

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) ประเภทการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (correlation studies) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ตั้งกคกองบังคับการตำรวจจราจร และศึกษาค่าสหสัมพันธ์ที่ร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ตั้งกคกองบังคับการตำรวจจราจร

กลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษาคือกลุ่มตำรวจจราจร ตั้งกคกองบังคับการตำรวจจราจร ที่มีหน้าที่รับผิดชอบอำนวยความสะดวกจราจรบนท้องถนน ซึ่งประกอบด้วยตำรวจจราจรใน 2 หน่วยงาน คือ กองกำกับการ 1 (กก.1) และ กองกำกับการ 2 (กก.2) รวมจำนวนตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งสิ้น 400 คน โดยตัวอย่างทั้ง 400 คนนี้ได้มาจากการสุ่มโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 คน ด้วยเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ หาค่าสหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน ซึ่งผลของการวิจัยตามที่ได้แสดงไว้ในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็นหัวข้อใหญ่ๆ ได้เป็น 2 หัวข้อ คือ

1. ข้อมูลเชิงบรรยาย (descriptive data) ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาโดยสังเขป แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อใหญ่ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงบรรยาย (Descriptive Data) ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประชากร

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตำรวจจราจร ตั้งกักกองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 400 คน เกือบทั้งหมดมีอายุอยู่ในช่วง 26-40 ปี และพบว่า ตำรวจจราจรส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว โดยมีจำนวนตำรวจจราจรที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกร้างร้อยละ 4.0 เท่านั้น โดยตำรวจจราจรที่ทำการศึกษาก่อนทั้งหมด มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 6,000-12,000 บาท โดยมีตำรวจจราจรเพียงจำนวนร้อยละ 5.3 เท่านั้นที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 6,000 บาท

1.2 ข้อมูลความแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

จากการวิจัยถึงความแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในแง่ความคิดเห็นของตำรวจจราจร เกี่ยวกับการปฏิบัติที่ได้รับจากสมาชิกในครอบครัว โดยกำหนดมิติที่มุ่งวัดให้มีความสอดคล้องกับการสนับสนุนจากครอบครัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานจราจร โดยได้ใช้มาตรวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (5 points bipolar rating scale) ผลการศึกษาพบว่า

แรงสนับสนุนทางสังคมในแง่การปฏิบัติที่ตำรวจจราจรได้รับจากสมาชิกในครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่ตำรวจจราจรได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัวมากที่สุด คือการที่สมาชิกในครอบครัวมีความห่วงใยในสุขภาพและความเป็นอยู่ของตำรวจจราจร โดยอยู่ในระดับมาก ประเด็นรองลงมาที่ได้รับแรงสนับสนุนจากครอบครัว คือ ความชื่นชมและยินดีเมื่อประสบความสำเร็จ การดูแลเมื่อเจ็บป่วย การเคารพยกย่องไม่ดูแคลน และการให้กำลังใจและแสดงความคิดเห็นเมื่อมีปัญหา ตามลำดับ โดยทุกประเด็นนี้สมาชิกในครอบครัวของตำรวจจราจรมีการปฏิบัติในระดับมาก

ส่วนประเด็นที่สมาชิกในครอบครัวของตำรวจจราจรมีการปฏิบัติในระดับต่ำที่สุด คือ การรู้จักสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ประเด็นการสอบถามเกี่ยวกับการทำงาน และการให้

ความช่วยเหลือทางการเงินเมื่อต้องการ โดยทั้ง 3 ประเด็นนี้สมาชิกในครอบครัวมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

1.3 ข้อมูลด้านเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

ในการศึกษารูปแบบการสื่อสารได้ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสาร 3 รูปแบบ คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ไร้รถใช้ถนน) ทำการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารโดยใช้มาตราวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารแต่ละรูปแบบแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (5 points bipolar rating scale)

ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริงทั้ง 3 รูปแบบ คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ เป็นดังนี้

1.3.1 รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารระหว่างตำรวจจราจรกับผู้บังคับบัญชามีการสื่อสาร โดยรวมทุกรูปแบบในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแต่ละรูปแบบ พบว่า ตำรวจจราจรมีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ และมีการสื่อสารแบบสองทางมากกว่าแบบทางเดียว นอกจากนี้พบที่มีการสื่อสารแบบจากบนลงล่างมากกว่าจากล่างขึ้นบน และมีการสื่อสารแบบวิงวอนมากกว่าแบบอวิงวอน กล่าวได้ว่าตำรวจจราจรมีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการและมักจะสื่อสารแบบสองทางจากบนลงล่างโดยใช้วิงวอน

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อยๆของรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ แบบจากบนลงล่างและแบบวิงวอนแล้ว พบว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการที่มีการปฏิบัติเป็นประจำ คือ การมีลำดับขั้นของการส่งข้อมูลข่าวสารตามสายการบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างมีการปฏิบัติด้านการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีข้อโต้แย้งบ่อยครั้ง การสื่อสารแบบสองทางที่มักปฏิบัติจะอยู่ในรูปของการเข้าประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องงาน และสำหรับรูปแบบวิงวอนนั้นมักมีการใช้ในการประชุมเพื่อชี้แจงนโยบายหรือมอบหมายงาน มากกว่าการใช้ในเรื่องอื่นๆ

1.3.2 รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

การสื่อสารระหว่างตำรวจกับเพื่อนร่วมงาน มีการสื่อสารโดยรวมทุกรูปแบบในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละรูปแบบ พบว่า ตำรวจมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบไม่เป็นทางการมากกว่าแบบเป็นทางการ และมีการสื่อสารแบบสองทางมากกว่าแบบทางเดียว นอกจากนี้ พบว่ามีการสื่อสารแบบแนวราบมากกว่าแบบแนวตั้ง และมีการสื่อสารแบบวงจรมากกว่าแบบอวงจรมากกว่า กล่าวได้ว่าตำรวจมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบไม่เป็นทางการ และมีกระแสสื่อสารแบบสองทางในแนวราบโดยใช้วงจรมากกว่า

สำหรับในแต่ละประเด็นย่อยๆ ของรูปแบบการสื่อสารแต่ละแบบที่กลุ่มตำรวจมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน คือ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบแนวราบ และการสื่อสารแบบวงจรมากกว่า พบว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่มีการปฏิบัติเป็นประจำ คือ มีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ ส่วนรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางที่มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง คือ การร่วมกันหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสื่อสารตามแนวราบที่มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง คือ การติดต่อประสานงานกับตำรวจระดับพื้นที่ และสำหรับรูปแบบวงจรมากกว่านั้นมีการใช้ในการรับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าเรื่องอื่นๆ

1.3.3 รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน)

การสื่อสารระหว่างตำรวจกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) มีการสื่อสารโดยรวมทุกรูปแบบในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละรูปแบบ พบว่า ตำรวจมีการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบไม่เป็นทางการมากกว่าแบบเป็นทางการ และมีการสื่อสารแบบสองทางมากกว่าแบบทางเดียว นอกจากนี้พบว่ามีกระแสสื่อสารแบบแนวราบมากกว่าแนวตั้ง และแบบอวงจรมากกว่าแบบวงจรมากกว่า กล่าวได้ว่าตำรวจมีการสื่อสารกับผู้รับบริการแบบไม่เป็นทางการ และมีกระแสสื่อสารแบบสองทางในแนวราบโดยใช้วงจรมากกว่า

