

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสารกับความเหนียวหนำยในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวคิดเชิงทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นเหตุผลสนับสนุนการเชื่อมโยงตัวแปรต่างๆ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ด้านสภาพการปฏิบัติงานจราจร
- ตอนที่ 2 ด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
 - แนวคิดเกี่ยวกับความเหนียวหนำย
 - แนวคิดเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม
- ตอนที่ 3 ด้านการสื่อสาร
 - แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ในองค์การ
- ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 ด้านสภาพการปฏิบัติงานจราจร

สภาพการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก และมีผลกระทบต่อระบบสังคมโดยส่วนรวม เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความดีและความถูกต้องตามกฎหมาย ตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ รวมทั้งต้องมีความเสียสละ และอดทนเป็นอย่างมาก (กองบังคับการตำรวจจราจร, 2542: 181) นอกจากนี้ยังต้องสนองความต้องการและความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตำรวจจราจร ที่ต้องการให้ตำรวจจราจรเป็นผู้ให้บริการประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนในฐานะผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ

กองบังคับการตำรวจจราจรมีอำนาจและความรับผิดชอบในการจัดการจราจรในภาพรวม ครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานคร รวมทั้งระบบทางด่วนและทางพิเศษ โดยหน้าที่การอำนวยความสะดวกของกองบังคับการตำรวจจราจรนั้น จะเข้าแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการจราจรของตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลต่างๆ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดในด้านการแบ่งเขตพื้นที่ออกเป็นความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลนั้น ไม่เหมาะสมต่อการจัดการจราจรแบบเป็นเส้นทาง ไม่สามารถควบคุมการจราจรเป็นเส้นทางยาวที่ต่อเนื่องกัน โดยในถนนสายหนึ่งๆ จะมีตำรวจจราจรของหลายสถานีเป็นผู้รับผิดชอบเป็นช่วงๆ ทำให้มีปัญหาการขาดเอกภาพในการจัดการจราจรระหว่างพื้นที่ นอกจากนี้การประสานงานการอำนวยความสะดวกจราจรในแต่ละพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นถนนสายที่ต่อเนื่องกันยังขาดแผนหลัก (master plan) หรือระบบการทำงานเป็นทีม (teamwork) (กองบังคับการตำรวจจราจร, 2542: 73) ซึ่งจากสภาพการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น นอกจากจะไม่ช่วยให้ปัญหาการจราจรบรรเทาลงแล้ว ยังอาจเป็นสาเหตุให้ปัญหาการจราจรเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น กองบังคับการตำรวจจราจรจึงมีความรับผิดชอบในการเข้าแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น โดยเข้าจัดการจราจรให้เป็นระบบเดียวกันทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานครในช่วงเวลาเร่งด่วน และในช่วงที่เกิดปัญหาการจราจรคับคั่ง โดยกองบังคับการตำรวจจราจรมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (กระทรวงมหาดไทย, 2535)

1. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยในด้านการจราจรทางบก ภายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และบนทางพิเศษ
2. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจราจรทางบก ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอบสวน และเปรียบเทียบปรับในความผิดอาญาตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจราจรทางบกที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือบนทางพิเศษ
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร การควบคุมการจราจร โดยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับวิศวกรรมจราจร ในหน้าที่ตำรวจ
5. ดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจพิสูจน์อุบัติเหตุ ตรวจสอบความมีนเมาของผู้ขับขี่ ตรวจพิสูจน์ก๊าซ ผุ่น คาร์บอน ติลของ เคมิ และเสียงของรถ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติข้อมูลด้านการจราจร

6. ปฏิบัติงานสายตรวจจราจรตามแนวพระราชดำริ ในโครงการพระราชดำริ แก้ไขปัญหาการจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

7. ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา วางแผน จัดการจราจรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และบนทางพิเศษ

8. ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างของกองบังคับการตำรวจจราจรประกอบไปด้วย 7 กองกำกับการ โดยแต่ละกองกำกับการมีภารกิจในความรับผิดชอบต่างกันเพื่อครอบคลุมการอำนวยความสะดวกจราจรในทุกๆ ด้าน โดยมีตำรวจจราจรในสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้อำนวยความสะดวกบนท้องถนน ซึ่งถือว่าเป็นตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ คือประชาชนมากที่สุด โดยหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจจราจรในสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 2 มีดังนี้ (กองบังคับการตำรวจจราจร, 2542: 82-83)

กองกำกับการ 1 (กก.1)

งานของกองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจจราจร เป็นหน่วยงานด้านการจราจรที่ทำหน้าที่จัดการจราจรในพื้นที่ราบ เช่นเดียวกับสถานีตำรวจนครบาลต่างๆ แต่จะไม่มีอำนาจซ้อนทับงานจราจรของสถานีตำรวจนครบาลเพราะได้มีการแบ่งแยกความรับผิดชอบอย่างชัดเจน คือ กองบังคับการตำรวจจราจรจะจัดการจราจรบนถนนสายหลักของกรุงเทพมหานคร โดยมีหน้าที่ควบคุมสัญญาณไฟ วางแผนการจัดสายตรวจและเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้สถานีตำรวจนครบาลต่างๆ เป็นกำลังสนับสนุน โดยมีแผนเชิงยุทธการเดียวกัน เพื่อมุ่งจัดการจราจรอย่างเป็นเส้นทาง (Route Traffic Management) ที่ไม่เห็นแก่พื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลใดสถานีหนึ่ง แต่มุ่งให้การจราจรในถนนสายหลักทั้งหมดเป็นไปอย่างคล่องตัว มีเอกภาพและสัมพันธ์กันในภาพรวม ซึ่งผลจากการปฏิบัติงานของกำลังพลของกองบังคับการตำรวจจราจรจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลต่างๆ ลดปริมาณงานบนถนนสายหลักลง สามารถให้บริการประชาชนในถนนสายรองและภายในซอยเพิ่มมากขึ้น อันเป็นการช่วยเหลือหนุ้ให้การปฏิบัติงานจราจรทั้งระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดของหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ประสาน สนับสนุนและดำเนินการเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยในด้านการจราจรทางบก ภายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และบนทางคู่ขนานลอยฟ้าถนน

บรมราชชนนี ชกไว้ในระบบทางด่วนและทางพิเศษต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 ตรวจ ควบคุมและจัดการจราจรในเขตรับผิดชอบ
- 1.2 กวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการจราจร
- 1.3 แก้ไขปัญหาการจราจร ในจุดที่มีการจราจรคับคั่งด้วยการอำนวยความสะดวกตามหลักวิชา
- 1.4 ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติด้านการจราจรกับสถานีตำรวจนครบาลท้องที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยด้านการจราจร โดยเฉพาะสนับสนุนการปฏิบัติจราจรภาคกลางคืน
- 1.5 ให้บริการ โดยทั่วไปเกี่ยวกับการจราจรแก่ประชาชน
- 1.6 การสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
- 1.7 ปฏิบัติการควบคุมอำนวยความสะดวกจราจรกรณีการชุมนุมประท้วง การรวมตัวของกลุ่มมวลชน
- 1.8 ปฏิบัติการอำนวยความสะดวกการจราจรกรณีการติดขัดซ่อมบำรุงของหน่วยงานตำรวจปโภคที่ดำเนินการในผิวการจราจร
- 1.9 ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือบังคับล้อรถในการกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการจราจร

2. อำนวยความสะดวกจราจรในการนำขบวนเพื่อถวายอาภรณ์ และรักษาความปลอดภัยขบวนบุคคลสำคัญ ตลอดจนอำนวยความสะดวกจราจรในงานกิจกรรมพิเศษต่างๆ

2.1 ปฏิบัติการถวายอาภรณ์ด้านการจราจรด้วยการจัดรถยนต์ตรวจเส้นทางนำหรือติดตามขบวนเสด็จ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และพระบรมวงศานุวงศ์ ตามระเบียบว่าด้วยการถวายอาภรณ์และการรักษาความปลอดภัย

2.2 การจัดรถนำขบวนเดินทางของบุคคลสำคัญต่างประเทศที่เดินทางมาเยือนประเทศไทย ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย

2.3 การจัดรถนำขบวนบุคคลสำคัญของประเทศตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ

2.4 การพิจารณาจัดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ นำขบวนแห่แห่นริ้นเรียงหรือขบวนของกลุ่มมวลชนต่างๆ

2.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมและอำนวยความสะดวกจราจรตามเส้นทางเสด็จฯ หรือเส้นทางผ่านของบุคคลสำคัญ

2.6 ปฏิบัติการควบคุมอำนาจการจราจรในงานกิจการพิเศษ งานราชพิธี งานรัฐพิธี งานประเพณี งานการกุศล งานรื่นเริงและมหรสพต่างๆ

3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

กองกำกับการ 2 (กก.2)

งานในความรับผิดชอบของตำรวจจราจร สังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจจราจร จะควบคุมและอำนาจการจราจรบนทางด่วนชั้นที่ 1 ทางด่วนชั้นที่ 2 ทางด่วนชั้นที่ 3 ทางยกระดับคอนกรีตเมืองโตลเวย์ และถนนวิภาวดีรังสิต โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับงานอำนาจการจราจรในระบบทางด่วนและทางพิเศษต่างๆ ตามประมวลกฎหมายว่าด้วยวิधिพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบกและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. สอบสวนคดีและเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามประมวลกฎหมายวิधिพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบกและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ให้การบริการ โดยทั่วไปเกี่ยวกับการจราจรแก่ประชาชน
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

จากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจจราจร กองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 2 สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร ดังกล่าวข้างต้น จะพบว่าตำรวจจราจรมีหน้าที่ความรับผิดชอบและงานปริมาณมาก ในขณะที่บุคลากรมีจำนวนจำกัด โดยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบอัตรากำลังที่มีอยู่โดยเฉลี่ยกับจำนวนอัตรากำลังที่ต้องการโดยเฉลี่ยแล้ว พบว่า ในกองกำกับการทั้ง 2 ยังขาดอัตรากำลังอยู่อีกถึงร้อยละ 17.54 ของอัตรากำลังที่มีอยู่ (กองบังคับการตำรวจจราจร, 2542) จากสภาพอัตรากำลังที่ไม่เพียงพอเช่นนี้ ทำให้ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ต้องรับภาระงานมาก ทำให้เกิดความเครียดและความกดดันได้ และเมื่อประกอบกับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆ รวมถึงรูปแบบการสื่อสารอันเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติงานแล้ว ก็อาจจะทำให้ภาวะเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรพัฒนาไปสู่อาการของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ (Ray Bull, Bob Bustin, Phil Evans and Denis Gahagan, 1983: 112) ซึ่งมีรายละเอียดตามแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตอนที่ 2 ด้านจิตวิทยาการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่าย (burnout) เป็นศัพท์ที่นิยามขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1973 โดยมาสแลคซ์ (Maslach) นักจิตวิทยาและอาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่เบอร์กลีย์ มาสแลคซ์ได้เผยแพร่แนวคิดและกระบวนการที่ค้นพบของความเหนื่อยหน่ายโดยตีพิมพ์ในวารสารชื่อ Human Behavior เมื่อปี ค.ศ. 1976 (Shubin, 1978: 24) ซึ่งแนวคิดในเรื่องความเหนื่อยหน่ายเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยฟรูดเฟนเบอร์เกอร์ (Freudenberger, 1974 cited in Muldary, 1983: 2) ได้นำแนวคิดในเรื่องความเหนื่อยหน่ายไปศึกษาวิจัยและตีพิมพ์ในวารสารเรื่อง "กลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายทางวิชาชีพ" โดยผลการศึกษาระบุว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ให้บริการ และเป็นผู้ที่ทำงานมากเกินไป โดยมักเกิดขึ้นกับผู้ประกอบอาชีพครู ตำรวจ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพที่ต้องให้บริการและต้อง มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ตลอดเวลา ต่อมาในปี ค.ศ. 1980 ได้มีการบัญญัติศัพท์คำนี้ลงใน Cumulative Index to Nursing and Allied Literature

ในปัจจุบันได้มีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุ และผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายอย่างแพร่หลาย โดยได้มีผู้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้เป็นจำนวนมาก ดังนี้

ความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ที่สามารถเกิดขึ้นกับบุคคลที่ทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจำนวนมาก โดยอธิบายว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าสิ้นหวัง หดงอกำลังใจในการทำงานหรือการดำรงชีวิตประจำวัน ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลเป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่วนความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นความรู้สึกและทัศนคติต่อตนเองในทางลบ มีความเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ไม่มีความภาคภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน (Maslach and Jackson : 1981a, 1981b, 1984a, 1986 cited in Maslach, 1993)

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ (Webster's Third New International Dictionary, 1986: 30) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้ว่า เป็นความอ่อนล้าซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานสูงเกินกว่าที่บุคคลจะกระทำได้ ทำให้เกิดความรู้สึกด้อยค่า

ไพน์ส และ อารอนสัน (Pines and Aronson, 1988 cited in Burke and Rrichardson, 1993 : 265) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นผลจากการได้รับความกดดันทางอารมณ์อย่างซ้ำซาก จากการที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคลเป็นเวลานาน และจากการที่เป็นผู้ให้บริการมากกว่าจะเป็นผู้รับ ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ เกิดความรู้สึกที่ช่วยตนเองไม่ได้ หมดหวัง ขาดความสนใจ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและในการดำเนินชีวิต

มัลดารี (Muldary, 1983 : 12) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในครั้งหนึ่งของวิชาชีพที่เกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ประสิทธิภาพในการจัดการกับอารมณ์ความเครียดที่เกิดขึ้นบ่อยจากบุคคลอื่นๆ หรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ประสิทธิภาพเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายและผลที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สนใจต่อผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน และองค์การที่ตนเองทำงานอยู่

ฟรูดเนอร์เกอร์ และ ริชเชิลสัน (Freudenberger and Richelson, 1989) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นการที่บุคคลตกอยู่ในภาวะของความผิดหวัง อันเกิดจากการอุทิศตัวให้ต่อวิถีชีวิต หรือความสัมพันธ์อันหนึ่งอันใดที่ไม่เคยให้ผลรางวัลตอบแทนตามที่เขาคาดหวังไว้

ฟอง (Fong, 1993 : 24) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย คือ ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ การสูญเสียความรู้สึกร่วมต่อผู้รับบริการ และความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคลลง ซึ่งมักจะเกิดขึ้นบ่อยจากความเครียดในการทำงาน

