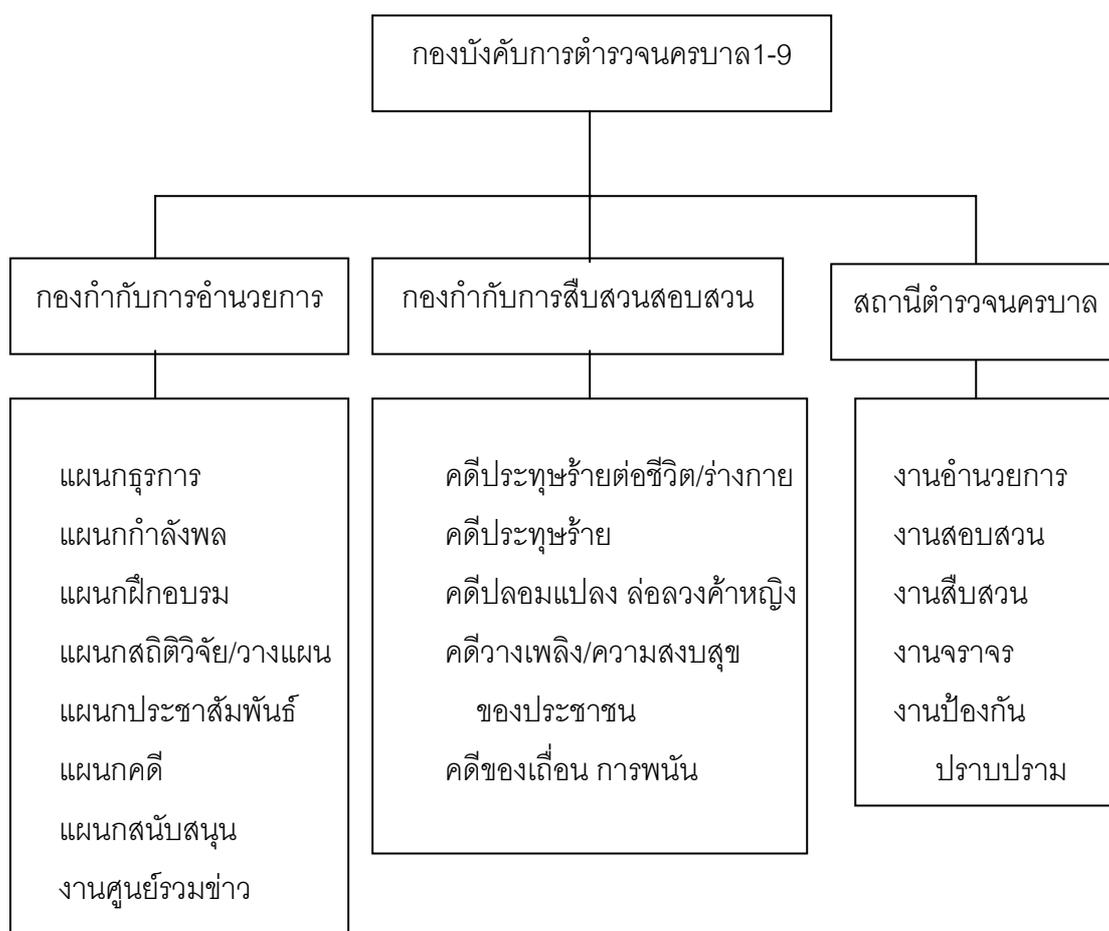
6. กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลพระราชวัง สถานีตำรวจนครบาลจักรวรรดิ สถานีตำรวจนครบาลบางรัก สถานีตำรวจนครบาลสำราญราษฎร์ สถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย 1 สถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย 2 สถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน และสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา

7. กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด สถานีตำรวจนครบาลบางยี่ขัน สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ สถานีตำรวจนครบาลบางกอกน้อย สถานีตำรวจนครบาลบางเสาชิง สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา สถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง และสถานีตำรวจนครบาลบวรมงคล

8. กองบังคับการตำรวจนครบาล 8 ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ สถานีตำรวจนครบาลตลาดพลู สถานีตำรวจนครบาลบุปผาราม สถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ สถานีตำรวจนครบาลบุคคโล สถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ สถานีตำรวจนครบาลบางมด สถานีตำรวจนครบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา สถานีตำรวจนครบาลบางคอแหลม สถานีตำรวจนครบาลทุ่งครุ และสถานีตำรวจนครบาลปากคลองสาน

9. กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลแสมดำ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล สถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน สถานีตำรวจนครบาลบางบอน สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม สถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม สถานีตำรวจนครบาลหนองแขม และสถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสามารถศึกษาได้จากโครงสร้างองค์การ โดยแบ่งเขตพื้นที่เป็นการจัดการภายในอาณาเขตของสถานีตำรวจนครบาล ซึ่งแบ่งให้เหมาะสมกับงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมแต่ไม่เหมาะต่อการจราจร ซึ่งการจัดการจราจรโดยแบ่งเขตพื้นที่ที่มีข้อดีในด้านการกระจายเจ้าหน้าที่ตำรวจออกเป็นหน่วยเล็ก ๆ จำนวนมากจะสะดวกในการดูแลสภาพการจราจรและเดินทางไปยังจุดต่าง ๆ ได้รวดเร็ว (พงษ์สันต์, 2540: 42)



ภาพที่ 2 โครงสร้างของกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9

ที่มา: สำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2544: 5)

### อำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจนครบาล1-9

กองบังคับการตำรวจนครบาล1- 9 มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (กองวิจัยและพัฒนา, 2544: 14)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยแก่ประชาชนในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
2. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลายในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
3. ควบคุมการดำเนินการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
4. ควบคุมและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
5. ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างของการจัดองค์กรด้านจราจรในกรุงเทพมหานคร ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) (พงษ์สันต์, 2542: 71)

1. ได้มีการแบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 9 กองบัญชาการ (บก.) โดยกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ประกอบด้วยสถานีตำรวจนครบาลดังต่อไปนี้ สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม สถานีตำรวจนครบาลประเวศ สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สถานีตำรวจนครบาลบางชัน และสถานีตำรวจนครบาลอุดมสุข

2. มีผู้บังคับการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ซึ่งมักจะมอบหมายงานด้านการตรวจให้ รองผู้บังคับการคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบมีสถานีตำรวจนครบาลต่าง ๆ ที่ต้องดูแลกองบังคับ การละ 8-11 สถานีตำรวจนครบาลซึ่งรองผู้บังคับการอาจต้องดูแลงานด้านอื่นพร้อมไปด้วย เช่น งานด้านสอบสวน ป้องกันปราบปราม กิจการพิเศษ เป็นต้น

3. การปฏิบัติงานประจำวันของแต่ละสถานีตำรวจนครบาลจะมีคำสั่งปฏิบัติงานของ สถานีตำรวจนครบาลติดประกาศไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทราบ โดยมีรองผู้กำกับจราจรหรือ สารวัตรจราจรเป็นผู้ออกคำสั่งปฏิบัติงานโดยจะกำหนดให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนทราบว่า จะต้องออก ปฏิบัติงานที่จุดใดในเวลาใด

การปฏิบัติงานประจำวันของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจะเริ่มออกปฏิบัติหน้าที่ในเวลาเช้าตามจุด ที่กำหนดไว้ในคำสั่ง ซึ่งมักจะเป็นจุดเดิมที่คุ้นเคยมาเป็นเวลานาน โดยมักจะกำหนดให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรปฏิบัติงานแบบรับผิดชอบตลอดวันโดยพักผ่อนแบบยืดหยุ่น เช่น ประจำจุดในเวลา เช้าแต่เมื่อสถานการณ์คลี่คลายก็ให้พักผ่อนได้ และออกปฏิบัติหน้าที่อีกครั้งในเวลาเย็นถึงหมด ปัญหาจราจร

การวิเคราะห์ปริมาณงานด้านการจัดการจราจรและจำนวนเจ้าหน้าที่โดยกำหนด มาตรฐานการคำนวณดังนี้

อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ = ปริมาณงานของสน. × เวลาที่ปฏิบัติงาน (ช.ม.) × จำนวนวันในสัปดาห์

---

เวลาทำงานมาตรฐานต่อสัปดาห์ (40ช.ม.)

ปริมาณงานของสถานีตำรวจนครบาล ได้แก่จำนวนจุดบนถนนที่ต้องการเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปริมาณทางแยก ปากซอย จุดกลับรถ คอขวด จุดก่อบัญหารจราจร กิจพิเศษ

## การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตามคำสั่งกรมตำรวจ 774/2537 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2537 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

### 1. ทำหน้าที่จราจร ผู้บังคับหมู่หรือลูกแถวที่ทำหน้าที่จราจรมีหน้าที่ดังนี้

1.1 ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร และนำวิทยากรต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร

1.1.1 เก็บสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรตามที่รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจรหรือหัวหน้างานจราจรมอบหมายสั่งการ

1.1.2 เฉพาะอุบัติเหตุจราจรให้เก็บ และรายงานตามแบบ จร.1 หรือแบบอื่นที่กรมตำรวจจะได้กำหนด