สำหรับในแต่ละประเด็นย่อยๆ ของรูปแบบการสื่อสารแต่ละแบบที่กลุ่มตำรวจมีการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) คือ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบแนวราบ และการสื่อสารแบบอวงจรมากกว่า พบว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่มีการปฏิบัติเป็นประจำ คือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนนอกเหนือจากเรื่องจราจร รองลงมาคือการสื่อสารเมื่อมีผู้ใช้รถใช้ถนนขอคำแนะนำเรื่องจราจร ส่วนรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางที่

มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง คือ การรับฟังปัญหาและคำชี้แจงของผู้ใช้รถใช้ถนนเมื่อผู้ใช้รถใช้ถนนฝ่าฝืนกฎจราจร และสำหรับรูปแบบการสื่อสารแบบแนวราบที่ใช้มากคือ การพูดคุยกับผู้ใช้รถใช้ถนนนอกเหนือจากเรื่องการจราจร และการสื่อสารแบบอวัจนภาษาที่มีการใช้เป็นประจำนั้น มักมีการใช้ในกรณีที่ให้สัญญาณมือเพื่อให้ผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎจราจร

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ได้ทำการศึกษาในแง่ความคิดเห็นของตำรวจจราจรเกี่ยวกับการทำงานจราจร โดยกำหนดมิติที่มุ่งวัดให้มีความสอดคล้องกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานจราจร โดยได้ใช้มาตรวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (5 points bipolar rating scale) ผลการวิเคราะห์ระดับของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานพบว่า

ระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรโดยรวม อยู่ในระดับนานๆ ครั้ง โดยที่ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นด้านที่เกิดขึ้นมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับบ่อยครั้ง รองลงมาได้แก่ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคล

สำหรับระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในแต่ละมิติของด้าน การลดความสำเร็จส่วนบุคคล ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคล พบว่า สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการลดความสำเร็จส่วนบุคคลบ่อยครั้งมากที่สุด คือ การที่ไม่สามารถจัดการกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการจราจรได้โดยง่าย และการที่ไม่รู้สึกว่าการจราจรมีอิทธิพลต่อผู้อื่น ส่วนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์นั้น พบว่า เกิดจากความรู้สึกเครียดเมื่อต้องให้บริการผู้ใช้รถใช้ถนนมากที่สุด รองลงมาเกิดจากความรู้สึกทำงานหนักเกินไป และสำหรับด้านการลดความเป็นบุคคลเกิดจากการที่ตำรวจจราจรรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อผู้ใช้รถใช้ถนนบางคนเหมือนเขาไม่มีชีวิตจิตใจ และความรู้สึกเบียดเบียนเพื่อนร่วมงานโดยไม่มีสาเหตุ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ตั้งกักกองบังคับการตำรวจจราจร

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า อายุของตำรวจจราจรกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อตำรวจจราจรมีอายุมากขึ้น จะมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งผลการศึกษาที่พบนี้มีความสอดคล้องสมมติฐานที่ได้วางไว้

สมมติฐานที่ 2 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังก็คกองบ้งค้บการตำรวจจราจร

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า สถานภาพสมรสของตำรวจจราจรกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งผลที่พบนี้ไม่มีความสอดคล้องสมมติฐานที่ได้วางไว้

สมมติฐานที่ 3 รายได้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังก็คกองบ้งค้บการตำรวจจราจร

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า รายได้ของตำรวจจราจรกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ซึ่งผลที่พบนี้ไม่มีความสอดคล้องสมมติฐานที่ได้วางไว้

สมมติฐานที่ 4 แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังก็คกองบ้งค้บการตำรวจจราจร

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวของตำรวจจราจรกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อตำรวจจราจรได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูงขึ้น ก็จะมีอาการเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งผลที่พบนี้มีความสอดคล้องสมมติฐานที่ได้วางไว้

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังก็คกองบ้งค้บการตำรวจจราจร

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการ แบบไม่เป็นทางการ แบบทางเดียว แบบบนลงล่าง และแบบวงจรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่ารูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา 4 รูปแบบ ได้แก่ แบบเป็นทางการ แบบไม่เป็นทางการ แบบทางเดียว และแบบวงจรมีความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารกับตำรวจจราจร ทั้ง 4 รูปแบบนี้ ตำรวจจราจรก็จะมีเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ส่วนอีก 1 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่างนั้นพบว่า เป็นความสัมพันธ์ในทางแปรผันตามกัน กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบบนลงล่างมากขึ้น ตำรวจจราจรก็จะมีเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า ระดับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อตำรวจจราจรมีระดับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาสูงขึ้น ก็จะมีเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง

สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชากับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร มีความสอดคล้องกันตามสมมติฐานที่ได้วางไว้

สมมติฐานที่ 6 รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยที่รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบไม่เป็นทางการ แบบทางเดียว แบบสองทาง แบบแนวตั้ง แบบแนวราบ แบบวงจรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งพบว่ารูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน 4 รูปแบบ ได้แก่ แบบไม่เป็นทางการ แบบสองทาง แบบแนวราบ และแบบวงจรมีความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีการสื่อสารกับตำรวจจราจร ทั้ง 4 รูปแบบนี้มากขึ้น ตำรวจจราจรก็จะมีเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ส่วนอีก

3 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบทางเดียว แบบแนวตั้ง และแบบอวิจนภาษา นั้นพบว่า เป็นความสัมพันธ์ในทางแปรผันตามกัน กล่าวคือ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีการสื่อสารกับตำรวจจราจรทั้ง 3 รูปแบบนี้มากขึ้น ตำรวจจราจรก็จะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า ระดับการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานของตำรวจจราจร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร มีความสอดคล้องกันตามสมมติฐานที่ได้วางไว้

สมมติฐานที่ 7 รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยที่รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบเป็นทางการ แบบทางเดียว และแบบอวิจนภาษา มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งพบว่า ทั้ง 3 รูปแบบนี้ มีความสัมพันธ์ในทางแปรผันตามกันกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) มีการสื่อสารกับตำรวจจราจร ทั้ง 3 รูปแบบนี้มากขึ้น ตำรวจจราจรก็จะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า ระดับการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ของตำรวจจราจร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร มีความสอดคล้องกันตามสมมติฐานที่ได้วางไว้

ตามนิยามที่ 8 ปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ แรงสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัว และรูปแบบการสื่อสาร คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) สามารถร่วมกันทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังก็คกองบ่งกับการตำรวจจราจรได้

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว และรูปแบบการสื่อสาร คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ที่มีต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังก็คกองบ่งกับการตำรวจจราจร พบว่า

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด คือ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของตำรวจจราจรแบบไม่เป็นทางการ โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ประมาณร้อยละ 10.7 แต่เป็นการอธิบายในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น จะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายลำดับรองลงมา ได้แก่ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบเป็นทางการ โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 9.0 ซึ่งเป็นการอธิบายในทางแปรผันตามกัน หมายความว่า เมื่อผู้ใช้รถใช้ถนนมีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบเป็นทางการมากขึ้น จะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย ทั้งสองตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 19.7

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายลำดับที่ 3 ได้แก่ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบสองทาง โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 6.9 ซึ่งเป็นการอธิบายในทางแปรกลับกัน หมายความว่า เมื่อเพื่อนร่วมงานมีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบเป็นสองทางมากขึ้น จะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง อย่างไรก็ตามทั้งชุดของตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรที่กล่าวมา สามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 26.6

ให้ตำรวจจราจรมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย ซึ่งทั้งหมดของตัวแปรอิสระทั้งหมด 8 ตัวแปรที่กล่าวมา สามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 36.2