โกลด์และรอธ (Gold and Roth 1993 : 41) ได้กล่าวถึงความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกมาจากการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา และสิ่งที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง หากปล่อยไว้เป็นเวลานาน จะเกิดความรู้สึกสิ้นหวัง หมดกำลังใจ ซึ่งจะสัมพันธ์กับอาการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าน้อยลง และจะพัฒนาเพิ่มขึ้นทีละน้อยเมื่อเวลานานขึ้น

จินตนา ญาติบรรพต (2528 : 15) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกมาในลักษณะความอ่อนเพลียทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ อันเนื่องมาจากการตอบสนองต่อผลของภาวะเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มักจะเกิดกับคนในกลุ่มอาชีพที่ให้บริการทาง

ด้านสุขภาพ ได้แก่ นักจิตวิทยา แพทย์ และพยาบาล ซึ่งจะมีผลกระทบต่อทัศนคติ พฤติกรรมของพยาบาล และส่งผลที่ไม่พึงปรารถนาต่อบุคคล หน่วยงาน และวิชาชีพอย่างมาก คือไม่มีความผูกพันกับงานที่ทำ ขาดความเคารพต่อผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน และขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ธีระยา สัมมาวาจ (2532 : 13) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมักพบในกลุ่มอาชีพที่ทำงานเกี่ยวกับการบริการ

จันทรา วีรปฏิญา (2537: 15) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่าย ว่าเป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทางอารมณ์ ถดถอยเป็นบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถและประสบความสำเร็จ ส่วนบุคคลลดลง อันเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรัง ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ จากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านบุคคล มีผลให้เกิดการขาดงาน ขี้เกียจงาน และลาออกจากงาน รวมทั้งการปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง

วิไล ทวีรักษา (2541: 21) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า คือกลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การถดถอยเป็นบุคคล และการถดถอยความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเป็นระยะเวลานาน หรือการมีความหวังที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงทำให้เกิดหวังบ่อยๆ ซึ่งส่วนมากจะพบในกลุ่มอาชีพที่ให้บริการ

จากคำจำกัดความของความเหนื่อยหน่ายดังกล่าวข้างต้น จะพบว่าในแต่ละความหมายจะมีส่วนที่สัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่เกิดจากความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวข้องกับการให้บริการหรืออาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนจำนวนมาก เมื่อบุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ก็จะส่งผลให้เกิดความท้อแท้ใจ ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น หมกมุ่นใจในการทำงาน มีทัศนคติในทางลบต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวัง อันจะส่งผลให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

อาการและการประเมินความเหนื่อยหน่าย

Muldary (1983 : 6) กล่าวว่า กลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายสามารถแสดงออก 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม กล่าวคือ

1. ด้านร่างกาย

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายจะแสดงอาการเหนื่อยล้าทางร่างกาย อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ หรือ หากหลับแล้วก็จะไม่อยากลุกจากที่นอน มีกลุ่มอาการของโรคที่ปรากฏทางร่างกายซึ่งเกิดจากความเครียด เช่น ระบบทางเดินอาหารมีปัญหา คลื่นไส้ วิงเวียนศีรษะ ปวดศีรษะแบบไมเกรน เป็นหวัด บ่อย ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ น้ำหนักลดหรือน้ำหนักเพิ่มผิดปกติ นิสัยการรับประทานอาหารเปลี่ยนไป จากเดิม

2. ด้านจิตใจ

2.1 ด้านความรู้สึก มีความรู้สึกโกรธ คับข้องใจ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า กลัว มีความรู้สึกผิดในใจ เฉื่อยชา สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย รู้สึกไร้ค่าและไม่พอใจ มองผู้อื่นในแง่ร้าย

2.2 ด้านทัศนคติ มีความเห็นว่าพฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์เกิดจากความเห็นแก่ตัว และชอบเยาะเย้ยการกระทำทุกอย่าง อยากลาออกจากงาน

2.3 ด้านอื่นๆ เช่น ตูยเฉยความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่มีสมาธิในการทำงาน ไม่มีศีลธรรมและคุณธรรม อารมณ์เสื่อง่าย เห็นคุณค่าของตนเองลดลง

3. ด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่าย จะมองเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ลดลง มักจับผิดและตำหนิผู้อื่น พยายามปกป้องตนเอง แยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ มองคุณภาพการอยู่เสมอ พัก รับประทานอาหารว่างบ่อย มักหายตัวไปจากที่ทำงาน มีความขัดแย้งในชีวิตครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน พยายามสร้างอารมณ์ขันเพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียด ประสิทธิภาพการทำงานลดลง มีอาการป่วยทางจิต บางรายอาจคิดเหต้ำหรือขามอนหลับ มีแนวโน้มที่จะคิดฆ่าตัวตาย (McConnell, 1982 : 73 ; Yee, 1981 : 15) และมีความผูกพันยึดมั่นกับองค์กรมากหรือน้อยเกินไป

ซึ่งอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายของมัลดารีสอดคล้องกับไซเมนดินเจอร์ และ มัวร์ (Simendinger and Moore 1985 : 51) ที่ว่า อาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายในระดับบุคคลมีทั้งอาการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ คือ

1. อาการทางด้านร่างกาย

- 1.1 หัวใจเต้นแรงและเร็ว ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ซึ่งเกิดได้บ่อยจากภาวะที่มี
ความเครียด
- 1.2 ปากและคอแห้ง
- 1.3 สามารถร้องไห้ได้มากกว่าปกติ หรือมีกำลังในการวิ่งมาก
- 1.4 มีแนวโน้มที่จะเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย
- 1.5 สะอื้นตกใจง่าย
- 1.6 มีอาการสั่นด้วยความกลัว
- 1.7 มีภาวะประสาทอ่อนๆ และหัวเราะง่าย
- 1.8 หูดตะกุกตะกัก และหูดได้ยากขึ้นเมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้น
- 1.9 มีอาการบดฟันหรือกัดฟัน
- 1.10 นอนไม่หลับ
- 1.11 มีอาการเคลื่อนไหวมากกว่าปกติ มักใช้วัจนะภาษามากขึ้น และมีแนวโน้มที่
จะเคลื่อนไหวร่างกายโดยไม่มีจุดมุ่งหมาย
- 1.12 เหงื่อออกและบิัสตาอะบอย ท้องเสีย ท้องอืด อาหารไม่ย่อย เกิดแผลใน
กระเพาะอาหาร
- 1.13 คลื่นไส้อาเจียน ครั่นเนื้อครั่นตัว
- 1.14 ปวดศีรษะ และมีการดึงตัวของกล้ามเนื้อ ปวดศีรษะแบบไมเกรน
- 1.15 มีอาการปวดท้องระหว่างมีประจำเดือนมากกว่าปกติ
- 1.16 เบื่ออาหาร กระเพาะอาหารหดง้ำน้อยลง
- 1.17 ผื่นร้ายในเวลาหลับ ต้องใช้ยากดอมประสาท

2. อาการทางจิตใจ

- 2.1 มีความรู้สึกไวต่อการกระตุ้น ตื่นเต้นตกใจมากกว่าปกติ
- 2.2 อารมณ์ไม่มั่นคง
- 2.3 ขาดสมาธิ ความคิดต้องลอย ไม่รับรู้เหตุการณ์ภายนอก
- 2.4 อ่อนเพลีย สับสน มึนงง
- 2.5 มีอาการเหนื่อยล้าในจิตใจ
- 2.6 มีความวิตกกังวลและหวาดกลัวอย่างไม่มีเหตุผล
- 2.7 มีความเครียดสูง

นอกจากกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายที่กล่าวข้างต้นแล้ว ก็ยังได้มีการแบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายที่แตกต่างออกไปอีกตามแนวคิดของมาสแลคต์ (Maslach 1982a) ที่แบ่งกลุ่มอาการไว้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เป็นอาการที่บุคคลเกิดความรู้สึกหมดกำลังหรือขาดพลังที่จะดำเนินชีวิตอยู่ต่อไป ท้อแท้สิ้นหวัง หมดกำลังใจ ไม่สามารถที่จะเสียดสตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีกต่อไป เนื่องจากอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ มักจะมีทางออกโดยการแยกตัวเอง และลดการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นเพื่อลดการถูกรบกวนของเกี่ยวกับงาน ซึ่งในที่สุดจะกลายเป็นผู้ที่มีลักษณะเข้มงวด ติดกับกฎระเบียบและมีพฤติกรรมแบ่งพวก ไม่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในฐานะของบุคคล หลีกเลี่ยงการพบปะผู้อื่น ซึ่งการเหินห่างจากผู้อื่นนี้อาจมีผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามหน้าที่ของตน โดยจากการศึกษาพบว่า ตำรวจจราจรที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์จากการปฏิบัติงานมักจะนำอารมณ์กลับบ้าน โดยจะมีอารมณ์โกรธ กังวลใจ และบ่นเรื่องปัญหาในการทำงานเสมอ (Jackson and Maslach, 1982 อ้างถึงใน Burke and Richardson, 1993: 286)

2. ด้านการลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) เป็นการมองผู้อื่นในแง่ลบหรือคาดเดาไปในทางร้าย รวมไปถึงความรู้สึกที่มักเกิดขึ้นกับผู้คนที่ได้ง่ายๆ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดปฏิกริยาในทางลบต่อผู้รับบริการ โดยจะดูหมิ่นและเหยียดหยามผู้รับบริการ ไม่สุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะแยกตัวออกจากผู้รับบริการ

3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced personal accomplishment) สืบเนื่องมาจากการเกิดปฏิกริยาในทางลบต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความเหนื่อยหน่ายที่ได้รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในการลดความสามารถของตนเอง ซึ่งการที่ผู้ให้บริการให้การบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดความรู้สึกผิดและสูญเสียในความสามารถของตนเอง คิดสินว่าตนเองประสบความล้มเหลว เกิดอาการซึมเศร้า

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรเป็น 3 ด้าน ตามการแบ่งกลุ่มของมาสแลคต์ และใช้แบบประเมินความเหนื่อยหน่ายโดยยึดตามแบบประเมินความเหนื่อยหน่ายของมาสแลคต์ ที่เรียกว่า Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach and Jackson, 1981, 1986 cited in Burke and Richardson, 1993: 266) มีข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ แบ่งกลุ่มอาการที่ประเมินไว้ 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 9 ข้อ ด้านการลดความเป็นบุคคล 5 ข้อ และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล 8 ข้อ

ได้มีการนำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสแลคส์นี้ไปใช้กับบุคคลหลายสาขาอาชีพ โดย มาสแลคส์และคณะได้หาความสอดคล้อง (convergent validity) และความตรงตามอำนาจจำแนก (discriminant validity) ในกลุ่มบุคคลซึ่งทำงานด้านการบริการสังคมในสาขาอาชีพต่างๆ โดยการหา ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความเหนื่อยหน่ายที่ประเมินด้วยตนเองของแต่ละบุคคล กับคะแนนพฤติกรรมที่ประเมินโดยบุคคลใกล้ชิดและลักษณะงาน ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ในแต่ละด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทดสอบกับ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,316 คน ได้ค่าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลด สำเร็จส่วนบุคคล .90 .79 และ .71 ตามลำดับ และหาความเชื่อมั่นโดยวิธีการทดสอบซ้ำ (test-retest reliability) ในกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม กลุ่มแรกเป็นนักศึกษาปริญญาโททางสังคมสงเคราะห์และผู้บริหาร ด้านสาธารณสุข จำนวน 53 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของการทดสอบซ้ำทางด้านความอ่อนล้า ทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล .82 .60 และ .80 ตามลำดับ การทดสอบในกลุ่มที่สองเป็นการทดสอบกับครูจำนวน 248 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของการ ทดสอบซ้ำทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคล ที่ .60 .54 และ .57 ตามลำดับ (Maslach and Jackson, 1986: 8-13 อ้างใน วิไล พัวรรักษา, 2541: 37-38)

ระดับของความเหนื่อยหน่าย

มาสแลคส์ และคณะ (Maslach, 1976; Pines and Maslach, 1978; Maslach and Jackson, 1982; Randolph, Price and Collins, 1986) ได้แบ่งระดับของความเหนื่อยหน่ายไว้ 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1

เป็นความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) บุคคลรู้สึกท้อแท้ใจ อ่อนเพลีย เมื่อ ตื่นนอนตอนเช้าแล้วคิดว่าจะต้องไปทำงานจะเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย มีอาการนอนไม่หลับ ปวด ศีรษะ เป็นหวัดบ่อย โดยผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายจะแยกตัวออกจากผู้รับบริการ ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการ สนทนากับผู้อื่น ให้การบริการน้อยลง เข้าปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา ขาดงานบ่อย มีการโยกย้ายงานหรือลา ออกจากงาน

ระดับที่ 2

เป็นความรู้สึกของการลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) โดยบุคคลจะเกิดเจตคติทางลบ ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อผู้รับบริการ ขาดความเห็นใจและความนับถือต่อผู้รับบริการ จะปฏิบัติต่อผู้รับ บริการเสมือนหนึ่งเขาไม่มีชีวิตจิตใจ

ระดับที่ 3

เป็นความรู้สึกที่บุคคลประสบความสำเร็จลดลง (Reduced personal accomplishment) บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ จึงเกิดการประเมินตนเองในทางลบ ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับนี้จะรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง ขาดการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ขาดเป้าหมายในการทำงาน ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ และมีผลถึงในการทำงานลดลง

มาตรฐานและแจ๊คสันได้แสดงอาการของความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ระดับ ไว้ดังนี้ (Maslach and Jackson, 1984)

ตารางที่ 1 อาการของความเหนื่อยหน่าย

ความรู้สึกอ่อนแอทางอารมณ์	การลดความเป็นบุคคล	การลดความเข้าใจส่วนบุคคล
- รู้สึกหมดแรง ไปกับงาน	- กลายเป็นคนปราศจากความปรารถนา	- ไม่สามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- รู้สึกอ่อนเพลียในตอนเช้า	- ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมือนวัตถุ	- ไม่สามารถมีอิทธิพลทางบวกต่อผู้อื่น
- รู้สึกเหนื่อยหน่าย	- ไม่สนใจว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับผู้รับบริการ	- ไม่สามารถเข้าใจปัญหาหรือความรู้สึกของผู้อื่น
- เกิดความคับข้องใจ	- รู้สึกว่าผู้อื่นตำหนิตนเอง เกี่ยวกับปัญหาของเขา	- ไม่รู้สึกสนุกกับงาน
- ไม่ต้องการทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคล		

ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่าย

เนื่องจากการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรเป็นการปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้บริการต่อสังคม และต้องเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) จำนวนมาก ดังนั้น หากตำรวจจราจรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานไม่ว่าจากปัจจัยประชากรหรือจากรูปแบบการสื่อสารก็ตาม นอกจากจะส่งผลกระทบต่อตัวของตำรวจจราจรเองแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อวิชาชีพตำรวจจราจรและต่อสังคมโดยรวมอีกด้วย ดังที่แมคคอนเนลและอี (McConnell, 1982: 219 and Yee, 1981: 15) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายไว้ 3 ประการ คือ

1. ผลเสียต่อตัวบุคคล

ความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นจากความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของตนเองกับสภาพการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้สึกผิดและโกรธ พลังในการทำงานลดลง โดยจะทำงานลดลง แยกตัวตามลำพัง ไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์ต่อการนำความรู้ใหม่มาใช้ในการปรับปรุงงาน ทั่วยุทธ อาจจะถูกไล่ออกจากอาชีพได้

นอกจากนี้ ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจส่งผลถึงสัมพันธภาพในครอบครัว ทำให้เกิดความเครียดแล้วระบายอารมณ์กับสมาชิกในครอบครัว หรือ หมกมุ่นครุ่นคิดถึงแต่เรื่องงานจนอาจละเลยหน้าที่ต่อสมาชิกในครอบครัว และเกิดปัญหาความแตกแยกในครอบครัวได้ (Maslach, 1982: 81-82)

2. ผลเสียต่อสังคม

ระบบการบริหารงานขององค์การรวมถึงลักษณะงาน มีส่วนทำให้บุคคลไม่พึงพอใจต่องาน มีทัศนคติในทางลบต่อวิชาชีพ และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการจะมีความรู้สึกเฉื่อยชา หรือมีอารมณ์โกรธ ขาดความเห็นอกเห็นใจ ละเลยไม่สนใจต่อผู้รับบริการ ขาดความเคารพผู้รับบริการในฐานะบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้ผู้ให้บริการขาดบทบาทสำคัญต่อการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

3. ผลเสียต่อวิชาชีพ

จากผลของความเหนื่อยหน่ายที่กระทบต่อตัวบุคคลและผลเสียที่มีต่อองค์การ จะมีผลโดยตรง วิชาชีพอย่างมาก ดังเช่นในกรณีของตำรวจจราจร ซึ่งหากตำรวจจราจรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ให้บริการต่อผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ไม่เต็มความสามารถ และในที่สุดก็ลาออกจากอาชีพตำรวจ ก็จะทำให้สูญเสียตำรวจจราจรในหน่วยงานหรือในวิชาชีพ ทำให้ต้องสูญเสียเวลา งบประมาณในการรับสมัครและฝึกอบรมตำรวจจราจรใหม่เข้ามาทำงานแทน และยังส่งผลกระทบต่อวิชาชีพ กล่าวคือ ทำให้วิชาชีพตำรวจจราจรไม่เป็นที่น่าสนใจเพราะมองเห็นว่าเป็นอาชีพที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ส่วน Maslach (1986: 3) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายว่า ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย ห้อแท้ใจ มีความรู้สึกค้อยคุณค่าของตนเอง ทำให้มีทัศนคติไปในทางลบ มีทัศนคติในทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นยังทำให้คุณภาพงานลดลง ดังนั้น ตำรวจจราจรที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะได้รับผลที่ตามมา ดังนี้

1. ผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ได้รับบริการที่มีคุณภาพต่ำ ความเหนื่อยหน่ายเมื่อเกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานใด ย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานนั้น ดังที่ โลดี้ (Leidy, 1992) กล่าวว่า ผลของความเหนื่อยหน่ายจะทำให้เกิดการขาดงาน ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และเกิดการลาออกจางานในท้ายที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของฟรูดเฟนเบอร์เกอร์ และ ริเชลสัน (Freudenberger and Richelson, 1989) ที่ว่า เมื่อระดับที่คาดหวังไว้ตรงกันข้ามกับความเป็นจริง จึงเกิดการขัดแย้งขึ้น ซึ่งจะเกิดผลคือ บันทอนทรัพยากรในตัวบุคคลนั้นๆ ลง ทำให้ความเข้มแข็ง พลังงาน และความสามารในการทำงานลดน้อยถอยลง

2. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานลดลง กล่าวคือ คำวิจารณ์ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน จะมีความสนใจและผูกพันกับงานน้อยลง สนใจในผู้อื่นน้อยลง หลีกเลี่ยงการเข้าสังคมกับเพื่อนร่วมงาน อันส่งผลให้สัมพันธภาพการทำงานกับเพื่อนร่วมงานลดลง นอกจากนี้ เมื่อคำวิจารณ์เกิดความเหนื่อยหน่ายในสภาพการปฏิบัติงาน หรือต่อผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ก็มักจะบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟัง อันทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดี สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ลดลงนี้ ก็จะเป็นเหตุย้อนกลับให้คำวิจารณ์ผู้นั้นเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

3. การมีส่วนร่วมในงานน้อยลง คำวิจารณ์ที่เกิดความเหนื่อยหน่าย นอกจากจะขาดงานและหยุดพักบ่อยแล้ว ยังมีพฤติกรรมด้อยหมิ่น โดยการปิดความคิดของตนเองเกี่ยวกับงานหลังพ้นเวลางานแล้ว ซึ่งจะทำให้ผลงานมีคุณภาพต่ำลงเนื่องจากจะใช้เวลาในการทบทวนการปฏิบัติงาน หรือ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานลดลง

4. มีอัตราการเข้าออกจางานเพิ่มขึ้น คำวิจารณ์ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายมักจะเปลี่ยนงานหรือลาออกจางาน ทำให้หน่วยงานต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมหรือเตรียมบุคลากรทดแทน และยังทำให้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของคำวิจารณ์ลดลงอีกด้วย นอกจากนี้ ยังทำให้ประสิทธิภาพของวิชาชีพเสียไป วิชาชีพไม่เป็นที่น่าสนใจเนื่องจากทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายหลังจากที่ปฏิบัติงานแล้ว

5. ชีวิตครอบครัวไม่มีความสุข บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายมักมีพฤติกรรมที่เป็นผลทางลบต่อคุณภาพของชีวิตการทำงาน ซึ่งนำไปสู่คุณภาพของชีวิตครอบครัวที่ลดลงด้วย ดังที่ โยทเทกา ภคพงศ์ (2538) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความเหนื่อยหน่าย อาจส่งผลกระทบต่อครอบครัว เพราะเมื่อมีความเครียดสะสมจากงาน อาจนำมากระยาหารมรณะต่อบุคคลในครอบครัว ละเลยไม่ใส่ใจในบทบาทหน้าที่ของตน เกิดความขัดแย้งและนำไปสู่ปัญหารุนแรงภายในครอบครัวได้

การป้องกันความเหนื่อยหน่าย

เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดผลกระทบต่อตัวบุคคล ต่อสังคม และต่อวิชาชีพ บุคคลจึงควรป้องกันมิให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยยี่และดักซ์เบอร์รี่ (Yee, 1981: 14-46 and Duxbury, 1984: 98-101) ได้เสนอแนวทางในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายไว้ดังนี้

1. พยายามค้นหาแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และพัฒนาวิธีการปรับตัวเผชิญความเครียด
2. ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังตามที่แท้จริง ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ และลดความคับข้องใจและความเครียดลงได้
3. รับประทานอาหารและออกกำลังกายให้เพียงพอ จัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานอดิเรก หุุดพักก่อนให้เพียงพอและสอดคล้องกับแผนการดำเนินชีวิตของตน (Yee, 1981)
4. รู้จักสร้างอารมณ์ขันและทำกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด หลีกเลี่ยงการแข่งขัน ควรเป็นทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ให้ความรู้และให้การสนับสนุนผู้อื่น กระตุ้นหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหา และที่สำคัญคือควรสนุกกับงานและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งบทบาทของตน
5. ควรมีการต่อสู้หรือเรียกร้องอย่างเป็นธรรม ชูศักยภาพและความรู้ดีของคนอย่างเปิดเผยและชัดเจน การต่อสู้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยแก้ปัญหาและความเครียดลงได้
6. ควรพัฒนาความรู้ในวิชาชีพของตน โดยการเข้าร่วมสัมมนา อ่านวารสารต่างๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน
7. ดำเนินชีวิตอย่างมีความหมาย ควรตั้งเป้าหมายสำหรับตนเอง ขณะเดียวกันก็ควรสำรวจข้อบกพร่องของตนเองด้วย
8. ไม่ควรนำปัญหาในที่ทำงานกลับไปที่บ้าน หรือนำปัญหาจากที่บ้านมาที่ทำงาน
9. ควรรู้ข้อจำกัดของตน และต้องเข้าใจว่ามีหลายถึงหลายอย่างในชีวิตที่ต้องใช้เวลานานมากจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Duxbury, 1984)

สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่มีอาชีพในการให้บริการนั้น มีหลายสาเหตุ โดยปัจจัยประชากรเป็นสาเหตุหนึ่งที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ (Maslach, 1986 : 57) และ Kaspar (1982 : 112) ไม่ว่าจะเป็น อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และแรงสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัว กล่าวคือ

1. อายุ

อายุเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคลทั้งในด้านชีวิตส่วนตัวและการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีอายุมากจะผ่านประสบการณ์ทั้งในเรื่องของบุคคลและเหตุการณ์เรื่องราวต่างๆ มามาก ทำให้สามารถใช้ดุลพินิจพิจารณาเหตุการณ์ได้อย่างสุรอบรอบคอบ ประกอบการที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ทำให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ดี และเข้าใจความเป็นไปของเหตุการณ์ต่างๆ ได้ดี (Maslach, 1986: 60) โดยจินตนา ญาติบรรทุง (2528: 9) ได้กล่าวไว้ว่า อายุของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการ และระดับวุฒิภาวะ ซึ่งในคนปกติเมื่ออายุมากขึ้นระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัย บุคลิกภาพทั้งทางด้านความคิด และการกระทำจะค่อยๆ ปรับเปลี่ยนไปตามวัย บุคคลที่มีอายุมากขึ้นได้ผ่านงานมากมาย จะทำให้มองโลกกว้างไกลและรอบคอบลึกซึ้ง

จากการศึกษาพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก ในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า พยาบาลอายุ 36-40 ปี มีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกตกความเป็นบุคคลน้อยกว่าพยาบาลที่มีอายุ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (บุญศรี รัชจิตามร, 2534) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิระยา สัมมาวาท (2532: 7) ที่พบว่า บุคคลที่มีอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการตกความเป็นบุคคล ซึ่งตรงกับความเห็นของเมทเซอร์ (Metzger, 1981 อ้างถึงในศานิต ศรีรัตน์, 2535: 35) ที่ว่า บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความหวังในเรื่องต่างๆ น้อยลง เนื่องจากมีประสบการณ์มากขึ้นทำให้สามารถปรับสภาพการทำงานได้ดีขึ้น ตรงข้ามกับบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีแนวโน้มความพอใจในงานต่ำ เนื่องจากมีความคาดหวังสูง และไม่สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับงานได้ อันส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ เช่นเดียวกับผลการศึกษาอื่นที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย (Robinson et al., 1991; Maccain, 1994)

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรจะต้องเผชิญกับภาระงานหนัก แรงกดดันที่ได้รับจากปัจจัยต่างๆ รอบตัว รวมทั้งจะต้องเผชิญกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความไม่สอดคล้องกันของสภาพการปฏิบัติงานจริงที่ไม่ตรงกับความรู้ที่เรียนมา หรือว่าไม่สามารถใช้ความรู้ที่ได้รับแก้ไขปัญหาก็อย่างมีประสิทธิภาพ จนเกิดความคับข้องใจที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้อย่างที่ตั้งใจไว้ ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ ปัญหาต่างๆ ดังกล่าวจะต้องอาศัยประสบการณ์การทำงาน ความสุรอบรอบคอบ การปรับตัวเพื่อเผชิญกับปัญหาและการควบคุมตนเองเพื่อให้สามารถเข้าใจสภาวะของงานที่จะต้องเผชิญกับปัญหาการจราจรที่คับคั่งตลอดเวลา รวมถึง

การปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อลดสาเหตุที่จะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

2. สถานภาพสมรส

ปัจจัยประชากรอีกประการหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ก็คือ สถานภาพสมรส โดยมาสแลคส์และแจ็กสัน (Maslach and Jackson, 1981: 111 อ้างถึงใน วิไล พัวรักษา, 2541: 40) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เนื่องจากบุคคลที่สมรสแล้วมีหน้าที่ต้องดูแลสมาชิกในครอบครัวจึงอาจให้ความจริงจังกับงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้หากบรรยากาศในครอบครัวเต็มไปด้วยสัมพันธภาพที่ดี มีความรัก ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน สมาชิกในครอบครัวก็มีส่วนให้การช่วยเหลือให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่อยู่กับครอบครัวหรือผู้ที่สมรสแล้วน่าจะมี ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด (Maslach and Jackson, 1984: 133-153) นอกจากนี้ จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานใน สถานีตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ยังพบว่าผู้ที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด (กรีข พรมหชัยนันท์, 2531) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดิระชา สัมมาวาท (2532: 17) ที่พบว่า พยาบาลที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่า พยาบาลที่สมรสแล้ว นอกจากนี้จากการศึกษาพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลของรัฐ ของบุญศรี รัชชิตามร (2534) ยังพบว่า พยาบาลที่สมรสแล้ว มีความรู้สึกรู้สึกหือหือใจน้อยกว่า พยาบาลประจำการที่ยังโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อย่างไรก็ตาม ได้มีผลการศึกษาที่แสดงถึงความแตกต่างในความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ ตามผลการศึกษาของนวลอนง ศรีชัยรัตน์ (2534) พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล เช่นเดียวกับผลการศึกษาของแฮร์และคณะ (Hare, 1988: 105-115) ที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยถึงความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพสมรสกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังกล่าวข้างต้น ดังนี้ การตำรวจจราจร เนื่องจากสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรต้องอาศัยความเสียดสีและความอดทน รวมทั้ง ต้องมีปฏิสัมพันธ์และมีการติดต่อดูสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ตลอดเวลา ดังนั้น ตำรวจจราจรจึงต้องการความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจและการดูแลเอาใจใส่จากครอบครัว ซึ่งตำรวจจราจรที่สมรสแล้วก็จะได้รับกำลังใจจากครอบครัว ตลอดจนสามารถที่จะระบายความคับข้องใจในการปฏิบัติ