1.2 การจัดการและควบคุมการจราจร โดยจัดและควบคุมการจราจรตามที่รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจรหรือทำหน้าที่หัวหน้างานจราจรมอบหมายสั่งการ

1.3 สอดส่อง ตรวจสอบ เสนอแนะให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบคำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับการจราจร

1.4 ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งตำรวจจราจรหรือออกใบสั่งตำรวจจราจรหรือจับกุม ผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

### 1.5 การจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร

1.5.1 รักษาสถานที่เกิดเหตุ เก็บรักษาร่องรอยและพยานหลักฐานต่าง ๆ ในที่เกิดเหตุด้วยวิธีที่เหมาะสม

- 1.5.2 ดำเนินการให้คู่มือและพยานบุคคลอยู่เพื่อพบร้อยละสอบสวน
  - 1.5.3 จัดการจรรยาบรรณในบริเวณที่เกิดเหตุ
  - 1.5.4 ประชุมพยาบาลเบื้องต้นหรือจัดส่งผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาลตามจำเป็น
  - 1.5.5 ช่วยเหลือร้อยละสอบสวนในการดำเนินการต่าง ๆ ในที่เกิดเหตุ
  - 1.5.6 แจกพนักงานสอบสวนและรองสารวัตรจรรยาบรรณทันที
  - 1.5.7 กรณีที่จะต้องละทิ้งหน้าที่การจัดการและควบคุมจรรยาบรรณให้รายงานรองสารวัตรจรรยาบรรณผู้รับผิดชอบทราบเพื่อพิจารณาสั่งการแล้วดำเนินการตามที่ได้รับคำสั่ง
  - 1.5.8 รายงานอุบัติเหตุจรรยาบรรณต่อรองสารวัตรจรรยาบรรณหรือสารวัตรจรรยาบรรณตามแบบที่กรมตำรวจกำหนด
- 1.6 เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม โดยรายงานข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ต่อรองสารวัตรจรรยาบรรณหรือสารวัตรจรรยาบรรณ หัวหน้างานจรรยาบรรณ หรือกรณีเร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ก่อนแล้วจึงรายงานต่อรองสารวัตรจรรยาบรรณหรือสารวัตรจรรยาบรรณ หรือหัวหน้างานจรรยาบรรณ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้างานจรรยาบรรณ หรือหัวหน้าสถานีตำรวจกำหนด
- 1.7 ส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม
  - 1.8 ร่วมกับการกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม
  - 1.9 เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉับพลันหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชา กำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการระงับปราบปราม จับกุม สกัดจับ ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

2. ทำหน้าที่ธุรการ ผู้บังคับหมู่หรือลูกแถวที่ทำหน้าที่ธุรการต้องสนับสนุนการปฏิบัติงานของงานจราจรในสถานีตำรวจหรือปฏิบัติงานตามที่ตำรวจจราจร และรองสารวัตรจราจรจัดและมอบหมาย โดยจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ หรือตามที่อยู่บังคับบัญชาสั่งการ และปฏิบัติหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 2.1 การรับส่งและการเสนอข้อมูล
- 2.2 การร่างโต้ตอบที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร
- 2.3 พิมพ์ดีด
- 2.4 การเก็บรักษา ค้น ทำลายเอกสาร
- 2.5 จัดการเก็บและรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร
- 2.6 จัดทำแผนการจราจร
- 2.7 การเบิกจ่าย เก็บรักษา จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

4. งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากผู้วิจัยจะได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแนวทางการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ในครั้งนี้ จึงขอสรุปเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพอสังเขปดังนี้

#### ปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียด

ทัศนัย (2536) ศึกษาเรื่องความเครียดในตำรวจชั้นประทวน: ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม จำนวน 210 คน พบว่าความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ ชั้นยศ ระดับเงินเดือน จำนวนบุตร และจำนวนผู้อยู่ในอุปการะที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ตำรวจชั้นประทวนที่มีระดับแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แต่ไม่พบว่าระดับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ชัยวัฒน์ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตนครบาล กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 355 นาย พบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันตำรวจที่มีสถานภาพโสดจะมีความเครียดเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่สถานภาพสมรส ตำรวจที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยการทำงานด้านตัวงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สติ และคณะ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตำรวจจราจรศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 46 นาย โดยใช้แบบวัด HOS (Health Opinion Stress) พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรร้อยละ 73.9 มีความเครียดในระดับต่ำ ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ ความรู้สึกต่อผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุฎมิ (2541) ได้ทำการสำรวจความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกรณีศึกษา ตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมา จำนวน 55 ราย เป็นเพศชายทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 85.5 ส่วนปัจจัยสุขภาพ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความสงบสุขในครอบครัว การศึกษา เวลาที่ให้กับครอบครัวเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านจราจร การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ

สมเกียรติ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ จำนวน 232 นาย พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางโดยเจ้าพนักงานตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจราจรมีความเครียดสูงสุด รองลงมาคืองานสอบสวน งานปราบปราม ส่วนงานธุรการนั้นมีความเครียดน้อยที่สุด ข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีความเครียดมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

ธัญวีร์ (2543) ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนศึกษาเฉพาะกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 211 นาย พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ความแตกต่างในเรื่องชั้นยศ ปริมาณงาน การได้รับความเข้าใจและการสนับสนุนจากครอบครัว การได้รับความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานอื่น ก่อให้เกิดความแตกต่างของความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ประสบการณ์ ความยากง่ายของงาน ความเสี่ยงของงาน ระดับความขัดแย้ง และการได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน

พงศ์จารุ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจำนวน 245 คน พบว่าความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 มี

ความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดคือ อายุ รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติราชการและปัจจัยที่ไม่มีผลกับความเครียดคือ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ความพึงพอใจในงานและการได้ขั้นพิเศษ

### การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียด

สันติ (2541) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ หัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลจำนวน 74 คน พบว่าหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลกองบังคับการตำรวจนครบาล 1, 4, 6, 8 และ 9 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับต่ำ หัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัว

นราเดช (2544) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 จำนวน 336 นาย ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและจากครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ปราณี (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียดกับความเครียดของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 90 คน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปกติ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสามีหรือภรรยาในระดับสูง พนักงานที่มีสถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ และสภาวะสุขภาพแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน อายุและอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียด

ที่แตกต่างกัน การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว  
สามีหรือภรรยา มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของพนักงาน

Burns (1992) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างชนิดและที่มาของการสนับสนุนทางสังคม  
ความเครียด และความพึงพอใจของหัวหน้าพยาบาล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 124 คน ผลการวิจัย  
พบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานมี  
ความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด โดยการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและจากเพื่อนร่วมงานมี  
ความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด

Greller, Person and Mitchell (1993) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบเกี่ยวกับตัวก่อ  
ความเครียดในอาชีพ และกันชนทางสังคมในองค์กรตำรวจ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 728 นาย โดยใช้  
แบบสอบถามวัดความเครียดและวัดการสนับสนุนทางสังคมจาก 3 แหล่งคือจากผู้บังคับบัญชา  
เพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับความตึงเครียดโดยตรง  
การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด และพบว่าการสนับสนุนทาง  
สังคมจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้นที่เป็นกันชนป้องกันความเครียด

### **บุคลิกภาพกับความเครียด**

คเนิงนิจ (2539) ได้ศึกษาอิทธิพลของแรงสนับสนุนทางสังคม และลักษณะบุคลิกภาพที่  
เข้มแข็งที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน สังกัดสถานีตำรวจนครบาลในเขต  
กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 328 นาย พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับการสนับสนุนทาง  
สังคมในระดับปานกลาง ครอบครัวเป็นกลุ่มที่ให้ความช่วยเหลือมากที่สุด รองลงมาได้แก่เพื่อน  
ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใช้รถใช้ถนน ตามลำดับ ในด้านบุคลิกภาพแบบเข้มแข็งพบว่ากลุ่ม  
ตัวอย่างมีบุคลิกภาพแบบเข้มแข็งในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนส่วนใหญ่มี  
ความเครียดค่อนข้างต่ำ เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบพบว่าความเครียดที่มีการแสดงออกทาง  
ร่างกายมีสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ความวิตกกังวลและนอนไม่หลับ ความบกพร่องบทบาททาง  
สังคม และภาวะซึมเศร้าตามลำดับ

อรัญญา (2539) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลและเอกชนจำนวน 327 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความเครียด (Symptom Checklist – 90 หรือ SCL-90) พบว่าเพศ รายได้ ระดับการศึกษา ปัญหาส่วนตัว อายุงาน สถานภาพ อายุ ภาวะครอบครัว และบุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีความเครียดสูงกว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Vandenberg and Feji (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ลักษณะงาน และพฤติกรรมการทำงาน โดยให้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสามารถทำนายการรับรู้ความสามารถในตัวเองและความพึงพอใจในงาน และพบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับความเครียด

### **ความเครียด การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพกับพฤติกรรมการทำงาน**

ธนิดา (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานแบบมีมนุษย์สัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาในระดับกลางในวิชาชีพสื่อมวลชน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานแบบมีมนุษย์สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชูชัย (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องลักษณะบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหลายอาชีพ กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,518 คน จากอาชีพต่าง ๆ 7 อาชีพได้แก่ เกษัชกร ครู พนักงานธนาคาร พนักงานโรงแรม ทันตแพทย์ พนักงานขาย และเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ พบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ในขณะที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) เป็นบุคลิกภาพเพียงด้านเดียวที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลทุกกลุ่มใน 7 อาชีพ