เมื่อพิจารณาอิทธิพลในการทำนายตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคคลของตัวแปรอิสระทั้งหมดทั้ง 31 ตัวแปร ซึ่งรวมทั้งตัวแปรที่มีนัยสำคัญและไม่มีนัยสำคัญ พบว่า สามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตามได้ค่อนข้างสูงประมาณร้อยละ 42.1

สามารถเขียนสมการการทำนายในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$Y = 3.118 - .106 X_1 + .106 X_2 - .161 X_3 + .055 X_4 + .072 X_5 + .081 X_6 - .098 X_7 + .107 X_8$$

เมื่อ	Y	หมายถึง	ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร
	X ₁	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบไม่เป็นทางการ
	X ₂	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการแบบเป็นทางการ
	X ₃	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบสองทาง
	X ₄	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบทางเดียว
	X ₅	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางเดียว
	X ₆	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการ
	X ₇	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการแบบอวัจนภาษา
	X ₈	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการแบบทางเดียว

สามารถเขียนสมการการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z = -.203 X_1 + .209 X_2 - .278 X_3 + .104 X_4 + .135 X_5 + .125 X_6 - .159 X_7 + .160 X_8$$

เมื่อ	Z	หมายถึง	ความเหนื่อหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร
	X ₁	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบไม่เป็นทางการ
	X ₂	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการแบบเป็นทางการ
	X ₃	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบสองทาง
	X ₄	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบทางเดียว
	X ₅	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางเดียว
	X ₆	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการ
	X ₇	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการแบบอวัจนภาษา
	X ₈	หมายถึง	รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการแบบทางเดียว

อภิปรายผล

การอภิปรายถึงผลของการวิจัยเรื่อง บึงจัญประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ตั้งกีดกองบังคับการตำรวจจราจร ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกประเด็นที่น่าสนใจมาทำการอภิปราย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในประเทศไทย พบว่าอยู่ในระดับไม่สูงมากนัก คือ อยู่ในระดับนานๆครั้ง (ที่ค่าเฉลี่ย 2.49) ซึ่งข้อค้นพบนี้อาจไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยในประเทศสหรัฐอเมริกาที่พบว่า บุคคลที่ประกอบอาชีพตำรวจมักมีแนวโน้มของการเกิดความเครียดในระดับสูง ซึ่งส่งผลต่อการเกิดโรคภัยไข้เจ็บ การคิดรุนแรง ร้องไห้ รวมไปถึงการก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพในที่สุด (Hans Selye, 1965: 96) และมัลดารี (Muldary, 1983) ได้ศึกษาพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในสหรัฐทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางจิตและมีอาการทางด้านร่างกายอย่างรุนแรง และในที่สุดก็ส่งผลทำให้เกิดอาการเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผลที่ได้ไม่มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของคิม (Kim, 1978: 23) ที่ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมักจะเกิดกับบุคคลที่มีอาชีพด้านการให้บริการและต้องทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น อาชีพพยาบาล ตำรวจ ครู นักสังคมสงเคราะห์

ประเด็นที่แตกต่างนี้ผู้วิจัยอภิปรายได้ว่า จากผลการศึกษาที่พบว่า อายุของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยตำรวจจราจรที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในระดับนานๆ ครั้ง ทั้งนี้ด้วยเหตุของความพร้อมทางสภาวะจิตใจและการปรับตัวที่มีมากขึ้นตามประสบการณ์และอายุงานที่มากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาบึงจัญประชากรด้านอายุนั้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มตำรวจจราจรที่ทำการศึกษาร้อยละ 75 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ซึ่งตำรวจจราจรที่มีอายุอยู่ในช่วงนี้จะมีความพร้อมในหลายๆด้าน กล่าวคือ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง และสามารถปรับตัวให้ตามสถานการณ์ได้ดี ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าด้วยเหตุนี้จึงอาจทำให้กลุ่มตำรวจจราจรที่ทำการศึกษามีระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานไม่สูงมากนัก กอปรกับเมื่อพิจารณาปัจจัยอื่นๆ เช่น ด้านรายได้ แล้ว พบว่า ตำรวจจราจรที่ทำการศึกษามีจำนวนร้อยละ 84.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 6,000 - 12,000 บาท ซึ่งถือว่าเป็นรายได้ในระดับที่สามารถดำรงชีพได้อย่างพอเพียง จึงสามารถอภิปรายได้ว่า บึงจัญเหล่านี้อาจมีส่วนสนับสนุนทำให้ตำรวจจราจรโดยเฉลี่ยมีระดับของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานไม่สูงมากนัก ซึ่งผลการศึกษานี้ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิลโด พัวริทซ์ (2541) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป ตั้งกีดกระทรวงสาธารณสุข มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับต่ำที่ค่าเฉลี่ย 1.48

อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบในระดับของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรใน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็วจน ส่วน บุคคล แล้ว พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในด้านการลดความสำเร็จจะเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ที่ค่าเฉลี่ย 2.94 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ที่ไม่สามารถตัดสินใจสั่งการได้ด้วยตนเอง ต้อง ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาตามสายงานอย่างเคร่งครัด ทำให้ตำรวจจราจรเกิดความรู้สึกถูกกดขี่ ตนเอง ไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง และนำไปสู่ความคิดความรู้สึกที่ว่าตนเองประสบความล้มเหลวในอาชีพ

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรด้านอายุ ของตำรวจจราจรกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านอายุของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งข้อค้นพบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้วางไว้ โดยพบว่าตำรวจจราจรที่มีอายุมากขึ้นจะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งสามารถอธิบายถึงสาเหตุที่อายุมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ว่า อายุเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคลทั้งในด้านชีวิตส่วนตัวและการปฏิบัติงาน เมื่อตำรวจจราจรมีอายุมากขึ้นย่อมมีประสบการณ์มากขึ้น และรวมทั้งมักมีรายได้เพิ่มขึ้น มีตำแหน่งงานที่ดีขึ้นและมีปัจจัยอื่นๆที่มีส่วนสัมพันธ์กับความมั่นคงในชีวิตก็ดีขึ้นด้วย ความพร้อมในด้านต่างๆ เหล่านี้สามารถทำให้ตำรวจจราจรมีความพร้อมทางอารมณ์และจิตใจอันจะทำให้ลดระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ ดังที่ มาสแลคซ์ (Maslach, 1986 : 60) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประการ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกลและลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย คำกล่าวนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ จินคณา ญาติบรรพ (2528 : 9) ที่กล่าวว่าอายุของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ ซึ่งในคนปกติเมื่อมีอายุมากขึ้นจะมีระดับวุฒิภาวะสูงขึ้นตามวัย บุคลิกภาพทั้งทางด้านความคิดและการกระทำต่างๆจะค่อยๆปรับเปลี่ยนไปตามวัย

ซึ่งจากการศึกษาในกลุ่มพยาบาลก็พบว่าให้ผลที่สอดคล้องกัน อาทิ จากการศึกษาของ บุญศรี รัชชิตามร (2534) ก็พบว่า พยาบาลที่มีอายุสูงกว่าจะมีความรู้ดีกอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกลดความเป็นบุคลิกน้อยกว่าพยาบาลที่มีอายุน้อย ซึ่ง สิริธยา สัมมาวาท (2532 : 7) ทำการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าบุคคลที่มีอายุมาก นอกจากนี้ผลการวิจัยในต่างประเทศก็พบว่า บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความหวังในเรื่องต่างๆน้อยลง เนื่องจากมีประสบการณ์มากขึ้นทำให้สามารถปรับสภาพการทำงานได้ดีขึ้น ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในงานต่ำ