งานได้ มีผู้ปรึกษาและผู้รับฟังปัญหา ดังนั้น สถานภาพสมรสจึงมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

3. รายได้

ในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น รายได้หรือค่าตอบแทนในการทำงานเป็นเงื่อนไขที่สำคัญที่สุดเงื่อนไขหนึ่ง ค่าตอบแทนเป็นองค์ประกอบที่สลับซับซ้อน โดยนักจิตวิทยาได้เน้นว่ามีความแตกต่างระหว่างบุคคลในความหมายของเงินอย่างมาก (Wernimont and Fitzpatrick, 1972) ความพอใจในงานที่เกิดจากค่าตอบแทน เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระดับของค่าตอบแทนในระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันมากกว่าระดับสูงต่ำของค่าตอบแทนในตัวของมันเอง

การปฏิบัติงานด้านการให้บริการต่อสังคม เช่น อาชีพพยาบาล ตำรวจ ครู เป็นงานที่หนักทั้งกายและใจ แต่ค่าตอบแทนที่เป็นเงิน รวมทั้งตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่สอดคล้องกับภาระงาน ทำให้บุคคลในอาชีพเหล่านี้ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความท้อแท้ใจและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในท้ายที่สุด (Edward and Powers, 1982) รายได้หรือค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานนั้น ถือว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ และพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หากบุคคลได้รับค่าตอบแทนที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณและสภาพของการปฏิบัติงานแล้ว บุคคลก็จะขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เกิดความไม่พึงพอใจต่องานนั้น ก่อให้เกิดความเครียด ความท้อแท้ใจและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ ดังผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (สุรศักดิ์ ศานูจารย์, 2536) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุมธ ขวนรำลึก (2529) ที่พบว่า ความวิตกกังวลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับสถานีตำรวจนครบาลมีความวิตกกังวลในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีสาเหตุมาจากรายได้และสวัสดิการ นอกจากนี้ ผลการวิจัยของสมาคมการศึกษาแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (National Education Associate, อ้างถึงใน สมคิด ศิเพชรเหลือง (2532: 15) เกี่ยวกับความวิตกกังวลของอาจารย์ พบว่า ความวิตกกังวลของอาจารย์จนเป็นเหตุให้สุขภาพจิตเสื่อม ขาดความรับผิดชอบนั้น มีสาเหตุหลักมาจากปัญหาต่างๆทางการเงินและรายได้ไม่เพียงพอ

อย่างไรก็ตาม ได้มีผลการศึกษาที่แสดงถึงความแตกต่างจากผลการศึกษาเบื้องต้น ดังผลการศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม พบว่า ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความเครียดที่แตกต่างกัน (ทัศนัย ศิริสนธิ, 2536) ซึ่ง

สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมคิด สีเพชรเหลือง (2531) ที่พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังก่อกองบังคับการตำรวจจราจร โดยกำหนดให้รายได้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

4. แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

แนวคิดด้านแรงสนับสนุนทางสังคม

ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคม

แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นรูปแบบต่างๆ ของการให้ความช่วยเหลือ และการบรรเทาทุกข์ที่เครือข่ายทางสังคมได้จัดเตรียมไว้สำหรับสมาชิก (Gore, 1978) ซึ่งโทอิต (Thoits, 1986) เสนอว่าแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นความช่วยเหลือที่ให้แก่สมาชิกจะเป็นในด้าน อารมณ์ สังคม และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกสามารถเผชิญความเครียด และส่งเสริมให้เกิดความภาคภูมิใจในสิ่งที่ตนได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของชูมคเกอร์และโบต์เนล (Shoemaker and Brownell, 1984) ที่ว่า แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กันระหว่างบุคคลในฐานะผู้ให้หรือผู้รับ โดยผู้ให้ความตั้งใจจะช่วยเหลือผู้รับให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ แรงสนับสนุนทางสังคมยังเกิดจากปฏิสัมพันธ์และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ในการให้การสนับสนุนทางอารมณ์ หรือกระทำการช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานหรือปัญหาต่างๆ (Norbeck, 1982) โดยเฮ้าส์ (House, 1981) ได้สรุปว่า แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ซึ่งเกิดจากความใกล้ชิดผูกพัน การให้การดูแล และการให้ความเชื่อถือไว้วางใจ การสนับสนุนความคิดการตัดสินใจ ซึ่งเกิดจากการยอมรับนับถือและเห็นถึงความมีคุณค่า และการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ได้แก่ คำแนะนำ ข้อมูล วัตถุสิ่งของ หรือการบริการต่างๆ ตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับและข้อมูลเพื่อการเรียนรู้และการประเมินตนเอง

ประเภทของแรงสนับสนุนทางสังคม

แรงสนับสนุนทางสังคม แบ่งเป็นหลายด้าน ดังนี้ (House, 1981)

1. แรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (emotional support) หมายถึง การให้การยกย่อง ความไว้วางใจ ความรักความจริงใจ ความเอาใจใส่ และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ทำให้บุคคลเกิดความสนิทสนม รักใคร่ เชื่อมมั่น และไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2. แรงสนับสนุนด้านการประเมิน (appraisal support) เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้ตนเอง หรือข้อมูลที่น่าไปใช้ในการประเมินตนเอง การรับรองทำให้เกิดความมั่นใจ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับตนเองกับผู้อื่นในสังคม ตลอดจนการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

3. แรงสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร (informational support) หมายถึง การได้รับคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และเป็นข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้

4. แรงสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของ การเงิน และแรงงาน (instrumental support) หมายถึง การช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของบุคคล ในด้านวัตถุ สิ่งของ เงิน แรงงาน และการบริการ

นอกจากนี้ ทรอส (Krause, 1987: 590 อ้างถึงใน วิลาวัณย์ โพธิ์ปัสสา, 2540) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 4 ด้าน คือ

1. แรงสนับสนุนด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
2. แรงสนับสนุนด้านความช่วยเหลือที่จำเป็นในชีวิต
3. แรงสนับสนุนด้านอารมณ์ ทำให้เกิดความอุ่นใจ
4. แรงสนับสนุนทางสังคมด้านทำให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

ระดับของแรงสนับสนุนทางสังคม

แรงสนับสนุนทางสังคมสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ (Gottlieb อ้างใน วิลาวัณย์ โพธิ์ปัสสา, 2540)

1. ระดับกว้าง (macro level) เป็นการพิจารณาถึงการเข้าร่วมหรือการมีส่วนร่วมในสังคม อาจวัดได้จากความสัมพันธ์กับสถาบันในสังคม การเข้าร่วมกลุ่มต่างๆ และการดำเนินวิถีชีวิตในสังคม

2. ระดับกลุ่มหรือข่าย (mezzo level) เป็นการมองที่โครงสร้างและหน้าที่ของเครือข่ายทางสังคม ด้วยการวิเคราะห์อย่างเจาะจงถึงกลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มเพื่อน ประเภทของการให้แรงสนับสนุนในระดับนี้ คือ การให้คำแนะนำ การช่วยเหลือด้านวัตถุ ความเป็นมิตร และการสนับสนุนด้านอารมณ์

3. ระดับแคบหรือระดับเล็ก (micro level) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด จะมีคุณภาพของความสัมพันธ์กันมาก แหล่งของแรงสนับสนุนในระดับนี้ คือ สมาชิกในครอบครัว

แหล่งของแรงสนับสนุนทางสังคม

เจน วอเตอร์ (Jane Waters, 1960: 10-15) ได้แบ่ง แหล่งของแรงสนับสนุนทางสังคม ออกเป็น 2 แหล่ง คือ

1. กลุ่มปฐมภูมิ (primary group) เป็นกลุ่มเล็กๆ ซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มมีความผูกพันกันมาก มีปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้ากัน (face to face) มีการติดต่อทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการ มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันเป็นการส่วนตัวในทุกๆ เรื่อง สัมพันธภาพทางสังคมภายในกลุ่มเป็นไปอย่างผ่อนคลาย สมาชิกในกลุ่มให้ความสนใจในความเป็นบุคคลซึ่งกันและกัน กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ สมาชิกในครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิท

2. กลุ่มทุติยภูมิ (secondary group) สมาชิกกลุ่มทุติยภูมิมีความรู้สึกผูกพันกันไม่มาก สมาชิกกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์และสัมพันธภาพระหว่างกันอย่างเป็นทางการ ไม่สนใจในความเป็นบุคคลของกันและกัน การรวมกลุ่มมักจะมีมาจากหน้าที่ ไม่ได้มาจากความสัมพันธ์ส่วนตัว กลุ่มทุติยภูมิ เช่น กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ และกลุ่มสังคมต่างๆ

จากแนวคิดพื้นฐานเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคมดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์จะต้องอยู่ภายใต้กรอบของสังคม และจะต้องได้รับการยอมรับจากสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ บุคคลแต่ละคนย่อมจะต้องได้แรงสนับสนุนทางสังคมที่ส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ทำให้บุคคลสามารถเผชิญต่อสิ่งที่ทุกคามทั้งร่างกายและจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแรงสนับสนุนทางสังคมนี้จะเกิดขึ้นภายใต้สภาพการณ์ของการมีปฏิสัมพันธ์และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเท่านั้น (วิลาวัณย์ โพธิ์ปัสสา, 2540: 29-30) ซึ่งแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล ก็คือ แรงสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับจากครอบครัว เนื่องจาก

ครอบครัวเป็นกลุ่มทางสังคมขั้นต้น ที่สมาชิกในกลุ่มมีความสนิทสนมและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ส่วนตัวในระดับเล็ก (micro level) นอกจากนี้ ในทางจิตวิทยาสังคมยังถือว่า แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีอิทธิพลต่อสมาชิกมากในด้านของการดูแลเมื่อยามเจ็บป่วย (Kurt Lewin)

จากสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรที่ต้องเผชิญความกดดัน ความเครียดต่างๆ ซึ่งนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานนั้น แรงสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งแรงสนับสนุนทางสังคมที่ตำรวจจราจรได้รับอาจมาจากสถาบันทางสังคม หน่วยงานผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) อย่างไรก็ตาม แรงสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อตำรวจจราจรมากที่สุดก็คือแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เนื่องจากสถาบันครอบครัวเป็นกลุ่มปฐมภูมิ (primary group) ที่สมาชิกของกลุ่มมีความสนิทสนมและมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเหนียวแน่น มีความรู้สึกต่อกันโดยไม่เกี่ยวข้องกันผลประโยชน์โดยตรง (พนม ถิ่นอารีย์, 2523: 39-40) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของโทอิส (Thoits, 1986) ที่กล่าวว่า แรงสนับสนุนทางสังคม จะถูกนำมาใช้ในการช่วยบุคคลเผชิญความเครียด และการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพส่วนใหญ่แล้ว จะมาจากบุคคลที่มีลักษณะทางสังคมคล้ายคลึงกัน เพราะความคล้ายคลึงนี้จะช่วยให้บุคคลมีการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของบุคคลที่ตกอยู่ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี และสามารถให้คำแนะนำในการปรับตัวที่เหมาะสม ดังนั้นสถาบันครอบครัวจะเป็นกลไกที่ช่วยประคับประคองสมาชิกให้สามารถยืนหยัดอยู่ได้ในสังคม โดยสถาบันครอบครัวจะเป็นที่ให้ความรัก ความอบอุ่น ความสบายใจแก่สมาชิก หากสถาบันครอบครัวมีความเข้มแข็ง มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ครอบครัวก็จะเป็นแหล่งพักพิงและเป็นแหล่งให้การสนับสนุนให้สมาชิกยืนหยัดในสังคมได้ แต่ในทางตรงข้าม หากครอบครัวอ่อนแอ สมาชิกในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สมาชิกก็จะขาดแรงสนับสนุนจากครอบครัว ขาดที่ปรึกษา ขาดผู้ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่สมาชิกได้ (ประเวศ วะสี, 2532: 5) ซึ่งความเครียดที่เกิดจากการมีสัมพันธภาพในครอบครัวที่ไม่ดี จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความสามารถของบุคคลในการแก้ไขปัญหา การเผชิญปัญหา การปรับตัวในงานอาชีพลดลง ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน อันจะส่งผลถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ (Kaspar, 1982: 111-118 อ้างใน วิไล พัชรภินา, 2541: 42) ดังที่จันทรา วีรปัญญา (2537) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาล สังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ครอบครัวที่มีการจัดแย้งกันบ้างเป็นบางครั้งจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าครอบครัวที่รักใคร่กันดี ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคล ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานว่าแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ตอนที่ 3 ด้านการสื่อสาร

นอกจากแนวคิดด้านสภาพงานจรรยาและแนวคิดด้านจิตวิทยาการปฏิบัติงานแล้วนั้น แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสื่อสารที่ครอบคลุมถึงการวิจัยตัวแปรต่างๆ ในงานวิจัยมีดังนี้

- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

งานด้านการจรรยาเป็นงานที่ต้องอาศัยการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา การรับข่าวสารข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานหรือหน่วยงาน องค์กรอื่น การติดต่อประสานงานระหว่างพื้นที่ การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ดังนั้น ในการทำงานจึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด หากการสื่อสารสัมฤทธิ์ผล สามารถสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นได้ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ก็จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี เกิดความร่วมมือประสานงานกัน เข้าใจในวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความไวเนื้อเชื่อใจกัน เกิดความพึงพอใจในงาน (กริช สืบสนธิ์, 2525) แต่หากการสื่อสารมีอุปสรรคที่เกิดจากความไม่พร้อมของผู้ส่งสาร ผู้รับสาร หรืออุปสรรคที่เกิดจากการตีความหมาย หรือแม้กระทั่งอุปสรรคที่เกิดจากวิธีการสื่อสาร ก็ย่อมทำให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล เกิดความไม่เข้าใจกัน และสัมพันธภาพระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารอาจมีปัญหา ซึ่งหากปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน ก็อาจก่อให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้

