

**ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน
ของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร**

นางสาวธิดาพร มีกิ่งทอง

31.00.43

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะอักษรปริชญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตรพัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-334-570-1

ลิขสิทธิ์ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS AND COMMUNICATION
PATTERN WITH BURNOUT OF TRAFFIC POLICE
UNDER TRAFFIC POLICE DIVISION**

Miss Thidaporn Mekingthong

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication**

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 1999

ISBN 974-334-570-1

ฉัตรพร มีกิ่งทอง : ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของ ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร (DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS AND COMMUNICATION PATTERN WITH BURNOUT OF TRAFFIC POLICE UNDER TRAFFIC POLICE DIVISION) อ.ที่ปรึกษา : รศ.จรรยาโน แกลโกศล, 190 หน้า. ISBN 974-334-570-1.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสาร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 400 นาย เลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม มิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบไคสมควร์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยทุกโดยเพิ่มตัวแปรแบบขั้นคตอน ประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ๗ ครั้ง ที่ค่าเฉลี่ย 2.49 โดยความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลเกิดขึ้นมากกว่าด้านอื่น ๆ ในระดับบ่อยครั้ง ที่ค่าเฉลี่ย 2.94
2. ปัจจัยประชากรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ อายุ และแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว
3. รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบบนลงล่าง การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบทางเดียวในแนวตั้ง แบบอวิจนภาษา และการสื่อสารกับผู้บริหารแบบทางการ แบบทางเดียว แบบอวิจนภาษา
รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางการ แบบไม่เป็นทางการ แบบทางเดียว แบบอวิจนภาษา และการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน แบบไม่เป็นทางการ แบบสองทางในแนวราบ แบบอวิจนภาษา
4. ถ้าับความสำคัญของตัวแปรรวมทั้งสิ้น 8 ตัวแปร ที่สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ได้แก่ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารกับผู้บริหารแบบเป็นทางการ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบสองทาง การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบทางเดียว การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางเดียว การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการ การสื่อสารกับผู้บริหารแบบอวิจนภาษา และการสื่อสารกับผู้บริหารแบบทางเดียว ซึ่งร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ร้อยละ 42.1 ($R^2 = .421$)

ภาควิชา.....การประชาสัมพันธ์.....
 สาขาวิชา.....นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
 ปีการศึกษา.....2542.....

ลายมือชื่อนิติ.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

THIDAPORN MEKINGTHONG : DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS AND COMMUNICATION
PATTERN WITH BURNOUT OF TRAFFIC POLICE UNDER TRAFFIC POLICE DIVISION.

THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. JARANAI GLAEGOSOL, 190 pp. ISBN 974-334-570-1.

The purpose of the research is to study variables that enable to predict burnout and to study the correlation between demographic characteristics and communication pattern with burnout of traffic police. The samples are 400 traffic police under Traffic Police Division. This study is a survey research utilizing questionnaire which is analyzed in terms of Chi-square test, Pearson's Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression Analysis. The result of the research could be summed up as follows:

1. Burnout of traffic police is said to be once at long time for mean value at 2.49 noticeably with specific burnout as reduction to personal accomplishment which is at mean value 2.94.
2. Age and support from family of traffic police negatively correlates with burnout at the significant level of .05.
3. In the direction of positive correlation burnout of respondent positively correlates with the patterns of communication including respondent communication with commander which is top-down communication pattern ; communication with colleague in the pattern of one-way, non-verbal communication; communication with service recipient which is in similar pattern of one-way, non-verbal and formal. The level of significance is at .05.

In the direction of negative correlation, burnout of respondent negatively correlates with respondent communication with commander both formal and informal pattern, verbal, one-way communication pattern; and respondent communication with colleague including informal, two-way, lateral, verbal communication pattern. The significant level is at .05.

4. There are 8 predictor variables of burnout namely communication with respondent commander both informal and formal, and one-way pattern; communication with colleague including both one-way and two-way communication pattern; communication with receiver of service in the pattern of formal, nonverbal and one-way communication. The predictability level is at 42.1 percent ($R^2 = .421$) at significant level of .05.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....
สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
ปีการศึกษา..... 2542.....