เนื่องจากมีความคาดหวังสูงและไม่สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับงานได้ อันจะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ (Mezzer, 1981 อ้างถึงใน ศานิต ศรีรัตน์, 2535 : 35)

จากข้อค้นพบถึงความสัมพันธ์ในทางแปรผันกลับของอายุกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรนี้ สามารถโยงผลการวิจัยดังกล่าวเข้ากับสภาพการปฏิบัติงานจริงของตำรวจจราจรได้ กล่าวคือ ตำรวจจราจรที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานสูงกว่าตำรวจจราจรที่มีอายุมาก เนื่องจากมีประสบการณ์ทั้งประสบการณ์ด้านต่างๆ ตามสภาพอายุ และประสบการณ์การทำงานน้อย ยังไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและระบบในการปฏิบัติงานได้ ตลอดจนยังไม่สามารถยอมรับและเข้าใจถึงสภาพความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของสภาพงานได้ ซึ่งจากเหตุผลเหล่านี้ เมื่อตำรวจจราจรต้องเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าในด้านการอำนวยความสะดวกก็ไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเกิดความเครียดและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในท้ายที่สุด

3. ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังกีดกองบังคับการตำรวจจราจร ซึ่งแตกต่างจากความเห็นของมาสแลคส์และแจ็กสัน (Maslach and Jackson, 1981: 111 อ้างในวิไล ทวีรักษา, 2541: 40) ที่ได้กล่าวถึงระดับความเหนื่อยหน่ายที่แตกต่างกันของผู้ที่เป็นโสดกับผู้ที่มีสมรสแล้วว่า ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่มีสมรสแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ รวมทั้งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยในกลุ่มอาชีพพยาบาลที่พบว่า พยาบาลที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่มีสมรสแล้ว อย่างไรก็ตาม ความไม่สัมพันธ์กันของสถานภาพสมรสกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของนวลอนง ศรีชัยรัตน์ (2534) และผลการศึกษาของแฮร์และคอะ (Hare, 1988: 105-115) ที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ในประเด็นที่แตกต่างนี้ ผู้วิจัยอภิปรายได้ว่า จากผลการศึกษาที่พบว่าตำรวจจราจร ดังกีดกองบังคับการตำรวจจราจร มีระดับความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับนานๆ ครั้ง นั้น กลุ่มตำรวจจราจรที่ทำการศึกษาร้อยละ 72 เป็นผู้ที่มีสมรสแล้ว มีเพียงร้อยละ 24 ที่เป็นโสด และร้อยละ 4 ที่หย่าหรือหม้าย ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากปัจจัยทางด้านสภาพงาน กล่าวคือ งานอำนวยความสะดวกจราจรแม้จะเป็นงานของการให้บริการที่ต้องอาศัยความเสถียรทั้งด้านร่างกายและเวลาเป็นอย่างมาก แต่ก็เป็งานประจำที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ที่ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นในช่วงเวลานั้นๆ เมื่อตำรวจจราจรผู้นั้นเปลี่ยนเวรการอำนวยความสะดวกก็ถือว่าภาระงานได้สิ้นสุดแล้ว และในการวางแผนงานการอำนวยความสะดวกโดยส่วนใหญ่ ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงจะเป็นผู้ดำเนินการ ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ (ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นตำรวจ

จรรยาบรรณ) จะเป็นเพียงผู้รับผิดชอบในการนำแผนนั้นๆ มาปฏิบัติ หรือรายงานสภาพการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการจัดทำแผนเท่านั้น ดังนั้น คำรวจจรรยาจึงไม่มีภาระของงานที่ต้องนำกลับไปคิดหรือทำต่อที่บ้าน หรือต้องพึ่งพาผู้สมรสในการให้คำปรึกษาหารือ

นอกจากปัจจัยด้านสภาพงานที่ส่งผลให้สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานแล้ว ปัจจัยในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่น่าสนใจ เชื่อมโยงกับความไม่สัมพันธ์กันของคัมพราทั้งสองข้างต้น กล่าวคือ จากผลการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่า คำรวจจรรยาจะติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในรูปแบบของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระดับบ่อยครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ในประเด็นของการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวในระดับเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคำรวจจรรยาประสบกับภาวะปัญหาต่างๆ ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ก็สามารถพูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ ดังนั้น สถานภาพโสดหรือสมรสจึงไม่มีความสัมพันธ์ในระดับที่มีนัยสำคัญต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของคำรวจจรรยา

อย่างไรก็ตาม แม้สถานภาพสมรสจะไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของคำรวจจรรยา เนื่องจากเหตุผลดังอภิปรายข้างต้น แต่สถานภาพสมรสซึ่งหมายถึงความเป็นครอบครัวก็ยังมิบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการให้แรงสนับสนุนทางสังคม ที่จะมีส่วนต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ ดังจะอภิปรายต่อไปในหัวข้อของความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

4. ผลการศึกษาพบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของคำรวจจรรยา ถึงกีดก้องบังกับการคำรวจจรรยา ซึ่งไม่สอดคล้องกับความเห็นของเอ็ดเวิร์ด และพาวเวอร์ (Edward and Powers) ที่ว่า การปฏิบัติงานในอาชีพด้านการให้บริการแก่สังคม เช่น อาชีพ พยาบาล คำรวจ ครู นั้น เป็นงานที่หนักทั้งกายและใจ แต่ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นเงินและตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่สอดคล้องกับการะงาน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสิ่งนี้จะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในท้ายที่สุด นอกจากนี้ นักจิตวิทยายังมีความเห็นว่าความพอใจในงานเกิดจากค่าตอบแทน (Wernimont and Fitzpatrick, 1972) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมาซโซรานา (Mazzorana, 1991) ที่พบว่า ความพึงพอใจกับเงินเดือนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความอ่อนด้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคล อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้ ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของทัศนัย ศิริธนธิ ที่ศึกษาความเครียดในคำรวจชั้นประทวน แผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม พบว่า ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความเครียดที่ต่างกัน และผลการศึกษาของสมคิด ติเพชรเหลือง ที่พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่คำรวจสายตรวจ

ซึ่งประเด็นที่แตกต่างกันนี้ ผู้วิจัยอภิปรายได้ว่า จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร กลุ่มตำรวจที่ทำการศึกษาร้อยละ 84.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 6,000-12,000 บาท ซึ่งรายได้นี้จะประกอบไปด้วยเงินเดือน เงินรางวัลค่าปรับ เงินช่วยเหลือ และค่าตอบแทนพิเศษอื่นที่ตำรวจจราจรได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งรายได้ในส่วนนี้เป็นรายได้ประจำที่แน่นอน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงนอกจากการขึ้นเงินเดือนประจำปี ดังนั้น ตำรวจจราจรจึงไม่มีความวิตกกังวลหรือความพยายามค้นคว้าในการให้ได้มาซึ่งรายได้เพิ่มเติม (อันหมายถึงรายได้โดยชอบธรรม) เนื่องจากรายได้ของตำรวจจราจร ไม่ได้อยู่ในลักษณะของการแปรผันตามปริมาณงาน หรือจำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าตำรวจจราจรจะทุ่มเทแรงกายและเวลาในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด รายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับก็จะเป็นจำนวนเท่าเดิม หรือไม่แตกต่างจากเดิมมากนัก (ในกรณีของเงินรางวัลค่าปรับที่ไม่เท่ากันในแต่ละเดือน) กอปรกับสภาพความเป็นจริงของอาชีพตำรวจจราจรที่เป็นข้าราชการ จะมีบัญชีกำหนดอัตราขึ้นเงินเดือนที่แน่นอน ซึ่งตำรวจจราจรเองจะต้องอยู่ในสภาวะที่ต้องปรับตัวให้สามารถยอมรับกับอัตรารายได้ที่ได้รับให้ได้ นอกจากนี้ จากปัจจัยในด้านสวัสดิการของหน่วยงานคือกองบังคับการตำรวจจราจร ที่ได้จัดสวัสดิการให้กับตำรวจในสังกัดในด้าน ที่พัก อาหารกลางวัน อาชีพเสริมของภรรยา ซึ่งสวัสดิการเหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่เข้ามาเสริมรายได้ที่ไม่ทำให้ตำรวจจราจรมีความขาดแคลนมากนัก ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ตำรวจจราจรไม่ได้มีความวิตกกังวลหรือเครียดกับรายได้ที่ได้รับจนเป็นเหตุนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ความมั่นคงและแน่นอนของรายได้ที่ได้รับ ประกอบกับการปรับตัวให้สอดคล้องกับจำนวนรายได้

5. ผลการศึกษาเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวของตำรวจจราจร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน แต่เป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อตำรวจจราจรได้รับการปฏิบัติที่ดีหรือ ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวดีขึ้น ก็จะมี ความ

* ในประเด็นของเงินรางวัลค่าปรับนี้ อธิบายได้ว่า ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร จะได้รับส่วนแบ่งเงินรางวัลค่าปรับ โดยเฉลี่ยเท่ากันทุกนาย แต่อาจมากน้อยแตกต่างกันไปในแต่ละเดือน โดยเงินรางวัลค่าปรับนี้จะไม่ขึ้นอยู่กับผลงานการจับกุม ทั้งนี้ เพื่อลดช่องว่างระหว่างตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานด้านวางแผนการจราจร กับตำรวจจราจรที่ต้องปฏิบัติงานบนท้องถนน ซึ่งระบบของเงินรางวัลค่าปรับที่ได้รับเฉลี่ยเท่ากันนี้ อาจพิจารณาได้ใน 2 มิติที่ตรงข้ามกัน กล่าวคือ ในมิติหนึ่งอาจเป็นผลดีในด้านการลดช่องว่างของอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงานที่ไม่เท่าเทียมกัน แต่ในอีกมิติหนึ่งอาจส่งผลให้ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการทุ่มเทให้กับงาน เนื่องจาก ไม่ว่าจะปฏิบัติงานมากหรือน้อย ซึ่งในที่นี้ หมายถึง การเข้มงวดจับกุมผู้กระทำผิดกฎจราจร ก็ไม่ได้รับผลตอบแทนที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ หรือไม่ได้รับผลตอบแทนจากผลการปฏิบัติงานของคนอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ระบบการจ่ายเงินรางวัลค่าปรับดังกล่าวข้างต้นอาจเป็นมูลเหตุจูงใจให้ตำรวจจราจรบางนาย ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบธรรม ในลักษณะของการรับสินบนจากผู้รับบริการ (ผู้ขับรถใช้ถนน) โดยไม่ผ่านระบบการเปรียบเทียบปรับที่ถูกต้อง เนื่องจากจะเห็นว่า การรับเงินค่าปรับนอกกรอบนี้ จะได้รับผลตอบแทนเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนกว่า

เหนือหน้าในการปฏิบัติงานลดลงได้ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของประเวศ วะสี (2532 : 5) ที่กล่าวว่า สถาบันครอบครัวจะเป็นกลไกที่ช่วยประคับประคองสมาชิกให้สามารถยืนหยัดอยู่ได้ในสังคม โดยสถาบันครอบครัวจะเป็นที่ให้ความรัก ความอบอุ่น ความสบายใจแก่สมาชิก หากสถาบันครอบครัวมีความเข้มแข็ง มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ครอบครัวก็จะเป็นแหล่งพักพิงและเป็นแหล่งสนับสนุนให้สมาชิกยืนหยัดอยู่ในสังคมได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าหากครอบครัวอ่อนแอ สมาชิกในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สมาชิกก็จะขาดแรงสนับสนุนจากครอบครัว ขาดที่ปรึกษา ขาดผู้ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดแก่สมาชิกได้ ซึ่งตรงกับที่ คาสปาร์ (Kaspar, 1982 : 111-118) อ้างใน วิไล ทวีรักษา, 2541 : 42) กล่าวว่าความเครียดที่เกิดจากการที่มีสัมพันธภาพภายในครอบครัวไม่ดี จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การเผชิญปัญหา การปรับตัวในงานอาชีพลดลง ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน อันจะส่งผลถึงความเหนือหน้าในการทำงานได้ และ จันทรา วีรปัญญา (2537) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนือหน้าในการทำงานของอาจารย์พยาบาล พบว่า ครอบครัวที่มีความขัดแย้งกันบ้างเป็นบางครั้งจะมีความเหนือหน้าในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลในการทำงานมากกว่าครอบครัวที่รักใคร่กันดี

จากผลการศึกษาที่พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนือหน้าในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรนี้ สามารถเชื่อมโยงกลับไปสู่การอภิปรายในประเด็นของปัจจัยด้านสถานภาพสมรส ที่จากการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนือหน้าในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ แม้สถานภาพสมรสจะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนือหน้า แต่สถานภาพสมรสก็เป็นจุดเริ่มต้นของการเป็นครอบครัว อันเป็นแหล่งของการให้แรงสนับสนุนทางสังคมที่จะช่วยให้ตำรวจจราจรในฐานะที่เป็นสมาชิกของครอบครัวยืนหยัดอยู่ได้ในสังคม เนื่องจาก แรงสนับสนุนจากครอบครัวเป็นแรงสนับสนุนในระดับแคบหรือระดับเล็ก (micro level) (Gottlieb อ้างใน วิลาวัณย์ โทษีปิตตา, 2540) อันหมายถึง เป็นการสนับสนุนของบุคคลที่มีความใกล้ชิดกันมากที่สุด จะมีคุณภาพของความสัมพันธ์กันมาก ซึ่งแหล่งของแรงสนับสนุนในระดับนี้ คือ คู่สมรส บุตร และสมาชิกในครอบครัว

6. ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ผลการศึกษาค้นคว้าที่ร่วมกันทำนาคความเหนือหน้าในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า มีเฉพาะตัวแปรด้านรูปแบบการสื่อสารเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความเหนือหน้า ทั้งนี้หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และ รูปแบบการสื่อสารกับผู้ใช้รถใช้ถนน

โดยตัวแปรที่ร่วมกันทำนาคความเหนือหน้าในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ทั้งหมดมี 8 ตัวแปรย่อย เรียงตามลำดับของการมีอิทธิพลดังนี้

- อันดับ 1 รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบไม่เป็นทางการ (ทางลบ)
- อันดับ 2 รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบทางการ (ทางบวก)
- อันดับ 3 รูปแบบการสื่อสารกันเพื่อนร่วมงานแบบสองทาง (ทางลบ)
- อันดับ 4 รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบทางเดียว (ทางบวก)
- อันดับ 5 รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางเดียว (ทางบวก)
- อันดับ 6 รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางการ (ทางบวก)
- อันดับ 7 รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบอวัจนภาษา (ทางลบ)
- อันดับ 8 รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบทางเดียว (ทางบวก)