ในการติดต่อสื่อสารของตำรวจจราจรนั้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แม้จะเป็นการสื่อสารด้วยวัตถุประสงค์และในสถานการณ์ ตลอดจนมีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน แต่การสื่อสารดังกล่าวข้างต้นมีจุดร่วมที่เหมือนกันประการหนึ่ง คือเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น ตำรวจจราจรจะสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานสภาพปัญหาจราจรหรือขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือเพื่อประสานงาน หรือการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) เพื่อให้ปฏิบัติตามกฎจราจร ซึ่งวิธีการสื่อสารดังกล่าวล้วนเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสิ้น โดยการสื่อสารระหว่างบุคคลมิได้หมายถึงเฉพาะการสื่อสารระหว่างสองคนหรือเป็นการสื่อสารที่ใช้คำพูดเท่านั้น แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลจะรวมความถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเชิงวัจนภาษาหรือ

อวัจนภาษาก็ตาม โดยยึดถือที่ความเข้าใจกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นสำคัญ ซึ่งในการสื่อสารของคำรวจจรรยาธรรมนั้น จะประกอบไปด้วยการสื่อสารทั้งเชิงวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยการสื่อสารเชิงวัจนภาษาจะเป็นการสื่อสารทั่วไป และการสื่อสารเชิงอวัจนภาษาจะเป็นการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) เป็นส่วนมาก กล่าวคือ คำรวจจรรยาธรรมจะต้องอาศัยการสื่อสารด้วยสัญญาณมือในการให้สัญญาณจราจรกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ซึ่งการสื่อสารในจุดนี้ถือว่าเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานจราจร เพราะหากคำรวจจรรยาธรรมและผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ไม่สามารถเข้าใจท่าสัญญาณที่สื่อร่วมกันแล้ว ก็จะเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้การสื่อสารระหว่างบุคคลสัมฤทธิ์ผลจึงจำเป็นต้องทำเป็นอย่างอื่นที่จะต้องทราบถึงองค์ประกอบและลักษณะสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล รวมถึงแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนี้ (จาระไน แกลดโกศล, 2541: 542-546)

องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล

1. บุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคน คือผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถทำหน้าที่สลับกันได้ตลอดเวลา

2. ข่าวสาร

สารที่ใช้ในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลมีทั้งสารที่เป็นวัจนสารและอวัจนสาร โดยวัจนสารก็คือคำพูดที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างกัน ส่วนอวัจนสารจะเป็นในลักษณะของท่าสัญญาณ การมองเห็น การพยักหน้า การยิ้ม เป็นต้น

3. ผลที่เกิดขึ้น

ผลของการสื่อสารระหว่างบุคคลอาจจะเป็นไปในรูปของการเพิกเฉย ปฏิเสธหรือการตอบรับ ข่าวสาร ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งปฏิกริยาด้านกายภาพ ด้านจิตใจ หรือด้านอารมณ์

ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตามแนวคิดของวีเวอร์ (Weaver) การสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองคน โดยการสื่อสารระหว่างคนกับสิ่งอื่น เช่น ทีวีเสียง หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่ได้ถือว่าเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างบุคคลอาจเพิ่มเป็น 3 คน หรือเป็นกลุ่มขนาดเล็กได้ เนื่องจากการสื่อสารในกลุ่มเล็กเป็นองค์ประกอบที่ขยายตัวมาจากการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารในกลุ่มเล็กจะมีโอกาสที่เกิดการสื่อสารกันระหว่างคู่ได้
2. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักจะมีปฏิริยาตอบกลับเข้ามาในกระบวนการสื่อสาร โดยปฏิริยาตอบกลับจะเป็นข่าวสารจากผู้รับสารที่ส่งกลับมายังผู้ส่งสาร อาจอยู่ในรูปของการเสนอความคิดโต้แย้ง การพยักหน้าเห็นด้วย การแสดงอาการเบื่อหน่าย เป็นต้น ซึ่งปฏิริยาตอบกลับนี้จะสามารถกระตุ้นให้ผู้ส่งสารได้รับทราบถึงผลของการสื่อสารได้
3. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นการสื่อสารที่อยู่คู่หน้ากัน
4. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นการสื่อสารแบบจงใจ บางครั้งการสื่อสารอาจเกิดขึ้นโดยกะทันหันและไม่ได้ตั้งใจ
5. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารกันโดยตรงระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังนั้น จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพตรงตามต้องการ ได้ง่ายกว่าการสื่อสารแบบอื่น โอกาสที่สารจะไปถึงผู้รับสารมีมากกว่า จึงช่วยให้ผู้รับสารได้รับการกระตุ้นให้มีปฏิริยาตอบสนองได้ง่ายยิ่งขึ้น
6. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องอาศัยคำ โดยการที่บุคคลสองคนแสดงออกทางสีหน้า หรือท่าทางก็ถือว่าเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลแล้ว
7. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักถูกกระทบโดยองค์ประกอบแวดล้อม โดยสิ่งแวดล้อมในที่นี้จะหมายถึงสิ่งแวดล้อมต่อตัวบุคคลที่มีส่วนร่วมในกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะ

เป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ทางจิตวิทยา ทางสังคม ทางวัฒนธรรม ที่มีผลต่อการกำหนดเนื้อหาในการสื่อสาร วิธีการเสนอเนื้อหา วิธีการส่งสาร และวิธีการมีปฏิริยาตอบกลับ

ลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารระหว่างบุคคลก็มีลักษณะอย่างเดียวกันกับพฤติกรรมของบุคคลคือ อาจมีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพ อาจสร้างความสำเร็จหรือความล้มเหลวให้เกิดขึ้นได้ ตลอดจนอาจเป็นสิ่งมีคุณค่าหรือไร้คุณค่าก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของการสื่อสาร ที่บุคคลเป็นผู้ปฏิบัติ การสื่อสารวิธีเดียวกันที่ใช้ในสภาพการสื่อสารอย่างหนึ่งเหมาะสมดี แต่กับอีกสภาพการสื่อสารหนึ่งอาจใช้ไม่ได้ผล ดังนั้นจึงต้องพิจารณาให้รอบคอบว่า ควรจะเลือกใช้การสื่อสารในลักษณะใดในสภาพการณ์ใด การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพควรจะประกอบด้วยลักษณะ 5 ประการ ดังนี้ (เสนาะ คิษาว์, 2541: 129-131)

1. การเปิดเผย (openness) กล่าวคือ บุคคลจะต้องมีความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูล หรือข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่ทำการสื่อสารทั้งหมดต่อบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้ที่ได้รับข้อมูลจะต้องมีความเต็มใจที่จะแสดงปฏิริยาต่อข่าวสารที่เปิดเผยนั้นอย่างจริงจัง และตรงไปตรงมา นอกจากนี้ ผู้ทำการสื่อสารจะต้องรับผิดชอบต่อข่าวสารและข้อมูลที่ตนเปิดเผย
2. มีความรู้สึกร่วมด้วย (empathy) หมายถึง มีความรู้สึกเดียวกันกับบุคคลผู้นั้น ซึ่งการที่เรา รู้สึกอย่างเดียวกับที่คนอื่นรู้สึก เป็นการแสดงว่า เราเข้าใจสถานะของเขาดี และไม่ตัดสินเอาว่า สิ่งที่เขาเป็นอยู่ หรือความคิดเห็นของเขานั้นผิดหรือถูก การแสดงความรู้สึกของความรักที่กว้างไกล จะช่วยส่งเสริมให้คนอยากที่จะติดต่อกับเราด้วย
3. ความรู้สึกสนับสนุน (supportiveness) การแสดงความรู้สึกเห็นด้วย หรือมีแนวคิดในทางเดียวกันกับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ย่อมจะส่งเสริมความรู้สึกที่ดีต่อกัน
4. ความรู้สึกในด้านดี (positiveness) การรู้สึกในด้านดีจะทำให้ตัวเองรู้สึกในทางดีแก่ตัวเอง นอกจากนี้ยังจะทำให้คนอื่นรู้สึกดี และเต็มใจที่จะติดต่อสื่อสารกับเราอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีโดยส่วนรวมแก่การสื่อสารระหว่างบุคคล
5. ความเท่าเทียมกัน (equality) ความเท่าเทียมกันในการสื่อสาร คือ ความเท่าเทียมกันระหว่างการพูดกับการฟัง นั่นคือ ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ต่างฝ่ายต่างทำหน้าที่ทั้งรับและส่งข่าวสาร

ในลักษณะที่เท่าเทียมกัน โดยแต่ละบุคคลจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งสาร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นการสื่อสารแบบ 2 ททาง

แนวคิดทางการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดทางการสื่อสาร ดังนี้ (จาระไน แกลดโกศล, 2541: 547-549)

1. มนุษย์ทุกคนต้องทำการสื่อสาร เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถอาศัยอยู่ได้โดยลำพัง ดังนั้น มนุษย์จึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการติดต่อกับผู้อื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่คนต้องการ
2. การสื่อสารอาจเป็นได้ทั้งเชิงวัจนะและเชิงอวัจนะ โดยในการสื่อสารระหว่างบุคคลแม้จะสื่อสารกันโดยใช้คำพูด แต่ในบางครั้งในระหว่างการพูด ผู้สื่อสารมักมีการสื่อสารอย่างอื่นควบคู่ไปด้วยเสมอ เช่น การยิ้ม การพยักหน้า การทำมือประกอบ เป็นต้น
3. การสื่อสารทุกครั้งต้องมีข่าวสารและความสัมพันธ์ที่สามารถระบุได้ ในการสื่อสารทุกกระบวนการจะต้องมีการส่งสารจากผู้หนึ่งไปยังอีกผู้หนึ่งเสมอ โดยต้องมีข่าวสารเป็นแกนกลางในการติดต่อ หรือมีข่าวสารเป็นองค์ประกอบ เมื่อข่าวสารผ่านองค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารก็เกิดขึ้น
4. การสื่อสารเป็นกระบวนการ เนื่องจากการสื่อสารมีธรรมชาติเป็นพลวัต (dynamic) มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ผู้สื่อสารจะต้องรู้ในธรรมชาติของกระบวนการ และสิ่งที่มาก่อนกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะประจำตัวของคู่สื่อสารที่อาจก่อให้เกิดผลอย่างหนึ่งอย่างใดในการสื่อสารได้
5. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีลักษณะเป็นวงกลม เนื่องจากการสื่อสารไม่ใช่สิ้นสุดลงเมื่อผู้ส่งสารไปถึงผู้รับสารแล้ว แต่ในการส่งสารย่อมมีผลบางอย่างเกิดขึ้น ผลที่เกิดขึ้นอาจเป็นในรูปของปฏิกริยาตอบกลับต่อข่าวสาร ซึ่งอาจเป็นถึงกระตุ้นให้ผู้ส่งสารตอบสารกลับมา และก่อให้เกิดการสื่อสารกลับไปกลับมาเป็นวงกลม อันเป็นที่มาของความต่อเนื่องในการสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ช่วยให้การกำหนดหรือควบคุมให้การสื่อสารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น

6. การสื่อสารเป็นดังสลับซับซ้อน เนื่องจากมีตัวแปรจำนวนมากเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ไม่คุ้นเคยกันอาจทำให้การสื่อสาร ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แต่หากการสื่อสารเกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความคุ้นเคยอาจช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากความคุ้นเคยกันจะช่วยให้

- การรับรู้ในเรื่องระหว่างกันมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากการรับรู้ได้รับการทดสอบจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นเวลานาน
- การได้สนทนาระหว่างกันมากขึ้น ช่วยให้รู้จักพื้นฐานความเป็นมาของกันและกันมากขึ้น
- ช่วยให้การค้นหาโอกาสในการสื่อสารระหว่างกันลดลง

7. การสื่อสารที่ได้ดำเนินไปแล้วไม่สามารถแก้ไขใหม่หรือซ้ำของเดิมได้ นักนิเทศศาสตร์ถือว่าไม่มี การสื่อสารใดที่สามารถทำให้เหมือนเดิมทุกอย่างได้ ทั้งนี้เนื่องจากฉือในหลักการที่ว่า ความรู้ ความรู้ตื้นึกคิดตลอดจนความประทับใจต่างๆ สะสมเป็นประสบการณ์ได้ และเปลี่ยนไปได้เมื่อเวลาผ่านไป ในกรณีการสื่อสารระหว่างบุคคล เราถือว่าทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็เปลี่ยนไป ดังนั้น เมื่อกระบวนการสื่อสารผ่านพ้นไปแล้ว เราไม่สามารถเรียกกระบวนการเดิมให้กลับมาได้

8. การสื่อสารเป็นปฏิสัมพันธ์ บุคคลมิได้ติดต่อสื่อสารระหว่างกันทางกายภาพ ทางจิตใจ ทางเหตุผลหรือทางอารมณ์เท่านั้น แต่จะติดต่อสื่อสารกันจากบุคลิกภาพและภาพพจน์ โดยในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันทุกครั้ง ผู้สื่อสารจะวางโครงสร้างหรือคำจำกัดความของเรื่องที่จะสื่อสารกัน แล้วจะก่อตัวเป็นคำจำกัดความของบุคคลที่อาจเกี่ยวข้องกับรูปร่าง เสียง สัมผัส การสบตา หรือการเลือกใช้ถ้อยคำ

แนวคิดเชิงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

นอกจากแนวคิดทางการสื่อสารแล้ว การสื่อสารระหว่างบุคคลยังมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดเชิงพฤติกรรมอีกด้วย เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยแนวคิดเชิงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลดังกล่าว คือ แนวคิดและทฤษฎีดุลยภาพของนิวคอมบ์ (Newcomb's Balance Theory) (เสนาะ ดิยาวี, 2541: 126-127) กล่าวคือ

ทฤษฎีของนิวคอมบ์ อธิบายกระบวนการใช้ความคิดของบุคคลทั้งสองฝ่ายขณะที่ทำการสื่อสารกัน กล่าวคือ แต่ละฝ่ายไม่ได้พิจารณาว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไรในแง่ของตัวเองเท่านั้น แต่จะพิจารณาถึง