ลายมือชื่อนิติกร..... *ด.จ. อดิศักดิ์*.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *W.*.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงจะไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยการทำงานของข้าพเจ้าแต่เพียงลำพัง หากแต่สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาจากบุคคลต่างๆ ที่ข้าพเจ้าขอกล่าวแสดงความขอบคุณดังต่อไปนี้

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงสุดในความกรุณาของรองศาสตราจารย์ จาระไน แกลโกศล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ตลอดเวลาอันมีค่ายังในการตรวจแก้วิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำและความรู้ที่มีค่าต่อการทำงานตลอดมา รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร. ธนวิทย์ บุญลือ ที่กรุณาตลอดเวลาในการเป็นประธานกรรมการของการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ กราบขอบพระคุณ พลตำรวจตรี อุดุทธ์ แสงถึงแก้ว ที่กรุณานับกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำ ตลอดจนข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ทำให้เนื้อหาของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ และบรรลุถึงวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณสำหรับความช่วยเหลือของพันตำรวจโท จิรทัศน์ แก้วแสงเอก ที่อุทิศเวลาและแรงกายอย่างเต็มที่ในการประสานงานการเก็บข้อมูล และอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลต่างๆ รวมทั้งตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจรทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณในความเอื้ออาทรและความห่วงใยของคุณปวีกร อุทยานนท์ เพื่อนรุ่นพี่ผู้คอยกระตุ้นเตือน ให้คำแนะนำและกำลังใจ ซึ่งทำให้ข้าพเจ้าสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ รวมทั้งความเข้าใจและความช่วยเหลือที่มีค่ายิ่งจากคุณวรชัย จรูญประสิทธิ์พร ผู้อยู่เคียงข้างกันเสมอในการเดินทางของชีวิต

ขอบคุณสำหรับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของซ้อ และน้ำใจจากป๊อ เพื่อนผู้คอยห่วงใยและให้กำลังใจเสมอมา ขอขอบคุณ พี่ปอง อี๊ด หมิง นัท น้า ที่ช่วยเติมเต็มอีกเสี้ยวหนึ่งของชีวิตให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนพี่และเพื่อนๆ นิเทศศาสตร์พัฒนาการรุ่น 4 ภาคนอกเวลาทุกท่าน ที่ได้มอบช่วงเวลาที่ดีที่สุดแก่ข้าพเจ้าตลอดระยะเวลา 2 ปี ของการศึกษา

สุดท้ายนี้ ความดีทั้งหมดที่พึงจะมีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้คุณพ่อและคุณแม่ ผู้อยู่เบื้องหลังทุกๆ ความสำเร็จของชีวิต ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงสุดสำหรับทุกสิ่งทุกอย่างที่ท่านทั้งสองได้สร้างให้แก่ข้าพเจ้าตลอดทั้งชีวิตที่ผ่านมา โดยเฉพาะแรงบันดาลใจและกำลังใจที่ผลักดันให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
ปัญหำนำการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดด้านการปฏิบัติงานจรรยา.....	13
/ แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย.....	18
/ แนวคิดด้านแรงสนับสนุนทางสังคม.....	32
/ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	36
/ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	62
3. วิธีการดำเนินการวิจัย.....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

	หน้า
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	66
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	128
สรุปผลการศึกษาค้นคว้าเชิงบรรยาย.....	129
สรุปผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน.....	132
อภิปรายผลการวิจัย.....	140
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	149
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	153
รายการอ้างอิง.....	155
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	160
ภาคผนวก ข.....	172
ประวัติผู้วิจัย.....	190

สารบัญตาราง

ตารางที่

	หน้า
1. แสดงกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่าย.....	25
2. แสดงค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม.....	71
3. แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยประชากร.....	76
4. แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ในแง่การปฏิบัติที่ได้รับจากสมาชิกในครอบครัว.....	81
5. แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	86
6. แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	91
7. แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ ..	96
8. แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของตำรวจ.....	102
9. แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	107
10. แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติ งาน.....	107
11. แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติ งาน.....	108
12. แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวกับความ เหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	110
13. แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชากับความเหนื่อยหน่ายใน การปฏิบัติงาน.....	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

	หน้า
14. แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชากับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	113
15. แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	114
16. แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	116
17. แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับผู้รับบริการกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	117
18. แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับผู้รับบริการกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	119
19. แสดงค่าการวิเคราะห์ถดถอยพหุเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยประชากร และรูปแบบการสื่อสารที่มีต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	121

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่

	หน้า
1. แสดงกรอบของการวิจัย.....	62
2. แสดงคำร้อยละของปัจจัยประชากรด้านอายุ.....	77
3. แสดงคำร้อยละของปัจจัยประชากรด้านสถานภาพสมรส.....	78
4. แสดงคำร้อยละของปัจจัยประชากรด้านรายได้.....	78
5. แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยประชากรด้านแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว.....	83
6. แสดงค่าเฉลี่ยของรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา.....	90
7. แสดงค่าเฉลี่ยของรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน.....	95
8. แสดงค่าเฉลี่ยของรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ.....	99
9. แสดงค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	105
10. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	108
11. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	109
12. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชากับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	112
13. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	115
14. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับผู้รับบริการกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	118
15. แสดงความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน.....	120
16. แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุของตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน.....	123