จากตัวแปรพยากรณ์ดังกล่าวสามารถจำแนกออกเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) โดยไม่พิจารณาถึงลำดับของอิทธิพลในการทำนายตัวแปรความเหนือชั้นภายใต้การปฏิบัติงานได้ดังนี้

ผู้บังคับบัญชา :

- รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบไม่เป็นทางการ (ทางลบ)
- รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางเดียว (ทางบวก)
- รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางการ (ทางบวก)

เพื่อนร่วมงาน :

- รูปแบบการสื่อสารกันเพื่อนร่วมงานแบบสองทาง (ทางลบ)
- รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบทางเดียว (ทางบวก)

ผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) :

- รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบอวัจนภาษา (ทางลบ)
- รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบทางเดียว (ทางบวก)
- รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบทางการ (ทางบวก)

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาที่จะช่วยลดความเหนือชั้นภายใต้การปฏิบัติงานของตำรวจจราจรได้ดีที่สุด คือ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยถ้าผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารแบบเป็นทางการก็จะยังเป็นการเพิ่มความเหนือชั้นภายใต้การปฏิบัติงานให้กับตำรวจจราจรมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านการจราจร ผู้บังคับบัญชา

ควรตระหนักและระมัดระวังวิธีการสื่อสารกับตำรวจจราจรที่อยู่ได้บังคับบัญชาให้มาก หึงหัดกึ่งการตั้งคำถามลำดับขั้นหรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจอย่างเคร่งครัด นั่นคือ ไม่ควรใช้วิธีการสื่อสารแบบเป็นทางการกับตำรวจจราจรที่อยู่ได้บังคับบัญชา ใน 3 ประการ ได้แก่ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521)

1. นำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายบังคับบัญชา
2. นำสารกลับมายังผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ รายงาน และการสนองตอบของผู้บังคับบัญชา
3. การแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์การ แก่ข้าราชการ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่

ส่วนรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางเดียว ในลักษณะของการถ่ายทอดคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชา หรือถ่ายทอดนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรไปสู่ผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชา อาจจะถ่ายทอดโดยตรงหรือถ่ายทอดผ่านทางสื่อต่างๆก็ตาม พบว่าวิธีการสื่อสารแบบนี้ส่งผลทำให้ตำรวจจราจรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากตำรวจจราจรจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองถูกควบคุมหรือบงการ เสมือนไม่มีความรู้ความสามารถไม่สามารถตัดสินใจหรือใช้วิจารณญาณส่วนตัวในการพิจารณาเรื่องหนึ่งเรื่องใดได้ อันทำให้เกิดการต่อต้านได้ในที่สุด และเมื่อผู้บังคับบัญชาใช้วิธีการสื่อสารแบบนี้มาเรื่อยๆ เข้าก็อาจจะก่อให้เกิดความคับข้องใจและส่งผลให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

เมื่อพิจารณารูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่จะช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ได้ดีที่สุด คือ รูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง ในขณะที่หากันด้านเพื่อนร่วมงานมีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบทางเดียวก็จะเท่ากับเป็นการเพิ่มความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรมากยิ่งขึ้น ซึ่งรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางมีข้อดีที่ว่าผู้รับสารสามารถตอบสนองของผู้ส่งสารได้และมีการย้อนกลับ (feedback) มายังผู้ส่งสาร ดังนั้นบุคคลที่ส่งสารกันก็สามารถที่จะแสดงปฏิกริยาโต้ตอบกันได้ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างในการสื่อสารได้อย่างดี และการสื่อสารแบบสองทางมีประสิทธิภาพดีมากในการสร้างความร่วมมือ ประสานความเข้าใจกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

เมื่อพิจารณาโดยยึดหลักทฤษฎีการสื่อสารในองค์กรที่เน้นแนวคิดด้านหน้าที่ จะพบว่า การสื่อสารในองค์กรจะทำหน้าที่ 3 ประการ คือ หน้าที่เพื่อการปฏิบัติงาน หน้าที่ในการรักษาและบำรุงรักษา และหน้าที่ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานของตำรวจจราจรนั้น จะเป็นการสื่อสารที่มุ่งเน้นไปในด้านของการสื่อสารเพื่อรักษาและบำรุงรักษา (maintenance function) กล่าวคือตำรวจจราจรจะใช้การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบสองทางเพื่อแสวงหาความร่วมมือ แลกเปลี่ยนความ

คิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้มีการโต้ตอบกัน ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้จะช่วยให้ตำรวจจราจรและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดี และเป็นการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกของหน่วยงานให้มีความแน่นแฟ้นยิ่งขึ้นเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย ซึ่งสามารถโยงการสื่อสารสองทางกับเพื่อนร่วมงานของตำรวจจราจร เข้ากับการสื่อสารในองค์กรที่ยึดแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ ที่คำนึงถึงความต้องการทางจิตวิทยาและสังคมของสมาชิกในองค์กร โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Katherine Miller, 1999: 41) อันทำให้สมาชิกเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และสามารถขจัดความเหนื่อยหน่ายได้

นอกจากนี้ การสื่อสารสองทางกับเพื่อนร่วมงานของตำรวจจราจร ยังทำหน้าที่ในการก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง (innovative function) อีกด้วย กล่าวคือ การสื่อสารสองทางจะเปิดโอกาสให้ตำรวจจราจรสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ ทั้งในเรื่องรายละเอียดของงาน การแก้ไขปัญหา ซึ่งจะทำได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เพิ่มเติมขึ้น มีการรวมพลังความคิดให้เห็นแง่มุมองค์ประกอบของปัญหาได้อย่างละเอียดลออมากขึ้น ก่อให้เกิดแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดความคิดหรือการปฏิบัติใหม่ๆ เกิดขึ้น และส่งผลดีต่อองค์กรโดยรวมในท้ายที่สุด

สำหรับรูปแบบการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) นั้น พบว่า การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบเป็นทางการ แบบทางเคียว และแบบอวัจนภาษา มีผลในการเพิ่มความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรมากยิ่งขึ้น ซึ่งในสภาพการปฏิบัติงานจริง ตำรวจจราจรโดยส่วนใหญ่จะสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ในรูปแบบอวัจนภาษา โดยมีการใช้สัญญาณจราจรในการสื่อสารกับผู้ใช้รถใช้ถนน สัญญาณจราจรในที่นี้หมายความรวมถึง สัญญาณอื่นใด เช่น ธง ไฟ ไฟฟ้า นกหวีด มือ หรือแขน หรือด้วยวิธีอื่นใดสำหรับผู้ใช้รถใช้ถนนให้ปฏิบัติตามสัญญาณนั้น (กองบังคับการตำรวจจราจร, 2542 : 95) การใช้วิธีการสื่อสารแบบทางการ แบบทางเคียว และแบบอวัจนภาษากับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แล้วมีส่วนทำให้ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรเพิ่มขึ้นนั้น แสดงให้เห็นว่าวิธีการสื่อสารทั้ง 3 แบบนี้ ยังไม่สัมฤทธิ์ผลต่อการปฏิบัติงานจราจร ซึ่งอาจจะเป็นในลักษณะของการแจ้งกฎจราจรให้ผู้ใช้รถใช้ถนนทราบ และการบังคับให้ปฏิบัติตามกฎจราจร และเมื่อเกิดเหตุการณ์เคียวกันนี้ซ้ำซ้อนกันเป็นเวลานานก็อาจทำให้ตำรวจจราจรเกิดความรู้สึกท้อแท้ได้และนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในที่สุด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากข้อค้นพบที่ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยตำรวจที่มีอายุมากขึ้นจะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานน้อยกว่าของหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาให้ความสนใจกับกลุ่มตำรวจที่มีอายุน้อยเป็นพิเศษ โดยต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับกลุ่มนี้อย่างสม่ำเสมอ ต้องให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและในด้านชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มตำรวจที่อายุน้อย เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจต่อตำรวจให้มีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดให้มีการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้บังคับบัญชาระดับต้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับฟังปัญหา และร่วมแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ตลอดจนเปิดโอกาสให้ตำรวจกลุ่มนี้ได้มีโอกาสเสนอความเห็น และเสนอวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ตำรวจารู้สึกถึงการมีส่วนร่วม เกิดความภาคภูมิใจและมั่นใจในความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ ในด้านชีวิตความเป็นอยู่ หน่วยงานและผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ดูแลในเรื่องของสวัสดิการต่างๆ ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ตำรวจที่อายุน้อยก็จะมีรายได้อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ ดังนั้น การให้การสนับสนุนในด้านของสวัสดิการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นที่พัก อาหารกลางวัน เงินช่วยเหลือ การส่งเสริมอาชีพของแม่บ้าน รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดรวมกลุ่มของตำรวจด้วยกันเอง ซึ่งถึงหน้านี้จะเป็นปัจจัยเสริมที่จะช่วยให้ตำรวจที่อายุน้อยเกิดความรู้สึกมั่นคงในอาชีพและความเป็นอยู่ เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง อันส่งผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