ที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลทั้งสองฝ่ายที่ติดต่อกัน ตามทฤษฎีประกอบด้วย 3 ฝ่ายคือ ก. กับ ข. เป็นคนที่ติดต่อกันและ น. เป็นสิ่งของหรือหัวข้อที่ทั้งสองฝ่ายกล่าวถึง ในแง่ของทฤษฎีคุณภาพนั้น สมมติว่าบุคคลทั้งสองฝ่ายต้องการความคิดที่สอดคล้องกันหรือต้องการความรู้สึที่สนับสนุนและไปด้วยกันได้ ความคิดที่สอดคล้องกันเรียกว่าคุณภาพ แต่ถ้าความคิดขัดแย้งกันเรียกว่าไม่มีคุณภาพ

สมมติว่า ก. กับ ข. กำลังพูดถึงเรื่องการเมือง (น.) ก. จะมีทัศนคติต่อการเมืองเป็นอย่างไร จะต้องระมัดระวังว่า ข. มีความคิดเห็นต่อการเมืองอย่างไร ทำนองเดียวกัน ข. จะมีทัศนคติต่อการเมืองเป็นอย่างไรก็จะต้องพิจารณาทัศนคติของ ก. ที่มีต่อการเมืองนั้นด้วย เมื่อทั้งสองฝ่ายต่างก็ระมัดระวังความคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง แนวโน้มที่แนวความคิดของทั้งสองฝ่ายจะสอดคล้องกันก็จะมามากขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพกัน นั่นคือ ทั้ง ก. และ ข. จะมีทัศนคติต่อการเมืองในแนวเดียวกัน การที่แนวความคิดของทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างเดียวกันจะก่อให้เกิดผลดีสองประการคือ ประการแรก หากแนวความคิดทั้งสองฝ่ายที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเหมือนกัน ก็จะเป็นการง่ายที่จะคาดคะเนพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งนั้น ถ้าทัศนคติยิ่งคล้ายกันมากขึ้น การขัดแย้งที่จะเกิดจากสิ่งนั้นจะยิ่งน้อยลง นั่นคือ โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในการแปลความหมายของข่าวสารที่สื่อความกันจะมีน้อยลง ประการที่สอง ความคิดที่สอดคล้องกัน จะทำให้แต่ละฝ่ายมีโอกาสจะตัดสินใจแทนอีกฝ่ายหนึ่งได้ เพราะทั้งสองฝ่ายคิดเหมือนกัน คนหนึ่งมีแนวความคิดต่อสิ่งใดเป็นอย่าง ไรอีกฝ่ายก็มีแนวความคิดต่อสิ่งนั้นเป็นอย่างเดียวกัน

ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันนี้เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในการสื่อสารระหว่างบุคคล อย่างไรก็ตาม หมายความว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลจะนำไปสู่คุณภาพ คือ มีแนวความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสอดคล้องกันเสมอไป ความสอดคล้องของบุคคลทั้งสองจะเกิดขึ้นจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อนแล้วนำไปสู่สิ่งต่าง ๆ แต่ก็ควรระวังว่าความสอดคล้องอาจลดน้อยลง ได้ถ้าบุคคลทั้งสองไม่มีความเข้าใจกัน

ปัจจัยที่ทำให้ความสัมพันธ์ของบุคคลไม่มีคุณภาพเกิดขึ้น 3 ประการคือ ประการแรกเกิดจากการถูกบังคับ ถ้าคนสองคนถูกบังคับให้ทำการสื่อสารจะมีผลทำให้ความสัมพันธ์ถูกกระทบกระเทือน ปัจจัยที่สองได้แก่ บทบาทของบุคคลแม้คนสองคนจะมีความเห็นตรงกันในบางเรื่องแต่เพราะอยู่ในบทบาทต่างกันก็จะทำให้ความเห็นไม่สอดคล้องกันได้ ปัจจัยประการที่สาม ได้แก่ ความกลัวว่าจะถูกลงโทษเรื่องบางเรื่องโดยสาระสำคัญในตัวเองแล้ว ไม่ใช่สิ่งร้ายแรง แต่ก็กลัวว่าถ้าบุคคลอื่นรู้ตนอาจถูกลงโทษหรือเกิดผลเสียหาย

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลหากผู้สื่อสารได้พิจารณาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบและลักษณะสำคัญของการสื่อสารแล้ว ก็จะช่วยให้การสื่อสารดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารระหว่างบุคคลจะเป็นรูปแบบการสื่อสารที่สำคัญมากที่สุดในการปฏิบัติงานของตำรวจ

จรรยา ซึ่งต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นกลไกในการปฏิบัติงาน ซึ่งในสภาพของการปฏิบัติงานจริงจะ ต้องใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลในทุกๆ ช่องทางการสื่อสาร โดยผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงรูปแบบของการสื่อสารในองค์การของตำรวจจราจร โดยละเอียดต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การ

จากสภาพการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรที่อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานนั้น จะเห็นได้ว่า ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนตำรวจจราจรจะต้องสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายหรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การรับทราบข่าวสารข้อมูลในเรื่องต่างๆ จากเพื่อนร่วมงาน การติดต่อประสานงานระหว่างตำรวจจราจรด้วยกันเองในแต่ละพื้นที่ การรับฟังข่าวสารสภาพการจราจรทางวิทยุสื่อสาร หรือการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) โดยการให้สัญญาณจราจร หรือการเตือนผู้กระทำผิดกฎจราจร ซึ่งกระบวนการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น จะเป็นเครื่องมือของการเชื่อมสัมพันธ์ภาพให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของบิช (Beach, 1967 อ้างใน วิชาวิจัย โพรบิสตา, 2540: 13) ที่ว่า การสื่อสารจะเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงส่วนประกอบต่างๆ ขององค์การ และเป็นเครื่องผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การสื่อสารยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากการสื่อสารเป็นสื่อในการนำความต้องการและความนึกคิด แผนและนโยบายต่างๆ ขององค์การ ไปสู่ผู้บังคับบัญชา หากการสื่อสารเป็นไปในรูปแบบที่ก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ก็จะทำให้การสื่อสารในการปฏิบัติงานหรือในหน่วยงานองค์การนั้นสัมฤทธิ์ผล บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากกระบวนการสื่อสารใดๆ ในการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้ ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา การสื่อสารนั้นก็ล้มเหลว อันอาจส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจ เกิดความเครียดและความเหน็ดเหนื่อยในการปฏิบัติงานได้ ดังผลการศึกษาของประชิด ศราภพันธุ (2532) พบว่า การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยที่บุคคลเมื่อได้รับข่าวสารหรือข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน บุคคลจะนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการตัดสินใจ

ในการคำนึงกิจกรรมการสื่อสารใดๆ ของตำรวจจราจร เราอาจพิจารณาได้ว่าเป็นการสื่อสารในรูปแบบของการสื่อสารในองค์การ โดยการสื่อสารจะเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์การ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละบุคคลและทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (เสนาะ คิฮาร์, 2538) การสื่อสารในองค์การจะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การเพื่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อการตัดสินใจ การพัฒนา การควบคุมและประสานงาน เป็นต้น ในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรนั้นจะต้องมีปฏิ

สัมพันธ์กับกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ (ผู้ใช้รอใช้ถนน) ซึ่งในการสื่อสารกับบุคคลในแต่ละกลุ่มย่อมมีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป อันทำให้ผลของการสื่อสารในแต่ละกลุ่มก็ย่อมแตกต่างกันด้วย หากรูปแบบการสื่อสารเป็นไปอย่างมีระบบและเอื้อต่อความสำเร็จในการสื่อสารก็ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่หากรูปแบบการสื่อสารเป็นอุปสรรค ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ความคับข้องใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง อันส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชากับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร และรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รอใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังกักดองบังคับการตำรวจจราจร

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ

องค์การเป็นที่รวมของส่วนประกอบต่างๆ และส่วนประกอบต่างๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีรูปแบบแน่นอน และมีแผนกำหนดขึ้นไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน ความสัมพันธ์ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างบังเอิญหรือโดยธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นอย่างมีระบบ นอกจากนี้องค์การยังมีลักษณะที่ซับซ้อน มีกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องและพึ่งพาอาศัยกันและกัน โดยสมาชิกขององค์การจะต้องทำหน้าที่ของตนเองตามบทบาทที่กำหนดอย่างเคร่งครัด เนื่องจากองค์การเป็นขบวนการแสดงบทบาทของสมาชิกในฐานะของผู้สร้างสถานการณ์อย่างเหมาะสมตามบทบาทที่กำหนดขึ้น การสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อองค์การอย่างมาก ในแง่ของการใช้เป็นเครื่องมือการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อเป็นหลักในการกำหนดบทบาทของแต่ละคน และใช้การสื่อสารในแง่ของการเป็นกระบวนการนำไปใช้ในการดำเนินงานขององค์การ โดยการสื่อสารจะทำหน้าที่สำคัญ 3 ประการ ในองค์การ คือ (เสนาะ คีเตาว์, 2541)

1. การใช้การสื่อสารในการออกคำสั่ง

การใช้การสื่อสารในการตั้งการที่สมบูรณ์ องค์การจะต้องพยายามทุกวิถีทางที่ทำให้ทุกคนยอมรับ และกระทำตามคำสั่งโดยเคร่งครัด หน้าที่ของการตั้งการก็คือการชักนำและการใช้อิทธิพลให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การกระทำตามที่องค์การต้องการ รูปแบบของการใช้การสื่อสารในการออกคำสั่งมี 2 รูปแบบ คือ การออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร และการออกคำสั่งด้วยวาจา ซึ่งทั้งสองรูปแบบก่อให้เกิดผลและปฏิกริยาจากผู้ได้บังคับบัญชาแตกต่างกัน การออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะอยู่ในรูปของหนังสือเวียน ประกาศ หรือออกคำสั่งโดยตรงต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง สำหรับการออกคำสั่งด้วยวาจาโดยทั่วไป ได้แก่ การตั้งรณต่อหน้าผู้รับคำสั่ง หรือต่อกลุ่มบุคคลผู้ปฏิบัติงาน

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารที่ใช้ในการออกคำสั่งเกิดขึ้นเพราะองค์การประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก แต่ละคนถูกกำหนดหน้าที่และบทบาทแตกต่างกัน แต่การกระทำของแต่ละคนเกี่ยวข้องกับกันและมีผลกระทบซึ่งกันและกัน การประสานงานและการร่วมมือกัน เป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ องค์การจึงต้องอาศัยหน้าที่ทางการสื่อสารมากำหนดรูปแบบของการปฏิบัติงาน การแปลความหมายและการตัดสินใจของบุคคลทุกคนขององค์การ

2. การใช้การสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เนื่องจากองค์การประกอบด้วยบุคคล และทุกคนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับกันภายใต้โครงสร้างขององค์การ องค์การที่เป็นทางการ (Formal Organization) จะเป็นตัวกำหนดและจำกัดรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การจะยึดถือความสัมพันธ์ของงานเป็นหลักสำคัญ กระบวนการสื่อสารจะเป็นสายใยที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์ในงานให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการปฏิบัติตามคำสั่ง ในขณะที่เดียวกันความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานก็มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การใช้การสื่อสารในการแก้ปัญหาและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น

ในการบริหารและปฏิบัติงานในองค์การ สมาชิกขององค์การจะต้องเผชิญปัญหาต่างๆ มากมาย และต้องตัดสินใจแก้ปัญหาเหล่านั้น โดยบุคคลจะใช้การสื่อสารเพื่อการแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนใช้การสื่อสารในการแสวงหาความร่วมมือ และความเข้าใจที่ถูกต้องจากสมาชิกอื่นขององค์การ

การศึกษาการสื่อสารในองค์การ โดยยึดหลักแนวความคิดด้านหน้าที่ (Functional Approach)

นักทฤษฎีนิเทศศาสตร์ และนักทฤษฎีด้านองค์การและการบริหารได้แสดงทรรศนะและมุมมองไว้มากมายเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ ซึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาการสื่อสารในองค์การ โดยยึดมุมมองในด้านของหน้าที่ (functional perspective) เป็นหลักในการศึกษา โดยมองว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์การที่แตกต่างกัน จะเป็นตัวแปรที่กำหนดหน้าที่ที่การสื่อสารมีต่อองค์การที่แตกต่างกัน

วิลเลียม ดับบลิว นีเฮอร์ (William W. Neher) กล่าวว่า แนวคิดด้านหน้าที่ในทางสังคมวิทยาได้มีการพัฒนาจากแนวคิดด้านมานุษยวิทยาและจิตวิทยา โดยนักมานุษยวิทยาทำหน้าที่ได้ศึกษาวัตถุประสงค์และหน้าที่ของกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่ต่างกัน ที่ตอบสนองความเป็นสังคมของมนุษย์ โดยนักมานุษยวิทยาทำหน้าที่เชื่อว่าหน้าที่จะเป็นตัวกำหนดโครงสร้างทางวัฒนธรรม ในขณะที่นักจิตวิทยาทำหน้าที่เชื่อว่า หน้าที่ของกระบวนการทางจิตใจจะเป็นกระบวนการพลวัตและเป็นตัวกำหนดการกระทำที่มนุษย์แสดงออกมา

สำหรับในทางนิเทศศาสตร์ แนวคิดด้านหน้าที่ได้อีกตัวแบบในการอธิบายการสื่อสารในรูปของกฎที่สามารถทำนายพฤติกรรมและผลของการสื่อสารได้ โดยมีรูปแบบของการสื่อสารเป็นตัวแปรกำหนดผลของการสื่อสาร

ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การโดยยึดแนวคิดด้านหน้าที่ จะมุ่งเน้นศึกษาถึงการกำหนดแนวทางที่จะขยายและปรับปรุงระบบการสื่อสารและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ โดยมุ่งหวังที่จะให้ผลของการสื่อสารช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ Vance, Monge and Russell (1977: 55) ได้ใช้คำว่า "หน้าที่" ในความหมายของการใช้การสื่อสารในบริบทที่ต่างกันเพื่อบรรลุถึงวัตถุประสงค์และผลประจักษ์ที่ต่างกัน กระบวนการสื่อสารจะตอบสนองหน้าที่แต่ละหน้าที่เฉพาะอย่าง การศึกษาการสื่อสารในองค์การจะเป็นการศึกษาถึงกระบวนการไหลของข่าวสารส่งผ่านไปยังเครือข่ายของช่องสารและสื่อทางเทคโนโลยี โดยเครือข่ายของช่องสารจะเป็นเสมือนโครงสร้างที่อาจเป็นทั้งอุปสรรคหรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้สารไหลผ่าน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวข้างต้นนี้จะเชื่อมโยงกับแนวคิดด้านโครงสร้างหน้าที่ เนื่องจากเป็นการมุ่งศึกษาหน้าที่ของโครงสร้างของการสื่อสาร