สมชาย (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายการสอนจำนวน 318 คน พบว่าบุคลิกภาพในการทำงานของบุคลากรสายการสอนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Cortina et al. (1992) ได้ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในการทำนายการปฏิบัติงานของตำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือตำรวจจำนวน 314 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น และบุคลิกภาพแบบมีสติ สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของตำรวจได้

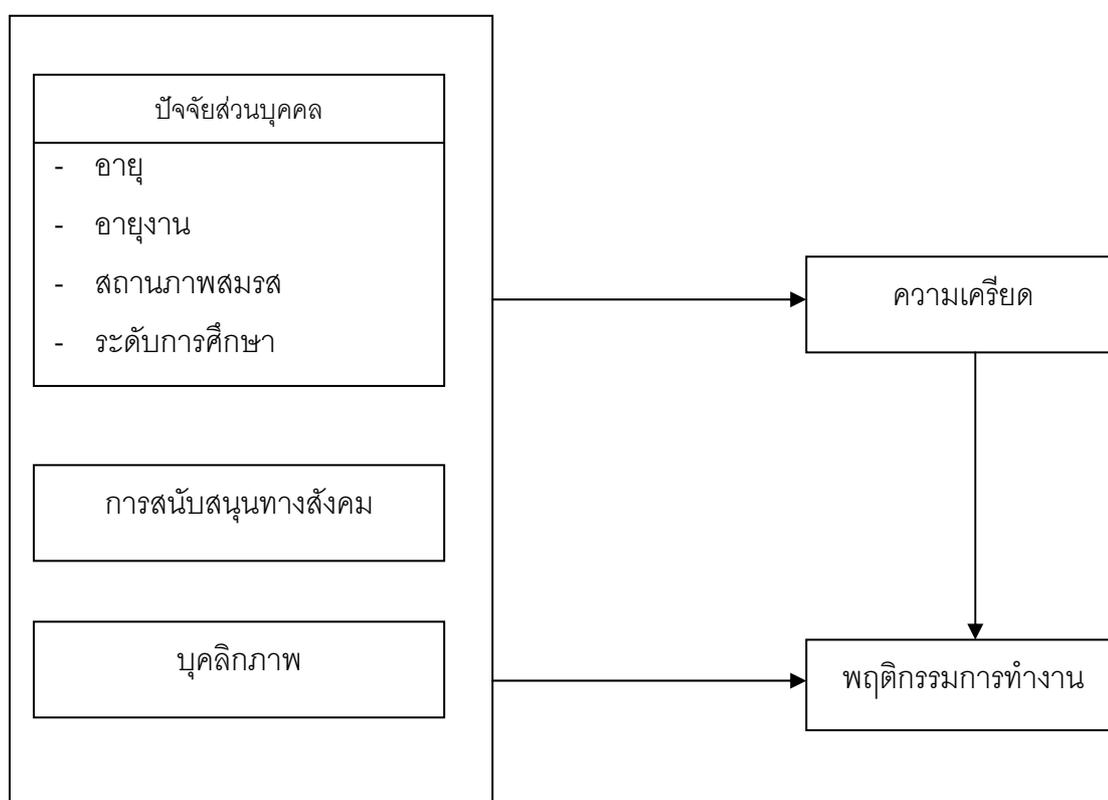
Cooper et al. (1995) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานและสุขภาพในตำรวจอเมริกา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 นาย ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับความเครียดน้อยกว่าปัจจัยในตัวงาน ความกดดันในการทำงานมาจากโครงสร้างองค์การและบรรยากาศในการทำงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการแข่งขันและการมีส่วนร่วมในงานจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

Martin (1998) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพประเมน ใช้แบบทดสอบ NEO-FFI พบว่ามีระดับคะแนนสูงในบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและมีระดับคะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและในบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น และบุคลิกภาพแบบมีสติไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้นมีความสัมพันธ์ระหว่างมิติของ NEO-FFI และความเครียดมีเพียงแค่มิติของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวเพียงด้านเดียวที่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย

Williams (1999) ได้ทำการศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานพบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติและบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน ที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งในกำหนดกรอบแนวคิด การวิจัยและสมมติฐานการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ในครั้งนี้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐานการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
  - 1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
  - 1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
  - 1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
  - 1.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
2. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
3. บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
4. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
5. บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
6. ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
7. การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ และความเครียด สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้