นอกจากนี้ ในด้านการให้การศึกษาหรือการฝึกอบรมแก่ตำรวจนั้น ควรที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานจริง เพื่อหลีกเลี่ยงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่ตำรวจตั้งไว้ กับสภาพการณ์จริงที่พบเมื่อออกปฏิบัติงานบนท้องถนน อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ตำรวจที่อายุน้อยรู้สึกว่า ตนเองไม่สามารถจัดการกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อันจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

2. ข้อค้นพบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ที่พบว่า ตำรวจที่ได้รับการสนับสนุนหรือได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวจะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานน้อยกว่า นั้น สามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรสำคัญในการพิจารณาคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาเป็นตำรวจได้ โดยต้องพิจารณาปัจจัยพื้นฐานทางด้านครอบครัวเป็นหลัก กล่าวคือ อาจจะต้องพิจารณาเลือกตำรวจที่สมรสแล้ว มาปฏิบัติงานด้านการจราจร ซึ่งเป็นงานที่ต้องให้บริการ และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการมากกว่าตำรวจในหน่วยงานอื่น เนื่องจาก

ตรวจจรรยาที่สมรสแล้ว จะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว มีความมั่นคงในอารมณ์ และพิจารณาแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น อันทำให้ตำรวจจรรยาสามารถปฏิบัติงานจรรยา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ในการคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาเป็นตำรวจจรรยานั้น ยังควรต้องคำนึงถึงความพร้อมทางสภาพจิตใจด้วย เพื่อให้ได้คนที่มีความประพฤติดี มีคุณธรรม มโนธรรม มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ และเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว จะต้องมีการบวนการฝึกฝน อบรม คุณลักษณะทุกขั้ว และคุณภาพชีวิต ให้ตำรวจจรรยาเป็นตำรวจที่มีความประพฤติดีตลอดอาชีพการงาน เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพของระบบข้าราชการตำรวจไทย

3. ในการบริหารงานด้านการจรรยา ผู้บังคับบัญชาควรสื่อสารกับตำรวจจรรยาได้บังคับบัญชาโดยผสมผสานระหว่างรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ เนื่องจาก การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนั้นสามารถส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว เป็นอิสระจากข้อจำกัดของสายงานการบังคับบัญชาและตำแหน่งงาน แต่ในบางครั้งการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้ อาจทำให้องค์การขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเกิดความผิดพลาดได้ง่าย ดังนั้น การสื่อสารแบบเป็นทางการก็จำเป็นที่จะต้องนำมาใช้เพื่อให้สูญเสียบระบบการบังคับบัญชาในการบริหารกำลังพลหม่อมมาก ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องควบคุมและพัฒนาให้เกิดการผสมผสานที่พอดีระหว่างการสื่อสารแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ โดยให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานจริง เช่น การจัดระเบียบขั้นตอนการนำเสนองานถึงผู้บังคับบัญชาให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว การกำหนดรูปแบบการประชุมกลุ่มย่อยในระดับผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารในระบบเปิด หรือการสื่อสารแบบสองทางจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงาน โดยยึดหลักการทางจิตวิทยาที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการเสนอความเห็น หรือการวางแผนแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งถือว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งผู้บังคับบัญชานและผู้ใต้บังคับบัญชารับฟังและแลกเปลี่ยนความเห็นซึ่งกันและกัน มีการปรึกษาหารือกันอย่างเปิดเผย อันก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นแนวทางในการทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งการสื่อสารแบบสองทางในหน่วยงานนั้น นอกจากจะเป็นผลดีในด้านการปฏิบัติงานแล้ว ยังก่อให้เกิดผลในด้านจิตวิทยาด้วย กล่าวคือ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากรู้สึกว่าคุณค่า และรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตนเองที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญห และวางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน นอกจากนี้ การสื่อสารแบบสองทางที่เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบนนี้ ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างให้เกียรติ กล่าวคือ เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น ผู้บังคับ

บัญชาได้เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ชี้แจงถึงความเป็นมาของปัญหานั้นๆ อันทำให้ผู้ได้บังคับบัญชา รู้สึกว่าตนเองได้รับเกียรติ ไม่ถูกดูหมิ่นศักดิ์ศรีหรือก้าวก่ายการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งหมดนี้จะส่งผลให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ และลดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งในการเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทางนี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติด้วยวิธีต่างๆ เช่น

- การจัดประชุมชี้แจงนโยบายโดยตรงต่อผู้ได้บังคับบัญชาระดับปฏิบัติการ
- การเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าพบได้อย่างสะดวก เพื่อรายงานการปฏิบัติงาน ปัญหา พร้อมปรึกษาและขอแนวทางการแก้ไขปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว
- การเปิดรับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียน ทางจดหมาย
- การจัดทำแบบสอบถามเพื่อขอความเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชา โดยไม่ต้องลงชื่อ เพื่อขอทราบความเห็นและข้อเสนอแนะทั้งในด้านการบริหารและการกำหนดนโยบายที่ผู้ได้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชา

อย่างไรก็ตาม ในการบริหารการสื่อสารที่ผสมผสานกันระหว่างการสื่อสารแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความพร้อมและมีทักษะในการดำเนินการสื่อสารในรูปแบบของการสื่อสารแบบเป็นทางการ เช่น มีทักษะในการดำเนินการประชุม ทักษะในการมอบหมายงานหรือสั่งการ นอกจากนี้ยังต้องมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีทางการสื่อสารได้ สำหรับในการสื่อสารแบบสองทางนั้น นอกจากผู้บังคับบัญชาจะดังมีทักษะในการสื่อสารและมีใจที่เปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเปิดเผยแล้ว ผู้บังคับบัญชายังจะต้องคำนึงถึงความพร้อมของผู้ได้บังคับบัญชาด้วย กล่าวคือ จากสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจที่เป็นมาช้านานนั้น ผู้ได้บังคับบัญชาจะปฏิบัติตามระเบียบและคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด โดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ ดังนั้น หากในการบริหารงานแบบใหม่ที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะได้นั้น ผู้ได้บังคับบัญชาก็อาจจะยังไม่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ได้ ดังนั้น จึงควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ได้บังคับบัญชาโดยการสร้างทักษะการสื่อสารแบบสองทางให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการอบรมเกี่ยวกับการประชุมกลุ่ม หรือการสร้างสถานการณ์เพื่อระดมความคิดในการแก้ไขปัญหานั้น เป็นต้น