นักทฤษฎีด้านหน้าที่มุ่งเน้นศึกษาหน้าที่ของสารและพฤติกรรมการสื่อสาร โดยได้จัดแบ่งสารและพฤติกรรมการสื่อสารออกเป็นหมวดหมู่ตามหน้าที่ที่สารและพฤติกรรมนั้นๆ มีต่อกระบวนการสื่อสารในองค์การ โดยได้แบ่งหน้าที่เป็น 3 ประการ ดังนี้ (William W. Neher, 1997: 25-26)

1. หน้าที่เพื่อการปฏิบัติงาน (task function) การสื่อสารในองค์การจะทำหน้าที่ในการช่วยให้การดำเนินงานภายในองค์การดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยการสื่อสารในองค์การจะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือและสื่อกลางในการถ่ายทอดคำสั่ง ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน หรือความเป็นไปต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2. หน้าที่ในรักษาและบำรุง (maintenance function) การสื่อสารในองค์กรจะทำให้หน้าที่ในการช่วยให้โครงสร้างและกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรคงอยู่ต่อไป เป็นการช่วยรักษาความสัมพันธ์ของหน่วยต่างๆ ในองค์กรให้เป็นไปอย่างราบรื่น ดำรงความสัมพันธ์ที่ดีให้คงอยู่ และช่วยให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดีในองค์กร โดยหน้าที่ของการสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นการรักษาสัมพันธ์ภาพทางสังคมของหน่วยต่างๆ ในองค์กร

3. หน้าที่ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (innovative function) การสื่อสารในองค์กรจะทำให้เกิดการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในองค์กร โดยการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในองค์กรเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือเพื่อให้เกิดการปรับตัวเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีปฏิบัติที่ดีกว่าเดิม

การศึกษาการสื่อสารในองค์กร โดยยึดหลักแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Approach)

นอกจากการศึกษาการสื่อสารในองค์กร โดยยึดหลักแนวคิดด้านหน้าที่แล้ว ยังได้มีการศึกษาการสื่อสารในองค์กร โดยมีรากฐานบนแนวคิดลักษณะของมนุษย์และสังคม โดยคำนึงถึงความต้องการทางสังคมและจิตวิทยาของสมาชิกในองค์กร พยายามที่จะชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างไม่เป็นทางการจะสามารถช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ โดยลักษณะที่สำคัญของแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์คือ การเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานมากขึ้น สร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง ซึ่งเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน สร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการย้ำความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการติดต่อสื่อสาร มากกว่าการติดต่อสื่อสารตามตำแหน่งและการแบ่งสาขางาน

การสื่อสารในองค์กรตามแนวคิดมนุษยสัมพันธ์มีหลักสำคัญของการสื่อสาร คือ เป็นการสื่อสารเพื่องานและเพื่อสังคม โดยมีรูปแบบการสื่อสารทั้งในแนวดิ่งและในแนวราบ ในลักษณะของการสื่อสารแบบเผชิญหน้า และมักโน้มเอียงไปในลักษณะอย่างไม่เป็นทางการ (Katherine Miller, 1999: 41)

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ (กริช สืบสนธิ์, 2538)

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานดูต่างไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไวใจ ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และกับพนักงานโดยส่วนรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจหากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้ว จะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ทั้งคิดและช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติการกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้ และประสานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุกๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจงกับการทำงานหน่วยงานอื่นๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารงานองค์การ และความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่นๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์การไปสู่ความเจริญ การยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าจะคนผู้นั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับการยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ คนเรานั้นเมื่อพูดอะไร หรือสื่อสารอะไรออกไปก็ต้องการให้มีผู้รับฟัง แม้จะ ไม่เห็นด้วยก็ตาม

รูปแบบการสื่อสารในองค์การสามารถจำแนกออกได้เป็นหลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าต้องการมุ่งพิจารณาในประเด็นใด โดยส่วนใหญ่แล้วจะจำแนกการสื่อสารในองค์การออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. จำแนกตามประเภทของการใช้ แบ่งเป็น การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
2. จำแนกตามช่องทางของการสื่อสาร แบ่งเป็น การสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทาง

3. จำนวนตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งเป็น การสื่อสารตามแนวตั้ง (การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่าง) การสื่อสารตามแนวราบ
4. จำนวนตามสัญลักษณ์ที่ใช้ แบ่งเป็น การสื่อสารเชิงวิจนภาษา การสื่อสารเชิงอวิจนภาษา

จากสภาพการปฏิบัติงานจริงของตำรวจจราจร พบว่า ตำรวจจราจรจะต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ซึ่งในการติดต่อสื่อสารกับแต่ละกลุ่มบุคคลที่กล่าวข้างต้นนั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยรูปแบบการสื่อสารหลายรูปแบบควบคู่กันไป ไม่สามารถติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเพียงรูปแบบเดียวได้ แต่อาจใช้รูปแบบการสื่อสารในแต่ละรูปแบบในระดับที่แตกต่างกันไป โดยจะกล่าวในรายละเอียดของการสื่อสารในแต่ละรูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารที่จำแนกโดยประเภทของการใช้

การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication)

การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ คือการสื่อสารที่สารถูกส่งต่อไปในองค์การตามลำดับชั้นหรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจ สารนั้นจะไหลผ่านไปตามสายไขความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ อาจถูกส่งบนหรือลงล่าง ที่เป็นไปตามการมอบหมายอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจ สารจะถูกส่งข้ามหน่วยงานก็ต่อเมื่อกำหนดไว้โดยหน้าที่การปฏิบัติ ความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการภายในองค์การจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการไหลของสาร นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการมักเน้นการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าคำพูด เช่น การประกาศแจ้งนโยบาย หรือผลความก้าวหน้าขององค์การ โดยการสื่อสารอย่างเป็นทางการจะมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521)

- เป็นการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา
- เป็นการนำกลับมายังผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ รายงาน และการสนองตอบของผู้บังคับบัญชา
- เป็นการแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์การ แก่ข้าราชการ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal or Personal Communication)

การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารของบุคคลโดยไม่พิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่ง และมีได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้สึกคุ้นเคยเป็นการส่วนตัว เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทิศทางของการสื่อสารไม่อาจคาดคะเนได้ โดยเดวิดและโอ คอนเนอร์ (Davis and O'Connor) อ้างใน กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ, 2540: 9) ได้กล่าวถึงลักษณะของการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการไว้คือ

- ผ่านความเกี่ยวพันระหว่างกันทางวาจา
- เป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์การและตำแหน่ง
- ส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว
- มีลักษณะสายใยการสื่อสารที่เป็นลูกโซ่ เป็นการถ่ายทอดข่าวสารแก่บุคคลมากกว่าหนึ่งคน
- โอกาสในความถูกต้องของข่าวสารมีน้อย
- มีอิทธิพลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อองค์การ

การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการนี้ จะช่วยรักษาความสัมพันธ์ทางด้านสังคมระหว่างบุคคลในองค์การ การไหลของข่าวสารจะไปตามช่องทางที่ไม่เป็นทางการ และไปได้รวดเร็วกว่าช่องทางที่เป็นทางการ ดังนั้น จึงควรให้ความสนใจในเครือข่ายของการสื่อสารแบบนี้ เพราะเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งเกิดจากความใกล้ชิด รู้จักกันดีในรูปแบบของการจับฉับนิเทศ นับว่าเป็นช่องทางของการกระจายข่าวสารที่มีประสิทธิภาพสูง เป็นเครื่องวัดขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี การจับฉับนิเทศทำให้เกิดข่าวลือ ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจและแก้ไข โดยการให้ข่าวสารที่ถูกต้อง และอธิบายข้อเท็จจริงให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจ

2. รูปแบบการสื่อสารที่จำแนกโดยช่องทางทางการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารทางเดียว (One Way Communication)

การสื่อสารทางเดียวเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปสู่ผู้รับสาร มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรืออุปปฏิภาณของผู้รับสาร โดยทั่วไปการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นไปในรูปของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงในองค์การสู่ผู้ได้บังคับบัญชา และอาจจะผ่าน

สื่อมวลชนในการเสนอข่าว หรือรายงานขององค์กรต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

การสื่อสารแบบทางเดียวจะทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะกับสถานการณ์ที่ผู้ส่งสารมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ สูงกว่าผู้รับสาร หรือในกรณีที่ผู้ส่งสารเป็นผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงกว่า ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้จะทำให้ผู้รับสารรู้สึกว่าคุณภาพหรือองศาของการสื่อสาร เหมือนหนึ่งว่าคุณไม่มีความรู้ ความสามารถ อาจก่อให้เกิดการต่อต้านภายในได้

ในการสื่อสารระหว่างตำรวจจราจรกับผู้บังคับบัญชานั้น มีแนวโน้มที่จะเป็นการสื่อสารทางเดียวเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากธรรมชาติของลักษณะการบังคับบัญชาของข้าราชการที่มักให้ความเคารพและยำเกรงผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บังคับบัญชาระดับสูง รวมทั้งตำรวจจราจรจะต้องยึดถือระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ผู้ได้บังคับบัญชาจึงต้องรับฟังคำสั่งและนโยบายต่างๆ จากผู้บังคับบัญชาโดยไม่สามารถโต้แย้งได้ ซึ่งในการปฏิบัติงานตำรวจจราจรจะสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในลักษณะของการประชุมเพื่อรับทราบนโยบาย หรือการรับคำสั่งต่างๆ ซึ่งการสื่อสารแบบทางเดียนี้มีผลดีในด้านของความถูกต้อง ความรวดเร็วในการสั่งการ มีระเบียบ และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ต้องการการตัดสินใจ ดังข้อเสนอแนะของเลวิตท์ (Leavitt) ที่ว่า หากองค์กรมีความต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ในการติดต่อสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดียวมีความเหมาะสม อย่างไรก็ตาม หากผู้บังคับบัญชาใช้รูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียนี้อาจก่อให้เกิดความคับข้องใจ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงได้เนื่องจากผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายต่อรูปแบบการสื่อสาร

การสื่อสารสองทาง (Two Way Communication)

การสื่อสารสองทางเป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง (response) และมีการย้อนกลับ (feedback) มายังผู้ส่งสาร หรือเป็นกระบวนการการสื่อสารที่ดำเนินถึงปฏิริยาโต้ตอบ ซึ่งก็คือ ข่าวสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารใช้ติดต่อระหว่างกัน บุคคลที่กล่าวถึงส่งสารกันนั้นต่างก็แสดงปฏิริยาโต้ตอบกับสาร แทนที่จะเป็นผู้รับอย่างเดียว ในการสื่อสารแบบสองทางนี้จะเปิดโอกาสให้ผู้รับสารสามารถแสดงความคิดเห็น และช่วยลดช่องว่างในการสื่อสาร อีกทั้งยังเป็นการป้องกันการตีความหมายผิดพลาดได้

การสื่อสารแบบสองทางนี้มีประสิทธิภาพในการสร้างความร่วมมือ และประสานความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร และมีความถูกต้องแม่นยำมากกว่า นอกจากผลของการสื่อ

สารแล้ว การสื่อสารแบบสองทางนี้ยังส่งผลดีในด้านจิตวิทยาและการแสวงหาความร่วมมืออีกด้วย กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานของตำรวจรายนั้น การสื่อสารแบบสองทางส่วนมากจะเป็นการสื่อสารระหว่างตำรวจรายปฏิบัติงานด้วยกัน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ซึ่งการเปิดโอกาสให้มีการโต้ตอบกันจะทำให้ตำรวจสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ อันเป็นผลให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และขจัดความคับข้องใจในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ ตำรวจยังใช้การสื่อสารแบบสองทางนี้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ไร้รถไร้ถนน) เพื่อสร้างความเข้าใจและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแสวงหาความร่วมมือในการจัดการจราจรอีกด้วย

3. รูปแบบการสื่อสารที่จำแนกโดยทิศทางการสื่อสาร

การสื่อสารในแนวดิ่ง (Vertical Dimension or Hierarchy Effects)

การสื่อสารในแนวดิ่ง แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการสื่อสารในองค์การแบบคลาสสิก เป็นการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารตามสายการบังคับบัญชา จากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา มักเป็นการสื่อสารในรูปการแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน การชักชวนความเข้าใจ โดยมีวัตถุประสงค์คือ (วุฒิชัย ชำนาญ, 2520)

- เพื่อให้แนวปฏิบัติงานที่จำเพาะเจาะจงในการสั่งงาน
- เพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร
- เพื่อให้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุผลสำคัญ
- เพื่อบอกให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- เพื่อให้ข่าวสารแบบอุดมการณ์ที่จะช่วยให้เกิดความซาบซึ้งในเป้าหมาย

ในการสื่อสารของตำรวจรายนที่เป็นการสื่อสารจากบนลงล่างนี้จะมีช่องทางการสื่อสารคือ

- การสั่งงานตามลำดับชั้น
- การปิดประกาศ
- คำสั่งถึงผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง
- คู่มือการปฏิบัติงาน
- การประชุม

3.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่าไปยังระดับสูงกว่า คือ ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งข่าวสารย้อนกลับไปหาผู้บังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้ของข้าราชการมักอยู่ในรูปของ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ การขอข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารตามแนวดิ่งมีตัวแปรที่กำหนดบทบาทระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร คือ ตำแหน่งและอำนาจ ตำแหน่ง คือ ความสัมพันธ์ที่เกิดจากความรับผิดชอบของการทำงาน รวมทั้งการให้รางวัล หรือลงโทษ ส่วนอำนาจ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดจากความสามารถ บุคลิกลักษณะส่วนตัวในการควบคุมหรือมีอิทธิพลต่อผู้อื่น ซึ่งในการสื่อสารของข้าราชการกับเพื่อนร่วมงาน ก็อาจเกิดการสื่อสารในแนวดิ่งได้ เนื่องจากในบางกรณีอาจไม่จำเป็นต้องอาศัยตำแหน่งที่เหนือกว่าในฐานะผู้บังคับบัญชา แต่อาจสร้างอำนาจบุคลิกลักษณะสูงใจให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตาม หรือได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้

การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)

เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์การ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันของบุคคลที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือต่างหน่วยงานกัน แต่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กันในเรื่องงาน เป็นการสื่อสารเพื่อขอคำแนะนำและข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อที่ไม่ขึ้นอยู่กับสายการบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็นกัน เพื่อแก้ปัญหา เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การสื่อสารของข้าราชการที่อยู่ในรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนนี้ จะเป็นการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนมาก โดยมีวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ดังนี้

- การประสานงานในการอำนวยความสะดวกระหว่างข้าราชการของสถานีดำรงนครบาลต่างพื้นที่
- การแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ
- เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
- เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน
- เพื่อลดข้อขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่าง และนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกัน
- เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4. รูปแบบการสื่อสารที่จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้

การสื่อสารเชิงวัจนภาษา (Verbal Communication)

การสื่อสารเชิงวัจนจะเป็นการสื่อสาร โดยใช้ถ้อยคำเป็นสัญลักษณ์อักษรหรือวาจา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยทั่วไปแล้วการสื่อสารระหว่างบุคคลจะอาศัยการสื่อสารเชิงวัจนภาษาเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้ที่ทำการสื่อสารควรจะต้องสร้างความสามารถในด้านต่อไปนี้ (เดวิดสัน วิกิตำนา ฉบับภาษาไทย, 2539)

- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์ และเป็นไปตามหลักตรรกศาสตร์
- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมาย
- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส

การสื่อสารเชิงวัจนภาษาอาจเกิดควบคู่ไปกับการสื่อสารเชิงอวัจนภาษา ซึ่งในที่นี้ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของตำรวจจราจรก็อาจใช้การสื่อสารเชิงอวัจนภาษาคือช่วย เช่น การทำความเคารพ การยืนตรง เป็นต้น

การสื่อสารเชิงอวัจนภาษา (Nonverbal Communication)

เป็นการสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์นอกเหนือไปจากวาจา จะเน้นการใช้ท่าทางและการเคลื่อนไหว ซึ่งแต่ละบุคคลให้ความหมายเฉพาะของตนเอง เมื่อเวลาแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นเข้าใจว่าอยู่ในสถานการณ์ใด การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดเป็นการใช้ท่าทางที่จะช่วยให้ผู้พูดสะดวกในการที่จะสื่อสารมากยิ่งขึ้น

การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำมีลักษณะเป็นสากล เป็นที่ยอมรับ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ภาษาใบ้ ซึ่งเป็นการใช้ถ้อยคำต่างๆ ที่แสดงถึงความต้องการของมนุษย์ แต่ท่าทางเป็นเพียงสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำลักษณะหนึ่งเท่านั้น ยังมีการสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษาพูดหรือภาษาเขียนในลักษณะอื่นๆ อีก ดังนี้

1. เวลา การที่ผู้ส่งสารใช้เวลาในการสื่อสารอย่างไร ก็เป็นสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายออกไปได้ การพูดการกระทำที่ใช้เวลานานอาจหมายถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น

2. วัตถุประสงค์ การใช้วัตถุหรือภาชนะหรือเครื่องแต่งกายล้วนให้ความหมายได้ทั้งสิ้น เช่น การแต่งชุดดำเป็นการไว้อาลัย

3. สถานที่ตั้ง หรือระยะห่าง เป็นสิ่งที่ให้ความหมายในลักษณะของข่าวสารอย่างหนึ่งด้วย เช่น ขนาดของห้องทำงาน ที่ตั้งของโต๊ะทำงาน ระยะห่างระหว่างบุคคลที่สนทนากัน เป็นต้น

4. สัญลักษณ์ เป็นสัญลักษณ์ที่มีการเคลื่อนไหว ซึ่งมนุษย์ทำขึ้นและใช้ให้สื่อความหมายเป็นที่เข้าใจได้ในลักษณะต่างๆ กัน ทั้งที่ต้องการให้เกิดความหมายเป็นสากล และมีความหมายเฉพาะในหมู่ของคน ทั้งนี้รวมถึงการใช้แสง สี สัญลักษณ์ต่างๆ เช่น การใช้สัญญาณมือของตำรวจจราจรที่โบกให้รอดไป หรือการห้ามรถ เป็นต้น

ในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรนั้น จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยการสื่อสารกับผู้รับบริการนี้ถือเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงานการจราจร เนื่องจากผู้รับบริการเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เปรียบเสมือนลูกค้าของตำรวจจราจร ซึ่งตำรวจจราจรจะต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านการจราจรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติงาน โดยรูปแบบการสื่อสารระหว่างตำรวจจราจรกับผู้รับบริการตำรวจจราจรในขณะที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกการจราจรนั้น โดยส่วนใหญ่แล้วจะใช้การสื่อสารเชิงอวัจนภาษาในการปฏิบัติงานเป็นส่วนมาก โดยตำรวจจราจรจะใช้สัญญาณจราจรในการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) โดยสัญญาณจราจรจะหมายรวมถึง สัญญาณอื่นใด เช่น ธง ไฟ ไฟฟ้า นกหวีด เมื่อหรือ แขน หรือค้อนวิธีอื่นใดสำหรับให้ผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ปฏิบัติตามสัญญาณนั้น (กองบังคับการตำรวจจราจร, 2542: 95) ซึ่งการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) นั้น หากการสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผลก็อาจส่งผลให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการจราจรติดขัด การกีดขวางการจราจร หรือแม้กระทั่งการที่ผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ไม่เข้าใจถึงการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรอันเป็นผลทำให้เกิดการเข้าใจผิดและมองภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรผิดพลาดไป ซึ่งในกรณีเช่นนี้จะส่งผลให้ตำรวจจราจรเกิดความท้อใจ เกิดความเครียดซึ่งอาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

เก็จวดี จิตวัฒนวิไล (2530) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา แต่สถานภาพส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อาชวราชการ ตำแหน่ง และเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุญฉีกา วงศ์วานิช (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รณินาด เจริญผล (2537) ศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารสองทาง การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาขั้นต้นมากที่สุด

ชาติิน นานา (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานบริษัทอเมริกันและญี่ปุ่น ทางด้านช่องทางการสื่อสารพบว่า การสื่อสารสองทางทุกข้อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารทางบวก ทางด้านประเภทของการสื่อสารพบว่า การสื่อสารอย่างเป็นทางการส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวก ยกเว้นในเรื่องของการเข้าพบหัวหน้าในเฉพาะเรื่องงาน และการพบปะหัวหน้าเฉพาะในเวลาทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบ ด้านทิศทางการสื่อสารพบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร ส่วนบรรยากาศการสื่อสารพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารเช่นกัน

กาญจนา โสฬ์ประเสริฐ (2540) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาล

ตำรวจ พบว่า พยาบาลประจำการมีการสื่อสารแนวนอนในระดับสูง มีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง และมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับสูง รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ออสโม เอ ไวโอ (Osmo A. Wioo, 1987) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารและทิศทางการสื่อสารว่า บุคลากรภายในองค์กรมีความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรงที่มีต่อคนมากที่สุด การติดต่อสื่อสารจากหัวหน้าหน่วยงานโดยตรงของตน และการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่นนอกหน่วยงานที่มีต่อตน เป็นอันดับรองลงมาตามลำดับ และมีความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารจากคนที่มีต่อบุคคลอื่น และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยกันน้อยที่สุด และได้สรุปว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของบุคคล เกี่ยวข้องกับทิศทางของการสื่อสาร กล่าวคือ บุคคลมีความพึงพอใจในทิศทางการเป็นผู้ส่งสารไปยังบุคคลอื่น และไม่พึงพอใจในทิศทางการเป็นผู้รับสารจากบุคคลอื่น

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเหน็ดเหนื่อยในการปฏิบัติงาน

จินตนา ญาติบรรทุง (2528) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหน็ดเหนื่อยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยเฉลี่ยพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ มีความเหน็ดเหนื่อยอยู่ในระดับปานกลาง และพยาบาลวิชาชีพที่แตกต่างกันด้วยอายุ ประสบการณ์ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล การรับรู้ต่อความตึงเครียดในงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง และการรับรู้ต่อระบบบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความเหน็ดเหนื่อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิระยา สัมมาวาจ (2532) ศึกษาความเหน็ดเหนื่อยของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามารินดิ พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามารินดิ มีค่าคะแนนความเหน็ดเหนื่อยทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทั้งสามด้าน และพยาบาลประจำการที่มีความแตกต่างทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยของความเหน็ดเหนื่อยแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ไวโด พัวรักษา (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำ โดย ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย ในขณะที่แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร และการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย โดยที่ภาระงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง ประเภทหอผู้ป่วยแผนกอายุรกรรม สัมพันธภาพในหน่วยงาน และประเภทหอผู้ป่วยแผนกสูติ-นรีเวชกรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพได้

มาซโซรานา (Mazzorana, 1991) ได้ทำการศึกษาพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล Northern California Hospital จำนวน 120 คน พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง และความพึงพอใจกับเงินเดือนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แมคเคน (McCain, 1994) ศึกษาพยาบาลวิชาชีพจำนวน 161 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล 3 แห่ง พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง อายุ และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน และพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบมุ่งคนมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ของพยาบาลประจำการ

จอห์นสัน (Johnson, 1996) ได้ทำการศึกษาพยาบาลจำนวน 29 คน พบว่า พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในระดับต่ำถึงปานกลาง นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าบุคคลได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงจะป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจ

รุ่งโรจน์ แสงคร้าม (2531) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวน ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดย อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งและชั้นยศ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมคิด เติเพชรเหลือง (2531) ได้ทำการศึกษาความวิตกกังวลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแผนกสายตรวจรถยนต์และรถจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความวิตกกังวลในระดับค่อนข้างสูงเกี่ยวกับรายได้ สวัสดิการ ศักดิ์ศรีในอาชีพ ความมั่นคงปลอดภัยในอาชีพ และสภาพการปฏิบัติงาน ในขณะที่มีความวิตกกังวลในระดับปานกลางในเรื่องของโอกาสก้าวหน้า และความยุติธรรมในหน่วยงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ชัยยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนอายุ อาชวาระการ และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ

ทัศนัย สิริสนธิ (2536) ศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน : ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชวาระการ ชัยยศ ระดับเงินเดือน จำนวนบุตร และจำนวนผู้อยู่ในอุปการะที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน ในขณะที่ระดับความพึงพอใจในลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการที่แตกต่างกันไม่พบว่า มีระดับความเครียดแตกต่างกัน

สุรศักดิ์ ศานูจรรย์ (2536) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาล ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ รายได้ ที่พักอาศัย ครอบครัว ถึงแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า และความยุติธรรม ศักดิ์ศรีในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมาก คือ รายได้ ที่พักอาศัย ถึงแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน และศักดิ์ศรีในอาชีพ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คือ ครอบครัว การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความยุติธรรม

ฮานส์ เซลย์ (Hans Selye, 1965) ได้ทำการศึกษาพบว่า บุคคลที่ประกอบอาชีพตำรวจจราจร มักมีแนวโน้มของการเกิดความเครียดในระดับสูง

มัลดารี (Muldary, 1983) ได้ทำการศึกษาพบว่า ผลของความเครียดทำให้ตำรวจจราจรในสหรัฐอเมริกา มีความเจ็บป่วยทางจิต และมีอาการด้านร่างกายอย่างรุนแรง และในที่สุดก็ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

มาร์กาเร็ต (Margaret, 1985) ได้ค้นคว้าถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด และองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ก้าวร้าวรุนแรงของตำรวจในเมืองแอตแลนต้า โดยใช้แบบสอบถามที่ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Behavior) แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support) และ State-trait Personality Inventory (STPI) พบว่า แรงสนับสนุนจากผู้อื่น จะช่วยลดความเครียดได้ในทุกๆ ระดับ

คูเปอร์ (Cooper, 1986) ศึกษาความเครียดในการทำงานของตำรวจ พบว่า การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยิ่งมีมากขึ้นเท่าไร ก็จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายลดลง และกลับมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังที่กล่าวข้างต้น มีประเด็นที่พึงสังเกต ดังนี้

1. งานวิจัยด้านรูปแบบการสื่อสาร โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการศึกษาในรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจหรือความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาพแวดล้อมในองค์กร และสถานภาพทางสังคม เป็นต้น
2. งานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ที่เกี่ยวกับแนวคิดกระบวนการทัศนคติของความเหนื่อยหน่ายนั้น จะเป็นการศึกษาโดยมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ โดยปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม ตามความเห็นของคิม (Kim, 1978: 23) ที่กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่พบได้ในบุคคลทุกอาชีพ ที่ทำงานด้านการให้บริการทางสังคมและเกี่ยวข้องกับผู้คน โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาล ตำรวจ ครู และนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัย ไม่พบว่ามีการวิจัยในด้านความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานที่ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอาชีพตำรวจโดยตรง ซึ่งจากสภาพการปฏิบัติงานจริงกลับพบว่า อาชีพตำรวจเป็นอาชีพหนึ่งที่มีหน้าที่ในการให้บริการ และต้องเกี่ยวข้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนเป็นจำนวนมากและต่อเนื่อง ดังนั้น ตำรวจจึงมีแนวโน้มที่อาจเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้สูง เช่นเดียวกับอาชีพพยาบาลที่ได้มีการศึกษาวิจัยจำนวนมาก

3. งานวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตำรวจที่ได้มีการศึกษาทั้งในประเทศไทย และในต่างประเทศนั้น พบว่า มีแนวโน้มของการศึกษาที่มุ่งเน้นในมิติของความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล ซึ่งปัจจัยหลักที่มีความสัมพันธ์

กับทั้ง 3 มิติดังกล่าวข้างต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในอาชีพ และศักดิ์ศรีในอาชีพ

ดังนั้น เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่ครอบคลุมและเชื่อมโยงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ตามประเด็นดังกล่าวข้างต้น จึงได้กำหนดกรอบการวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ และรูปแบบการสื่อสาร คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร โดยรายละเอียดและความสำคัญของตัวแปรทั้งหมดได้ยึดหลักตามแนวทางของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น โดยแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