4. จากข้อค้นพบในด้านการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานของตำรวจจราจรนั้น พบว่า ตำรวจจราจรมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานจะสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบไม่เป็นทางการ ในแนวราบ แบบ

สองทางในเชิงวิจนภานา ซึ่งรูปแบบการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบนี้ จะสอดคล้องกับการสื่อสารในองค์การที่ ชัดแนววิจนภานาของสัมพันธ์ ซึ่งจะมีแนวโน้มการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ในแนวราบ แบบสองทาง และเป็น การสื่อสารแบบเผชิญหน้า นอกจากนี้ การสื่อสารใน 4 รูปแบบดังกล่าวข้างต้น ยังเป็นการสื่อสาร ที่ทำหน้าที่เพื่อรักษาและบำรุง (maintenance function) สัมพันธภาพในหน่วยงานให้คงอยู่ เนื่อง จาก การสื่อสารในแนวราบแบบสองทางนั้น เปิดโอกาสให้ตำรวจจราจรและเพื่อนร่วมงานแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นในการปฏิบัติงาน ร่วมกันแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหา สนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำงาน ร่วมกันเป็นทีม เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง ซึ่งทั้ง หมคนนี้ได้อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการรักษาและบำรุงสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างเพื่อนร่วม งานให้ดำรงอยู่ ซึ่งช่วยให้ตำรวจจราจรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องป้องกันความ เหนือหน่ายได้

ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนการสื่อสารในแนวราบแบบสองทาง ระหว่างเพื่อนร่วมงานให้เกิดขึ้นและดำรงอยู่ในองค์การโดยดำเนินการ ดังนี้

- ให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเพียงพอแก่การนำไปใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ในระดับเดียวกัน เพื่อป้องกันการขาดข้อมูลหรือการได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ อันจะนำไปสู่การเข้าใจผิด หรือเกิดความขัดแย้งทางด้านข้อมูล หรือเกิดข่าวลือต่างๆ

- ส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การ ระดมสมองในการแก้ไขปัญหา เกิดความสามัคคีในหมู่ผู้ร่วมปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

- สนับสนุนให้มีการประชุมกลุ่มย่อยอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ชั้นต้น เพื่อให้การสื่อสารในแนวนอนแบบสองทางขยายจากผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน ไปสู่ผู้บังคับ บัญชาชั้นต้น อันจะทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเกิดขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

- ส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มของตำรวจจราจรตามแหล่งที่พักอาศัย ในลักษณะของกลุ่มที่ ไม่เป็นทางการ หรือในลักษณะคล้ายกลุ่มประชาชนที่เกิดขึ้นตามชุมชนต่างๆ ในปัจจุบัน กล่าวคือ ให้ มีการรวมกลุ่มของตำรวจจราจรและครอบครัวตามแหล่งที่พักอาศัย (แฟลตตำรวจ) เพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชน แหล่งอาศัย พัฒนาสภาพชีวิตความเป็นอยู่ พัฒนาอาชีพเสริมให้กับแม่บ้าน พัฒนาการศึกษ ของ บุตร รวมทั้งการร่วมกันทำกิจกรรมสันทนาการต่างๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจต่อการรวม

กลุ่มในลักษณะดังกล่าวนี้ เนื่องจากการรวมกลุ่มดังกล่าว จะทำให้ตำรวจจราจรเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์การ เกิดความรู้สึกมีกันคงทั้งด้านการทำงานและด้านความเป็นอยู่ รวมทั้งเป็นการส่งเสริมสัมพันธ์ภาพความร่วมมือระหว่างตำรวจจราจรในระดับเดียวกันให้มากยิ่งขึ้น

5. จากข้อค้นพบเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของตำรวจจราจรกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ แบบทางเคียว และแบบอวัจนภาษา ที่ตำรวจจราจรใช้ติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ทำให้ตำรวจจราจรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรได้พิจารณากำหนดแนวทางของรูปแบบการสื่อสารระหว่างตำรวจจราจรกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ให้ลดความเป็นทางการลง และพยายามให้ตำรวจจราจรได้มีโอกาสสื่อสารสองทางกับผู้ใช้รถใช้ถนนมากขึ้น โดยฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารแบบสองทางให้ตำรวจจราจรได้มีทักษะและเข้าใจกระบวนการการสื่อสารแบบสองทาง ที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อันจะทำให้ตำรวจจราจรเกิดความมั่นใจ และเปิดใจรับการสื่อสารกับผู้รับบริการ นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้ตำรวจจราจรได้พยายามสื่อสารกับผู้รับบริการแบบอวัจนภาษามากขึ้น โดยการให้ตำรวจจราจรได้พูดคุยถึงปัญหาการจราจรและสอบถามข้อคิดติงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ แล้วให้นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาในระดับต้น เพื่อร่วมกันพิจารณาแก้ไขต่อไป ซึ่งวิธีการดังกล่าว จะเป็นเครื่องกระตุ้นให้ตำรวจจราจรต้องสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งในท้ายที่สุด จะทำให้ภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรในสายตาของประชาชนดีขึ้น และทำให้ตำรวจจราจรเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลให้ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการลดน้อยลงในท้ายที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. สมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น สามารถพัฒนาเพื่อนำไปประมวลผลด้วยสถิติขั้นสูงโดยการศึกษาในลักษณะของการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ในการที่จะอธิบายถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านจิตวิทยา และด้านสังคมวิทยา เพิ่มเติม ว่าส่งผลทางตรงหรือทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรหรือไม่ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้องและครอบคลุมมากขึ้น เพราะการวิเคราะห์เส้นทางเปิดโอกาสให้ตัวแปรอิสระแต่ละตัว มีความสัมพันธ์กันได้ตามที่ผู้วิจัยคิดว่าเหมาะสมกับสถานการณ์จริง นอกจากนี้ การวิเคราะห์เส้นทางยังใช้แผนภาพในการระบุความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด ซึ่งจะทำให้มองเห็นเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีการจัดลำดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด ตามกรอบแนวคิดของผู้วิจัย

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ (Two-way Anova) ระหว่างอายุ กับรูปแบบการสื่อสารที่มีต่อปัจจัยด้านความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมของตำรวจจราจรในแต่ละช่วงอายุ อันเป็นการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นได้

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารแต่ละแบบ กับผลการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ด้านการพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในงานด้านการอำนวยความสะดวกจราจรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ในเนื้อหาบางตอนของการวิจัยนี้ ได้กล่าวถึงหลักแนวคิดเชิงระบบ (system approach) เพื่อประกอบการพิจารณาในเชิงนิเทศศาสตร์ จิตวิทยา และสังคมวิทยา ให้มีมิติกว้างขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ด้วยความเป็นสหวิชาของนิเทศศาสตร์ จึงสามารถที่จะนำเอาแนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยา และสังคมวิทยา มาใช้ร่วมกัน เพื่อที่จะอธิบายถึงพฤติกรรมและกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ในฐานะเป็นเครื่องมือของทุกๆ ระบบย่อย ที่มีอิทธิพลต่อการเคลื่อนไหวของระบบรวมในสังคม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย