

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร อันประกอบด้วย รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร และวัตถุประสงค์สุดท้าย ก็คือ การศึกษาตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร

กลุ่มประชากร เป็นตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ อำนวยบริการจราจรบนท้องถนน ซึ่งประกอบด้วยตำรวจจราจรใน 2 หน่วยงาน คือ กองกำกับการ 1 (กก.1) จำนวน 573 คน กองกำกับการ 2 (กก.2) จำนวน 602 คน รวมจำนวนประชากรตำรวจจราจรทั้งสิ้น 1,175 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างตำรวจจราจรที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541 : 22) ได้จำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมทั้งสิ้น 299 คน แต่เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น จึงได้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 คนนี้ ได้มาจากการสุ่มโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) และผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จะถูกนำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเชิงบรรยาย (Descriptive Data) ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

1. จำนวน และ ค่าร้อยละของปัจจัยประชากร
2. ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว
3. ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรรูปแบบการสื่อสาร
 - 3.1 รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

- 3.2 รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน
- 3.3 รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน)
- 4. คำร้องขอ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร
2. สมมติฐานที่ 2 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร
3. สมมติฐานที่ 3 รายได้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร
4. สมมติฐานที่ 4 แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร
5. สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร
6. สมมติฐานที่ 6 รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร
7. สมมติฐานที่ 7 รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร
8. สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว และ รูปแบบการสื่อสาร คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) สามารถร่วมกันทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร ได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเชิงบรรยาย (Descriptive Data) ของหัวแปรที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายได้เลือกใช้สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) อันประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

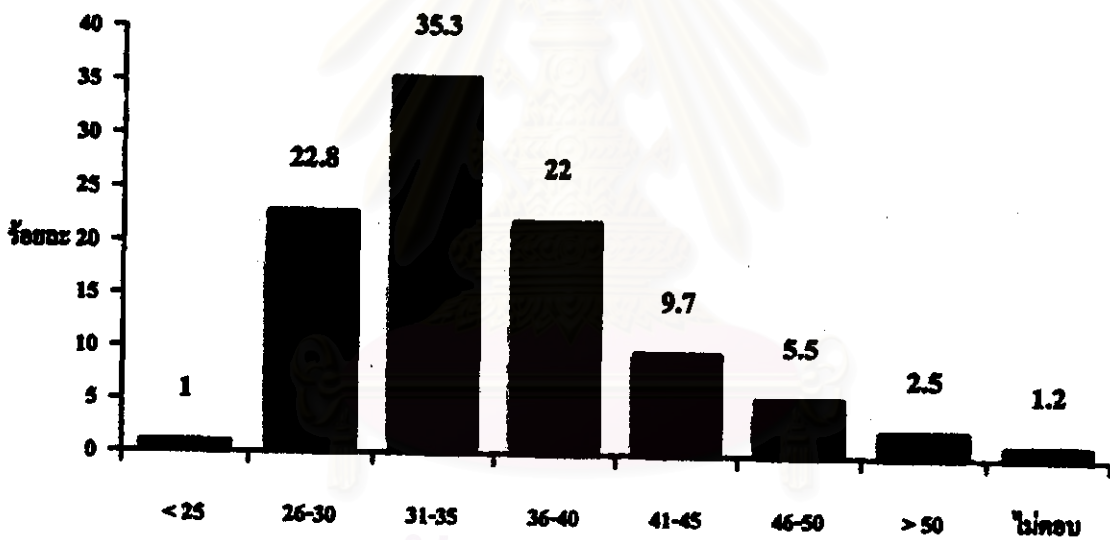
1. จำนวน และ ค่าร้อยละของปัจจัยประชากร

ตารางที่ 3 จำนวน และ ค่าร้อยละของปัจจัยประชากร

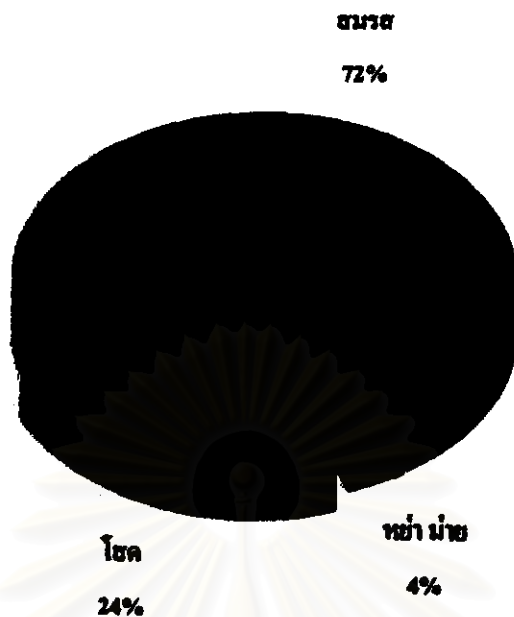
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	1.0
26-30 ปี	91	22.8
31-35 ปี	141	35.3
36-40 ปี	88	22.0
41-45 ปี	39	9.7
46-50 ปี	22	5.5
มากกว่า 50 ปี	10	2.5
ไม่ตอบ	5	1.2
สถานภาพ		
โสด	96	24.0
สมรส	288	72.0
หย่าหม้าย	16	4.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 6,000 บาท	21	5.2
6,000-9,000 บาท	252	63.0

ตารางที่ 3 จำนวน และ ค่าร้อยละของปัจจัยประชากร (ต่อ)

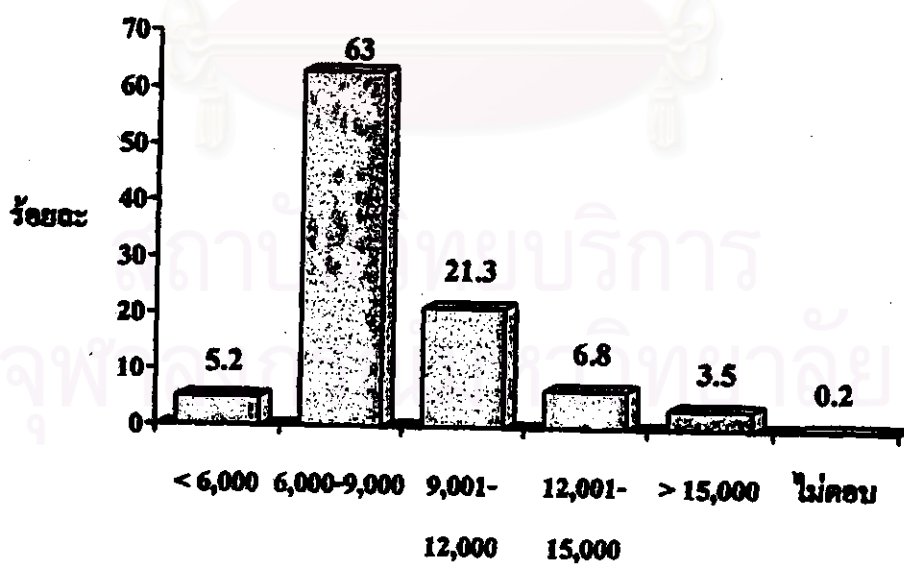
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
9,001-12,000 บาท	85	21.3
12,001-15,000 บาท	27	6.8
มากกว่า 15,000 บาท	14	3.5
ไม่ตอบ	1	0.2
รวม	400	100.0



รูปภาพที่ 2 แสดงค่าร้อยละของปัจจัยประชากรด้านอายุ



รูปภาพที่ 3 แสดงค่าร้อยละของปัจจัยประชากรด้านสถานภาพเศรษฐกิจ



รูปภาพที่ 4 แสดงค่าร้อยละของปัจจัยประชากรด้านรายได้

จากตารางที่ 3 คำนวณจรรยา สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร ที่ทำการศึกษา จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี คิดเป็นจำนวนร้อยละ 35.3 จำนวนรองลงมาอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี , 36-40 ปี และ 41-45 ปี คิดเป็นจำนวนร้อยละ 22.8 , 22.0 และ 9.7 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า คำนวณจรรยาส่วนใหญ่สมรสแล้ว โดยคิดเป็นจำนวนร้อยละ 72.0 สำหรับคำนวณจรรยาที่เป็นโสด คิดเป็นจำนวนร้อยละ 24.0 และมีจำนวนที่เป็นหม้ายหรือหย่า คิดเป็นจำนวนร้อยละ 4.0

คำนวณจรรยา ที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 6,000-9,000 บาท โดยคิดเป็นจำนวนร้อยละ 63.0 จำนวนรองลงมาที่มีรายได้อยู่ในช่วง 9,001-12,000 บาท 12,001-15,000 บาท คิดเป็นจำนวนร้อยละ 21.3 และ 6.8 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม พบว่า มีคำนวณจรรยา จำนวนร้อยละ 5.3 ที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 6,000 บาท

2. ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

ในการศึกษาแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ได้ทำการศึกษาในแง่ความคิดเห็นของ คำนวณจรรยาเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ได้รับจากสมาชิกในครอบครัว โดยกำหนดมิติที่มุ่งวัดให้มีความสอดคล้องกับการสนับสนุนจากครอบครัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานจราจร โดยได้ใช้มาตรวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (5 points bipolar rating scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนนสำหรับข้อความเชิงบวกเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆ ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆ ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆ ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆ ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆ ในระดับน้อยที่สุด |

กำหนดค่าคะแนนสำหรับข้อความเชิงลบเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1	หมายถึง	ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆในระดับมากที่สุด
2	หมายถึง	ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆในระดับมาก
3	หมายถึง	ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆในระดับปานกลาง
4	หมายถึง	ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆในระดับน้อย
5	หมายถึง	ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆในระดับน้อยที่สุด

หลังจากนั้นนำคะแนนความคิดเห็นที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว และผู้วิจัยจะทำการตีความ ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละมิติและคะแนนเฉลี่ยรวมตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	ได้รับการปฏิบัติจากครอบครัวในมิตินั้นๆในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับของแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในแง่การปฏิบัติที่ได้รับจากสมาชิกในครอบครัว พบว่า เป็นดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในแง่การปฏิบัติที่ได้รับจากสมาชิกในครอบครัว

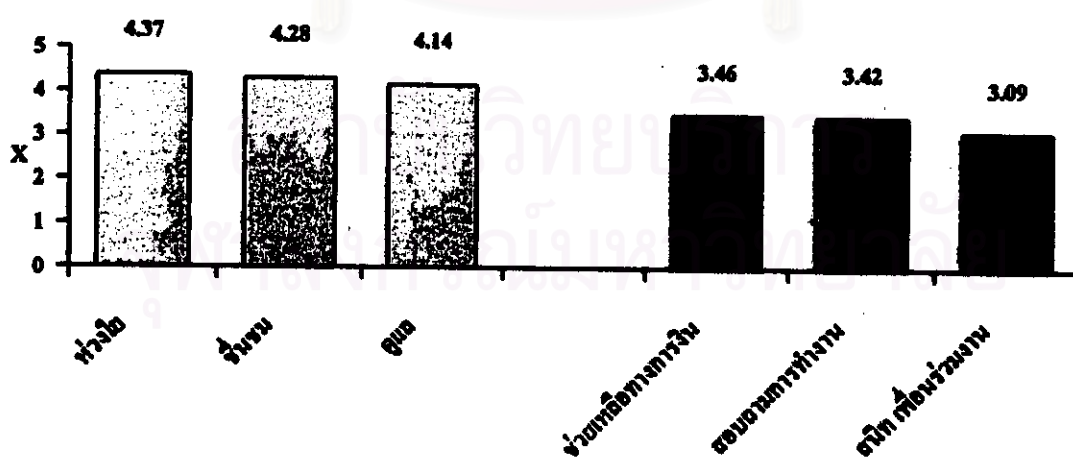
การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
1. มีความห่วงใยในสุขภาพและความเป็นอยู่ของท่าน	52.0	35.5	8.8	1.3	1.3	4.37	.80
2. ชื่นชมและยินดีกับท่านเมื่อท่านประสบความสำเร็จ	45.3	38.5	12.5	1.8	0.5	4.28	.79
3. ดูแลท่านเมื่อท่านเจ็บป่วย	39.3	41.0	12.3	4.3	1.5	4.14	.90
4. เคารพยกย่องไม่ดูแคลนท่าน	26.8	50.0	15.5	3.0	1.0	4.02	.81
5. ให้กำลังใจและแสดงความเห็นใจเมื่อท่านมีปัญหา	31.5	44.3	16.8	4.0	1.8	4.01	.90
6. พร้อมที่จะช่วยเหลือท่านเมื่อท่านมีปัญหา	31.3	42.8	18.3	5.0	1.5	3.98	.92
7. ไม่ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณทอดทิ้ง	41.8	29.0	15.0	8.8	4.0	3.97	1.14
8. รับฟังความคิดเห็นจากท่าน	25.5	47.5	20.5	3.0	1.8	3.94	.86

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในแง่การปฏิบัติที่ได้รับจากสมาชิกในครอบครัว (ต่อ)

การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
9. สนับสนุนและเคารพความคิดเห็นของท่าน	21.3	51.5	23.0	1.8	1.3	3.91	.79
10. แข็งขำฮารในครอบครัวให้ท่านทราบโดยไม่ปิดบัง	25.3	44.5	22.5	5.0	1.3	3.89	.89
11. เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม	23.5	45.5	23.5	4.3	1.0	3.88	.86
12. พร้อมที่จะให้อภัยเมื่อท่านทำผิดพลาด	21.3	45.8	25.8	3.0	2.0	3.83	.87
13. ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานของท่าน	20.8	43.8	28.5	3.8	1.8	3.79	.88
14. ขอคำปรึกษาจากท่าน	25.0	36.8	24.0	8.5	3.8	3.72	1.06
15. เปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจในเรื่องต่างๆภายในครอบครัว	30.5	32.3	17.5	12.3	5.8	3.71	1.20
16. ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ท่านทุกๆเรื่อง	17.5	39.0	31.5	6.3	2.5	3.65	.94

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในแง่การปฏิบัติที่ได้รับจากสมาชิกในครอบครัว (ต่อ)

การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
17. รับฟังท่านเมื่อท่านต้องการระบายอารมณ์หรือความรู้สึก	12.5	34.5	41.5	8.0	2.0	3.48	.89
18. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินเมื่อท่านต้องการ	16.8	34.3	30.3	10.5	6.0	3.46	1.08
19. สอบถามเกี่ยวกับการทำงานของท่าน	10.3	35.3	39.5	8.8	3.0	3.42	.91
20. รู้จักสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานของท่าน	8.5	20.5	47.3	15.3	6.8	3.09	.99
รวม						3.85	.59



X-BAR TOTAL = 3.85

รูปภาพที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยประชากรด้านแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าแรงสนับสนุนทางสังคมในแง่การปฏิบัติที่ตำรวจจราจรได้รับจากสมาชิกในครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเมื่อพิจารณาการสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัวในแต่ละประเด็น พบว่า สมาชิกในครอบครัวมีความห่วงใยในสุขภาพและความเป็นอยู่ของตำรวจจราจรมากกว่าประเด็นอื่นๆ โดยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ประเด็นรองลงมาที่เป็นแรงสนับสนุนจากครอบครัว คือ ความชื่นชมและยินดีเมื่อประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การดูแลเมื่อเจ็บป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.14) การเคารพยกย่องไม่ดูแคลน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการให้กำลังใจ และแสดงความคิดเห็นเมื่อมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ โดยทุกประเด็นนี้สมาชิกในครอบครัวของตำรวจจราจรมีการปฏิบัติในระดับมาก

ส่วนประเด็นที่สมาชิกในครอบครัวของตำรวจจราจรมีการปฏิบัติในระดับต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ คือ การรู้จักสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานของกลุ่มเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.09) รองลงมา ได้แก่ ประเด็นการสอบถามเกี่ยวกับการทำงานของกลุ่มเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.42) และการให้ความช่วยเหลือทางการเงินเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยทั้ง 3 ประเด็นนี้สมาชิกในครอบครัวมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

3. คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรรูปแบบการสื่อสาร

ในการศึกษารูปแบบการสื่อสารได้ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสาร 3 รูปแบบ คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ทำการวัดรูปแบบการสื่อสารโดยใช้มาตรวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารแต่ละรูปแบบแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (5 points bipolar rating scale) และกำหนดค่าคะแนนสำหรับทุกข้อความซึ่งเป็นข้อความเชิงบวกเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ดังนี้

5	หมายถึง	มีการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารในมิตินั้นๆ ในระดับทุกวัน
4	หมายถึง	มีการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารในมิตินั้นๆ ในระดับเป็นประจำ
3	หมายถึง	มีการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารในมิตินั้นๆ ในระดับบ่อยครั้ง
2	หมายถึง	มีการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารในมิตินั้นๆ ในระดับนานๆครั้ง
1	หมายถึง	มีการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารในมิตินั้นๆ ในระดับไม่เคยเลย

หลังจากนั้นนำคะแนนความคิดเห็นที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรรูปแบบการสื่อสารเป็นรายข้อและโดยรวม แล้วทำการตีความค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละมิติและคะแนนเฉลี่ยรวมตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารในมิตินั้นๆในระดับทุกวัน
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารในมิตินั้นๆในระดับเป็นประจำ
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารในมิตินั้นๆในระดับบ่อยครั้ง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารในมิตินั้นๆในระดับนานๆครั้ง
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีการปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารในมิตินั้นๆในระดับไม่เคยเลย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริงทั้ง 3 รูปแบบ คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ เป็นดังนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.1 รูปแบบการสื่อสารกับผู้ป่วย

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับผู้ป่วย

รูปแบบการสื่อสาร	ทุกวัน	เป็น ประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย เลย	\bar{X}	S.D.
การสื่อสารแบบเป็นทางการ							
1. หน่วยงานของท่านมี ลำดับขั้นของการส่งข้อมูล ข่าวสารตามสายการบังคับ บัญชาอย่างเคร่งครัด	21.0	50.5	19.8	7.8	0.3	3.85	.85
2. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสาร จากผู้บังคับบัญชาโดย ผ่านคำสั่ง ประกาศ หรือ หนังสือเวียน	14.3	50.5	26.8	7.8	0.3	3.71	.81
รวม						3.78	.75
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ							
3. ท่านสามารถเข้าพบผู้ บังคับบัญชาได้สะดวกและ รวดเร็ว	22.3	33.0	21.3	21.8	0.8	3.55	1.09
4. หน่วยงานของท่านมี การประชุมกลุ่มเล็กๆเพื่อ หารือเรื่องงานอย่างเป็นทางการ เอง	12.0	30.3	33.8	21.0	2.3	3.29	1.00
5. ท่านสามารถปรึกษาเรื่อง งานและเรื่องส่วนตัวกับผู้ บังคับบัญชาได้โดยตรง	15.5	20.0	15.5	34.5	13.3	2.90	1.31
รวม						3.24	.90

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (ต่อ)

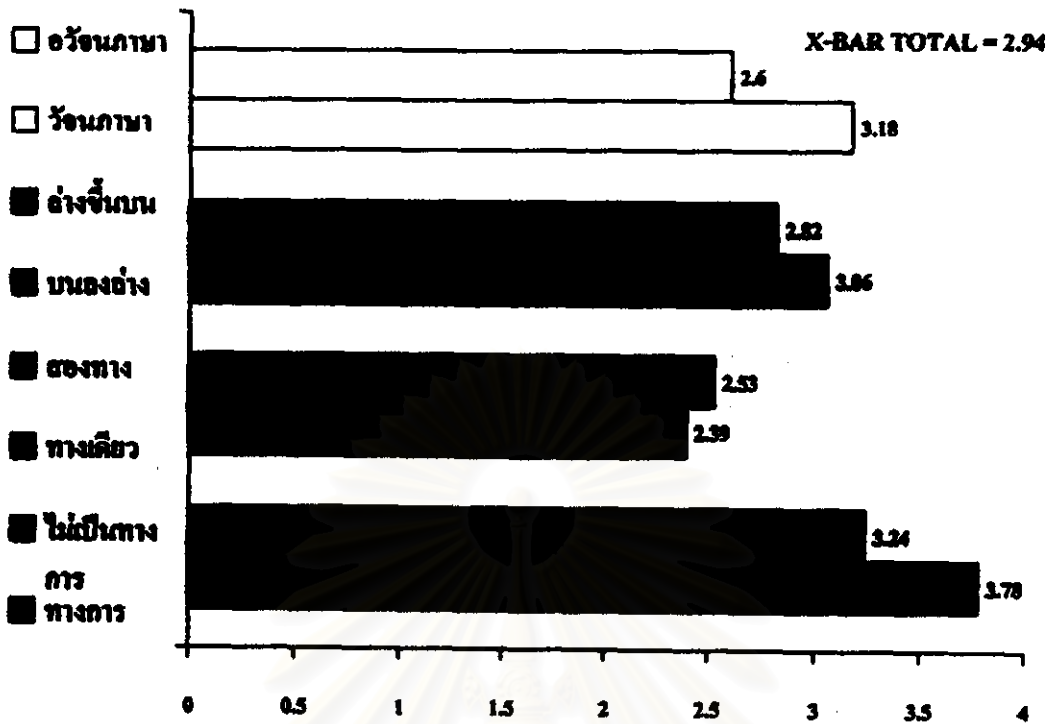
รูปแบบการสื่อสาร	ทุกวัน	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.
การสื่อสารแบบทางเดียว							
6. ท่านรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นโดยไม่มีโอกาสซักถาม	2.3	17.8	26.0	39.5	13.8	2.55	1.01
7. ท่านไม่สามารถรายงานผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับปัญหาหรือความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของท่าน	1.5	12.0	20.5	38.8	26.5	2.23	1.02
รวม						2.39	.89
การสื่อสารแบบสองทาง							
8. ท่านมีบทบาทในการชี้แจงปัญหาการปฏิบัติงานพร้อมแนะนำแนวทางแก้ไข	2.8	16.0	30.5	37.3	13.0	2.58	.99
9. ผู้บังคับบัญชาขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานจากท่าน	1.8	20.0	21.8	43.8	11.8	2.56	.99
10. ท่านมีโอกาสนำประเด็นเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชา	2.8	16.5	20.3	43.8	16.3	2.45	1.04
รวม						2.53	.88

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (ต่อ)

รูปแบบการสื่อสาร	ทุกวัน	เป็น ประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย เลย	\bar{X}	S.D.
การสื่อสารจากบนลงล่าง							
11. ในการปฏิบัติงาน ท่าน ต้องรับและปฏิบัติตามคำ สั่งจากผู้บังคับบัญชาโดย ไม่มีข้อโต้แย้ง	7.8	38.0	21.5	20.8	11.3	3.10	1.16
12. ท่านรับคำสั่งและข้อมูล จากผู้บังคับบัญชาแต่เพียง ฝ่ายเดียว	7.5	29.5	27.5	27.0	7.3	3.03	1.08
รวม						3.06	1.02
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน							
13. การสื่อสารในหน่วย งานมีโอกาสเริ่มต้นจากตัว ท่าน ไปยังผู้บังคับบัญชา	10.5	25.3	30.8	25.5	7.3	3.06	1.11
14. ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้ท่านได้ซักถาม หรือปรึกษาทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว	9.0	24.0	26.5	31.5	8.0	2.94	1.12
15. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นใน หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา จะขอข้อเสนอแนะจากท่าน	4.5	16.0	21.3	39.3	18.3	2.49	1.10
รวม						2.82	.91
การสื่อสารแบบวงกลม							
16. หน่วยงานของท่านมี การประชุมเพื่อชี้แจง นโยบายหรือมอบหมาย งาน	11.8	37.0	34.3	16.5	0.0	3.44	.90

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (ต่อ)

รูปแบบการสื่อสาร	ทุกวัน	เป็น ประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.
17. ผู้บังคับบัญชาแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ท่านด้วยวาจา	10.3	29.8	34.8	22.3	1.8	3.25	.97
18. ท่านรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา	4.5	22.8	32.0	35.5	4.5	2.87	.97
รวม						3.18	.72
การสื่อสารแบบอวัจนภาษา							
19. ท่านรับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร	3.0	26.3	30.8	35.5	3.8	2.89	.94
20. เมื่อท่านต้องการขอรับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา ท่านต้องจดบันทึกเสมอ	2.3	13.8	19.5	40.8	22.8	2.31	1.04
รวม						2.60	.77
รวมทั้งหมด						2.94	.49



รูปภาพที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยของรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

จากตารางที่ 5 พบว่า การสื่อสารระหว่างตำรวจจราจรกับผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารโดยรวมทุกรูปแบบในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแต่ละรูปแบบ พบว่า ตำรวจจราจรมีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ (แบบเป็นทางการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และแบบไม่เป็นทางการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) และมีการสื่อสารแบบสองทางมากกว่าแบบทางเดียว (แบบสองทางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 และแบบทางเดียวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39) นอกจากนี้พบว่าการสื่อสารแบบจากบนลงล่างมากกว่าจากล่างขึ้นบน (แบบจากบนลงล่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 แบบจากล่างขึ้นบนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82) และมีการสื่อสารแบบวัจนภาษามากกว่าแบบอวัจนภาษา (แบบวัจนภาษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และ แบบอวัจนภาษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60)

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าตำรวจจราจรมีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการ และมักจะสื่อสารจากบนลงล่างโดยใช้วัจนภาษา เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อยๆของรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ แบบจากบนลงล่าง และแบบวัจนภาษาแล้ว พบว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการที่มีการปฏิบัติเป็นประจำ คือ การมีลำดับขั้นของการส่งข้อมูลข่าวสารตามสายการบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด (ค่าเฉลี่ย 3.85) ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างมีการปฏิบัติด้านการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีข้อโต้แย้งบ่อยครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.10) และสำหรับรูปแบบวัจนภาษานั้นมักมีการใช้ในการประชุมเพื่อชี้แจงนโยบายหรือมอบหมายงานมากกว่าการใช้ในเรื่องอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

3.2 รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
การสื่อสารแบบเป็นทางการ							
1. การสื่อสารระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีขั้นตอนที่ซับซ้อน	16.0	30.5	21.3	22.8	8.5	3.23	1.22
2. ท่านสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น	10.8	27.8	30.0	22.5	8.3	3.10	1.12
รวม						3.17	.99
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ							
3. ท่านพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	16.5	35.3	31.5	14.3	1.8	3.51	.99
4. เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้	18.0	31.5	32.5	14.8	1.8	3.50	1.01
5. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานจากเพื่อนร่วมงานโดยการส่งผ่านเป็นทอดๆ	11.8	29.8	33.5	22.3	2.0	3.27	1.00
รวม						3.43	.83

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน (ต่อ)

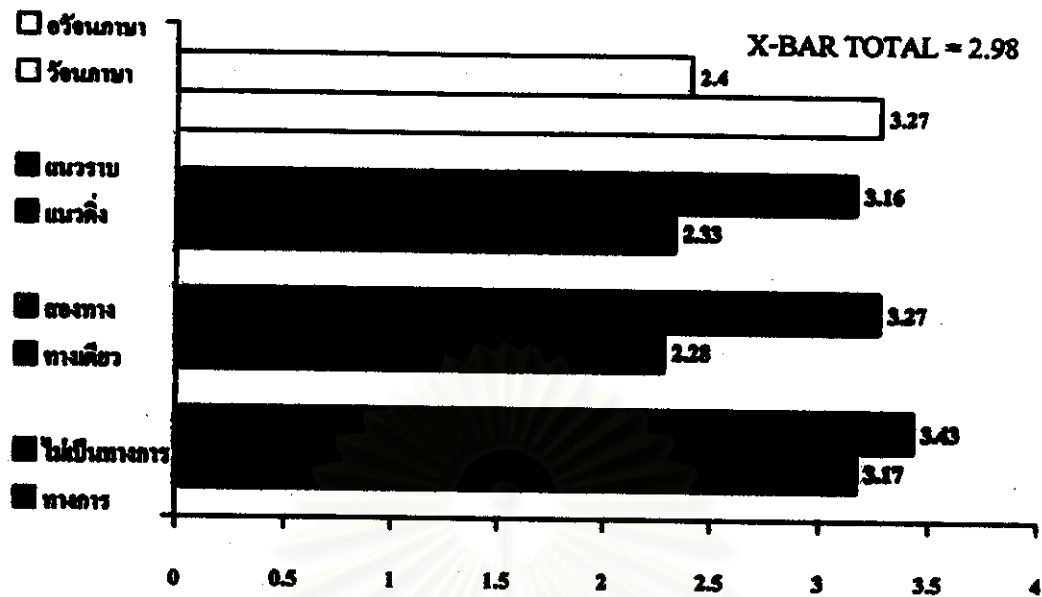
รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
การสื่อสารแบบทางเดียว							
6. เพื่อนร่วมงานเสนอแนวทางการปฏิบัติงานแก่ท่าน โดยไม่ขอความเห็นจากท่าน	2.5	16.5	19.3	44.5	16.5	2.43	1.03
7. ท่านและเพื่อนร่วมงานหลีกเลี่ยงที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องงาน	2.3	13.0	16.3	30.8	36.8	2.12	1.12
รวม						2.28	.96
การสื่อสารแบบสองทาง							
8. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันหาแนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	12.0	38.3	36.0	11.5	2.0	3.47	.92
9. ท่านมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาการจราจรกับตำรวจจราจรต่างพื้นที่	12.8	35.8	30.8	15.5	4.8	3.36	1.04
10. มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานของท่านกับหน่วยงานอื่น	6.8	27.5	28.8	30.3	5.8	2.99	1.04
รวม						3.27	.80

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน (ต่อ)

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
การสื่อสารความแน่วคิง							
11. เมื่อมีข้อขัดแย้งในเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะแก้ไขข้อขัดแย้งโดยผ่านสายการบังคับบัญชาเท่านั้น	1.3	15.5	26.0	40.0	17.0	2.44	.99
12. ท่านหลีกเลี่ยงที่จะขอความช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงาน	1.8	13.0	21.5	32.0	31.0	2.22	1.08
รวม						2.33	.86
การสื่อสารความแนวม							
13. ในการปฏิบัติงานประจำวัน ท่านต้องติดต่อประสานงานกับตำรวจจราจรต่างพื้นที่	15.0	30.3	28.0	22.3	3.0	3.33	1.08
14. ในหน่วยงานมีการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อทบทวนการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	8.3	28.5	33.0	26.5	3.0	3.13	.99
15. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นที่หน่วยงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะหารือเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ก่อนที่จะรายงานผู้บังคับบัญชา	4.5	28.3	36.8	27.5	2.8	3.04	.92
รวม						3.16	.74

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน (ต่อ)

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
การสื่อสารแบบวงจรมหา							
16. ท่านรับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานทางวาจา	10.3	35.8	38.0	14.3	0.8	3.41	.89
17. มีการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาเพื่อประสานงานกับตำรวจจราจรต่างพื้นที่	10.3	34.3	32.0	20.5	2.8	3.29	.99
18. ท่านและเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีการประชุมแลกเปลี่ยนข่าวสารและปัญหาข้อเสนอนะต่างๆ	6.8	29.8	34.8	25.3	3.3	3.11	.97
รวม						3.27	.73
การสื่อสารแบบอวงจรมหา							
19. ในขณะที่อำนาจการจราจร ท่านและเพื่อนร่วมงานติดต่อกันโดยใช้สัญญาณมือ	5.0	18.8	22.5	35.3	18.3	2.57	1.14
20. เมื่อท่านต้องการขอความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ท่านต้องจัดทำเป็นบันทึกแจ้ง	3.8	15.0	14.8	33.8	32.5	2.23	1.17
รวม						2.40	1.00
รวมทั้งหมด						2.98	.54



รูปภาพที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยของรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

จากตารางที่ 6 พบว่า การสื่อสารระหว่างคำรวจจราจรกับเพื่อนร่วมงานมีการสื่อสารโดยรวมทุกรูปแบบในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแต่ละรูปแบบ พบว่า คำรวจจราจรมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบไม่เป็นทางการมากกว่าแบบเป็นทางการ (แบบไม่เป็นทางการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แบบเป็นทางการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) และมีการสื่อสารแบบสองทางมากกว่าแบบทางเดียว (แบบสองทางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และแบบทางเดียวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28) นอกจากนี้พบว่ามีการสื่อสารแบบแนวราบมากกว่าแบบแนวตั้ง (แบบแนวราบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 แบบแนวตั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33) และมีการสื่อสารแบบวิจารณ์มากกว่าแบบอัจฉริยะ (แบบวิจารณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 แบบอัจฉริยะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40)

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าคำรวจจราจรมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบไม่เป็นทางการ และมักจะสื่อสารแบบสองทางในแนวราบโดยใช้วิจารณ์ และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อยๆ ของรูปแบบการสื่อสารแต่ละแบบที่กลุ่มคำรวจจราจรมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน คือ แบบไม่เป็นทางการแบบสองทาง แบบแนวราบและแบบวิจารณ์แล้ว พบว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่มีการปฏิบัติเป็นประจำ คือ มีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.51) และเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางที่มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง คือ การร่วมกันหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.47) การสื่อสารตามแนวราบที่มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง คือ การติดต่อประสานงานกับคำรวจจราจรต่างพื้นที่ในการปฏิบัติงานประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และสำหรับรูปแบบวิจารณ์นั้นมักมีการใช้ในการรับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าเรื่องอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

3.3 รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน)

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
การสื่อสารแบบเป็นทางการ							
1. เมื่อผู้ใช้รถใช้ถนนต้องการคำแนะนำหรือความช่วยเหลือเรื่องการจราจร ท่านจะแนะนำให้ติดต่อหน่วยงานของท่านตามสายบังคับบัญชา	6.3	24.3	28.0	32.0	8.5	2.87	1.07
2. ท่านหลีกเลี่ยงที่สื่อสารกับผู้ใช้รถใช้ถนนนอกเหนือจากเมื่อเขาฝ่าฝืนกฎจราจร	3.0	15.0	20.5	29.8	31.5	2.28	1.15
รวม						2.58	.95
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ							
3. ท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนนอกเหนือจากเรื่องการจราจร	11.8	40.3	36.0	9.0	2.0	3.51	.89
4. มีผู้ใช้รถใช้ถนนขอคำแนะนำเรื่องการจราจรจากท่าน	12.3	36.8	39.0	10.5	0.8	3.49	.87
5. ท่านสอบถามผู้ใช้รถใช้ถนนถึงความพึงพอใจในเรื่องการจราจร	3.8	21.8	26.5	39.0	8.0	2.74	1.01
รวม						3.25	.72

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) (ต่อ)

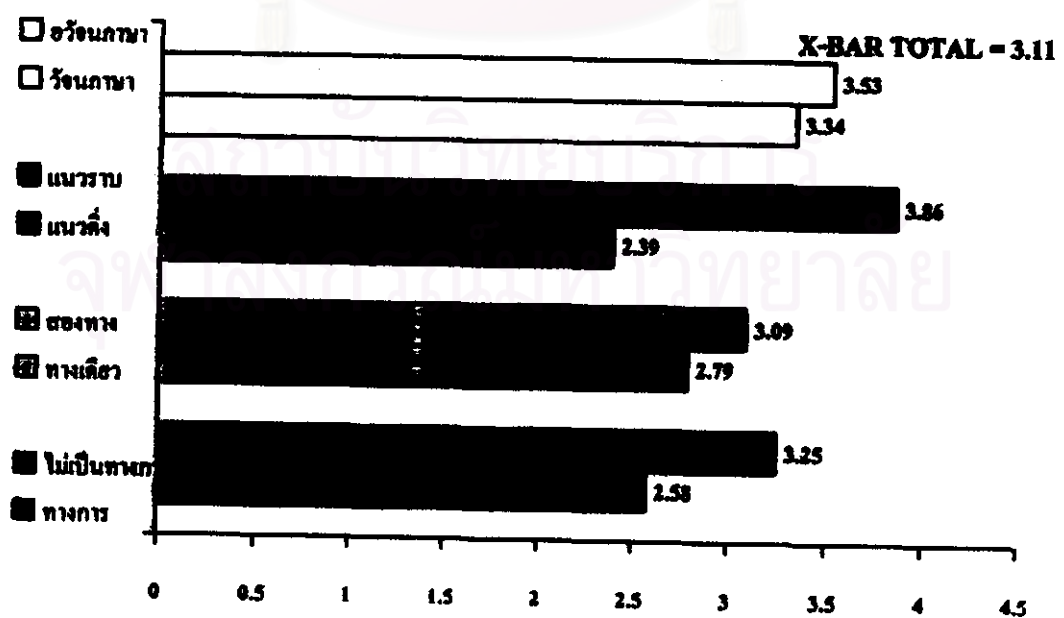
รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
การสื่อสารแบบทางเดียว							
6. เมื่อผู้ใช้รถใช้ถนนทำผิดกฎจราจร ท่านอธิบดีฯ ระเบียบการจราจรให้เข้าใจ เพื่อมิให้เขาได้แย้งได้	8.3	40.0	36.3	12.5	2.5	3.39	.90
7. ท่านหลีกเลี่ยงที่จะสอบถามผู้ใช้รถใช้ถนนถึงปัญหาการจราจร	3.0	13.5	17.0	32.3	33.3	2.20	1.13
รวม						2.79	.76
การสื่อสารแบบสองทาง							
8. ท่านรับฟังปัญหาและคำชี้แจงของผู้ใช้รถใช้ถนนเมื่อเขาฝ่าฝืนกฎจราจร	5.3	38.0	42.8	11.8	1.3	3.34	.80
9. ท่านและผู้ใช้รถใช้ถนนร่วมกันแก้ไขปัญหาการจราจรเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น	5.0	25.8	39.3	25.0	4.8	3.01	.95
10. ผู้ใช้รถใช้ถนนให้ข้อเสนอแนะแก่ท่านเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการจราจร	4.8	20.5	40.3	30.3	3.3	2.93	.91
รวม						3.09	.67

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) (ต่อ)

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
การสื่อสารตามแนวตั้ง							
11. ท่านสื่อสารกับผู้ใช้รถใช้ถนนในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเท่านั้น	2.4	17.7	26.1	39.4	13.8	2.55	1.01
12. ท่านให้บริการและสื่อสารกับผู้ใช้รถใช้ถนนภายใต้อำนาจหน้าที่เท่านั้น	1.4	12.1	20.6	38.7	26.5	2.23	1.02
รวม						2.39	.89
การสื่อสารตามแนวราบ							
13. ท่านพูดคุยกับผู้ใช้รถใช้ถนนนอกเหนือจากเรื่องการจราจร	25.3	44.5	22.5	5.0	1.3	3.89	.89
14. ผู้ใช้รถใช้ถนนขอความช่วยเหลือและคำแนะนำจากท่านในเรื่องการจราจร	23.5	45.5	23.5	4.3	1.0	3.88	.86
15. ท่านสื่อสารกับผู้ใช้รถใช้ถนนนอกเวลาปฏิบัติงาน	21.3	45.8	25.8	3.0	2.0	3.83	.87
รวม						3.86	.68
การสื่อสารแบบวงวนภาษา							
16. ท่านชี้แจงให้ผู้ใช้รถใช้ถนนได้เข้าใจถึงกฎจราจรเมื่อเขาฝ่าฝืน	12.3	42.3	36.0	8.3	1.0	3.56	.85
17. ท่านมีโอกาสดำเนินการพูดคุยกับผู้ใช้รถใช้ถนน	11.8	27.3	38.5	18.3	1.3	3.31	.95

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต) (ต่อ)

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.
18. เมื่อท่านต้องการให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปฏิบัติตามกฎจราจร ท่านต้องสั่งด้วยวาจา	7.5	31.5	32.0	25.8	3.0	3.15	.99
รวม						3.34	.74
การสื่อสารแบบอวัจนภาษา							
19. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปฏิบัติตามสัญญาณมือของท่าน	13.0	44.0	31.5	9.8	1.3	3.58	.88
20. ในการปฏิบัติงาน ท่านสื่อสารกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยใช้สัญญาณมือ	13.8	35.0	37.3	12.0	1.5	3.48	.93
รวม						3.53	.77
รวมทั้งหมด						3.11	.53



รูปภาพที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยของรูปแบบการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต)

จากตารางที่ 7 พบว่า การสื่อสารระหว่างตำรวจจราจรกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) มีการสื่อสารโดยรวมทุกรูปแบบในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแต่ละรูปแบบพบว่า ตำรวจจราจรมีการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบไม่เป็นทางการมากกว่าแบบเป็นทางการ (แบบไม่เป็นทางการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 แบบเป็นทางการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58) และมีการสื่อสารแบบสองทางมากกว่าแบบทางเดียว (แบบสองทางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และแบบทางเดียวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79) นอกจากนี้พบว่า มีการสื่อสารตามแนวราบมากกว่าตามแนวตั้ง (ตามแนวราบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามแนวตั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39) และมีการสื่อสารแบบอวัจนภาษามากกว่าแบบวัจนภาษา (แบบอวัจนภาษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 แบบวัจนภาษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34)

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าตำรวจจราจรมีการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบไม่เป็นทางการ และมักจะสื่อสารแบบสองทาง ตามแนวราบโดยใช้อวัจนภาษา

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อยๆ ของรูปแบบการสื่อสารแต่ละแบบที่กลุ่มตำรวจจราจรมีการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) คือ แบบไม่เป็นทางการ แบบสองทาง และแบบอวัจนภาษาพบว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่มีการปฏิบัติเป็นประจำ คือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนนอกเหนือจากรื่องการจราจร (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมาคือ มักมีผู้ใช้รถใช้ถนนขอคำแนะนำเรื่องการจราจรจาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) ส่วนรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางที่มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง คือ การรับฟังปัญหาและคำชี้แจงของผู้ใช้รถใช้ถนนเมื่อเขาฝ่าฝืนกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 3.34) รูปแบบการสื่อสารตามแนวราบที่ใช้มากคือ การพูดคุยกับผู้ใช้รถใช้ถนนนอกเหนือจากรื่องการจราจร (ค่าเฉลี่ย 3.89) และสำหรับรูปแบบอวัจนภาษาที่มีการใช้เป็นประจํานั้นก็มักมีการใช้ในกรณีที่ให้สัญญาณมือเพื่อให้ผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 3.58)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ได้ทำการศึกษาในแง่ความคิดเห็นของคํารวจจรรยาเกี่ยวกับการทำงานจรรยา โดยกำหนดมิติที่มุ่งวัดให้มีความสอดคล้องกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานจรรยา โดยได้ใช้มาตราวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (5 points bipolar rating scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนนสำหรับข้อความในแต่ละข้อเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่ามีสถานการณ์ในมิตินั้นๆเกิดขึ้นทุกวัน |
| 4 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่ามีสถานการณ์ในมิตินั้นๆเกิดขึ้นเป็นประจำ |
| 3 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่ามีสถานการณ์ในมิตินั้นๆเกิดขึ้นบ่อยครั้ง |
| 2 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่ามีสถานการณ์ในมิตินั้นๆเกิดขึ้น นานๆครั้ง |
| 1 | หมายถึง | ไม่มีความรู้สึกว่ามีสถานการณ์ในมิตินั้นๆเกิดขึ้นเลย |

หลังจากนั้นนำคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานที่ได้ มาทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน แล้วผู้วิจัยจะทำการตีความค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละมิติและคะแนนเฉลี่ยรวมตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|-------------|---------|---|
| 4.50 - 5.00 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่ามีสถานการณ์ในมิตินั้นๆเกิดขึ้นทุกวัน |
| 3.50 - 4.49 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่ามีสถานการณ์ในมิตินั้นๆเกิดขึ้นเป็นประจำ |
| 2.50 - 3.49 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่ามีสถานการณ์ในมิตินั้นๆเกิดขึ้นบ่อยครั้ง |
| 1.50 - 2.49 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่ามีสถานการณ์ในมิตินั้นๆเกิดขึ้นนานๆครั้ง |
| 1.00 - 1.49 | หมายถึง | ไม่มีความรู้สึกว่ามีสถานการณ์ในมิตินั้นๆเกิดขึ้นเลย |

ผลการวิเคราะห์ระดับของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานพบว่า เป็นดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายใน
การปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของตำรวจจราจร

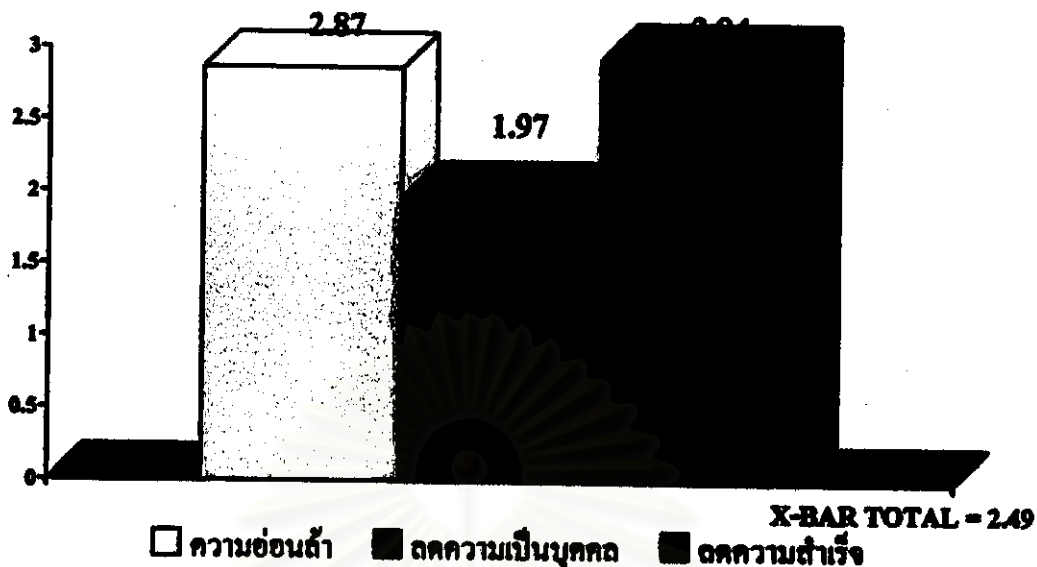
ด้านของความเหนื่อยหน่าย	ทุกวัน	เป็น ประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยรู้ สึกเลย	\bar{X}	S.D.
ความอ่อนด้อยทางอารมณ์							
1. ท่านรู้สึกเครียดเมื่อต้อง ให้บริการผู้ไร้รถไร้ถนน	2.8	8.0	23.3	49.3	16.0	3.32	.93
2. ท่านรู้สึกท้อทำงานหนัก จนเกินไป	7.0	15.0	32.3	33.3	10.3	2.75	1.07
3. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อ ตื่นนอน และทราบว่า ต้องเผชิญกับสภาพการ ทำงานเช่นเดิม	3.3	15.5	33.5	36.8	10.8	2.64	.98
4. ท่านรู้สึกหมดแรงเมื่อ สิ้นสุดการทำงาน	2.8	12.0	25.5	41.8	17.8	2.40	1.00
5. ท่านรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยว จากการทำงาน	1.8	7.3	27.5	51.3	11.8	2.36	.85
6. ท่านรู้สึกดับสนุนววย กับงาน	2.0	8.8	25.3	47.5	15.5	2.34	.91
7. ท่านรู้สึกเครียดมาก เมื่อต้องออกไปอำนวยความสะดวก จราจรบนท้องถนน	1.8	9.3	17.8	53.3	17.0	2.25	.91
8. ท่านรู้สึกขาดที่พึ่งเมื่อมี ปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.5	10.3	19.3	45.0	22.8	2.25	1.00
9. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่าย กับงานจราจร	3.3	6.3	21.5	48.0	20.0	2.24	.95
รวม						2.87	.91

ตารางที่ 8 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของตำรวจจราจร (ต่อ)

ด้านของความเหนื่อยหน่าย	ทุกวัน	เป็น ประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยรู้ อีกเลย	\bar{X}	S.D.
การลดความเป็นบุคคล							
10. ท่านให้ความสำคัญต่อการอำนวยความสะดวก	3.0	7.3	16.8	35.0	36.8	2.03	1.05
11. ท่านรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อผู้ไร้รถใช้ถนนบางคนเหมือนเขาไม่มีชีวิตจิตใจ	1.3	7.8	18.5	32.5	39.5	1.98	1.00
12. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเพื่อนร่วมงาน โดยไม่มีสาเหตุ	1.5	4.3	17.3	44.5	31.8	1.98	.89
13. ท่านรู้สึกมีความเมตตาต่อผู้อื่นน้อยลง	1.3	6.3	14.8	39.5	37.3	1.94	.94
14. ท่านใส่ใจต่อผู้ไร้รถใช้ถนนน้อยลง	1.5	3.8	16.3	39.3	38.0	1.90	.91
รวม						1.97	.87
การลดความสำเร็วจนส่วนบุคคล							
15. ท่านไม่สามารถจัดการกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการจราจรได้โดยง่าย	9.0	30.3	37.0	18.0	5.3	3.20	1.01
16. ท่านไม่รู้สึกว่างานของท่านมีอิทธิพลต่อผู้อื่น	16.0	22.3	32.3	20.5	8.8	3.16	1.18

ตารางที่ 8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของตำรวจจราจร (ต่อ)

ด้านของความเหนื่อยหน่าย	ทุกวัน	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยรู้สึกเลย	\bar{X}	S.D.
17. ท่านไม่รู้ลึกเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน	9.0	23.0	35.8	24.8	7.0	3.02	1.06
18. ท่านไม่สามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ใช้รถใช้ถนนได้	8.3	20.5	43.3	19.5	8.0	3.01	1.03
19. ท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาการจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.8	18.0	43.0	27.3	7.3	2.84	.93
20. ท่านไม่สามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ขณะปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น	4.0	22.0	37.0	26.3	10.3	2.83	1.02
21. ท่านไม่รู้ลึกเป็นสุขภายหลังจากที่ได้แก้ไขปัญหาการจราจรสำเร็จ	8.0	15.3	33.8	32.0	10.5	2.78	1.08
22. ท่านไม่ได้สร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการจราจร	4.0	17.0	35.0	31.3	12.3	2.69	1.02
รวม						2.94	.89
รวมทั้งหมด						2.49	.49



รูปภาพที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานจริงของตำรวจจราจรโดยรวมอยู่ในระดับนานๆครั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.49) โดยที่ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นด้านที่เกิดขึ้นมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับบ่อยครั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.94) รองลงมาได้แก่ด้านความอ่อนด้าทางอารมณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.87) และด้านการลดความเป็นบุคคล (ค่าเฉลี่ย 1.97)

สำหรับระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในแต่ละมิติของด้าน การลดความสำเร็จส่วนบุคคล ด้านความอ่อนด้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคล พบว่า สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการลดความสำเร็จส่วนบุคคลบ่อยครั้งมากที่สุด คือ การที่ไม่สามารถจัดการกับสิ่งแวกด้อมที่มีผลต่อการจราจรได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.20) และการที่ไม่รู้ดีกว่างานจราจรมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.16) ส่วนด้านความอ่อนด้าทางอารมณ์นั้น พบว่า เกิดจากความรู้สึกเครียดเมื่อต้องให้บริการผู้ใช้รถใช้ถนนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมาเกิดจากความรู้สึกว่าทำงานหนักเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.75) และสำหรับด้านการลดความเป็นบุคคลเกิดจากการที่ตำรวจจราจรรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อผู้ใช้รถใช้ถนนบางคนเหมือนเขาไม่มีชีวิตจิตใจ (ค่าเฉลี่ย 1.98) และความรู้สึกเบื่อหน่ายเพื่อนร่วมงานโดยไม่มีสาเหตุ (ค่าเฉลี่ย 1.98)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานทั้ง 8 สมมติฐาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติวิเคราะห์เพื่อให้มีความสอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 2 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)

สมมติฐานที่ 3 รายได้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)

สมมติฐานที่ 4 แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 6 รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 7 รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และรูปแบบการสื่อสาร คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) สามารถร่วมกันทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ดังกักกองบังคับการตำรวจจราจร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (multiple regression analysis) โดยเพิ่มตัวแปรแบบขั้นตอน (stepwise method)

ดังมีผลการวิเคราะห์เรียงตามสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ
สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ตารางที่ 9 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน
ของตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	r.
อายุ	399	35.09	7.49	-.110*
ความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติงาน	362	2.48	.49	

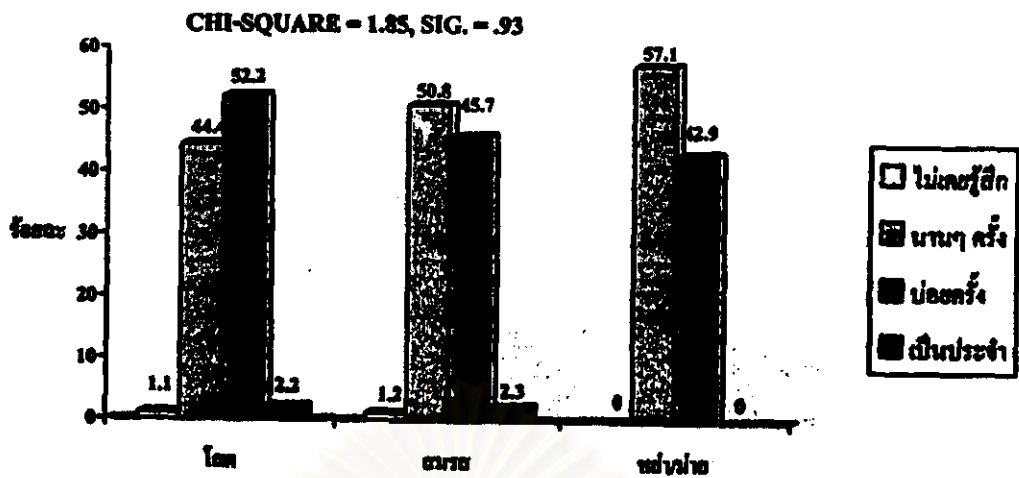
*P<.05

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ พบว่า อายุของตำรวจกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อตำรวจมีอายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดลง

สมมติฐานที่ 2 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ตารางที่ 10 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

สถานภาพสมรส	ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน				รวม n (%)
	ไม่เคยรู้สึก	นานๆครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ	
โสด	1.1	44.4	52.2	2.2	20 (24.9)
สมรส	1.2	50.8	45.7	2.3	258 (71.3)
หย่าร้าง	-	57.1	42.9	-	14 (3.9)
รวม n (%)	4 (1.1)	179 (49.4)	171 (47.2)	8 (2.2)	362 (100.0)
$\chi^2 = 1.85$ $df = 6$ $sig. = .93$					



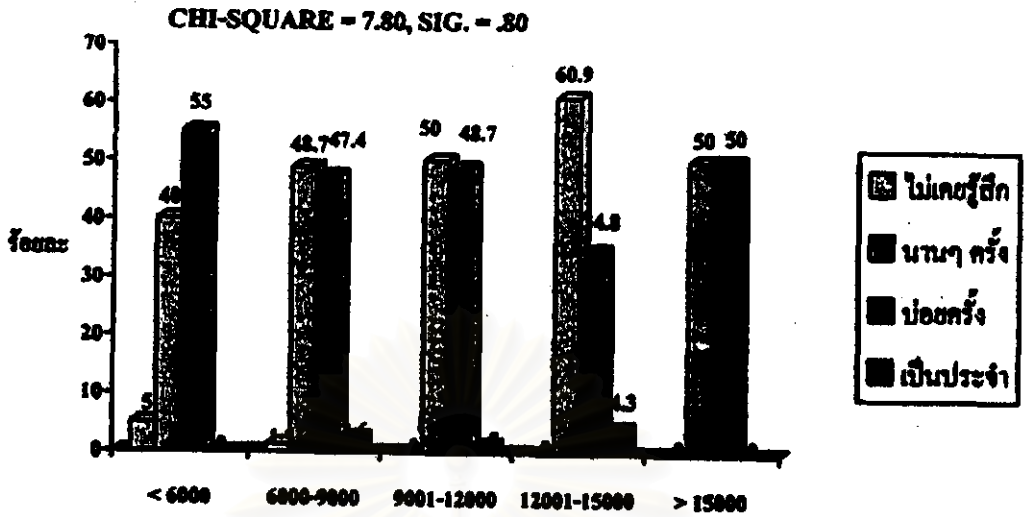
รูปภาพที่ 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรรถกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 10 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรรถกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า สถานภาพสมรรถของตำรวจจราจรกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 3 รายได้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ตารางที่ 11 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

รายได้	ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน				รวม n (%)
	ไม่เคยรู้สึก	นานๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ	
ต่ำกว่า 6,000 บาท	5	40.0	55.0	-	20 (5.5)
6,000 – 9,000 บาท	1.3	48.7	47.4	2.6	228 (63.2)
9,001 – 12,000 บาท	-	50.0	48.7	1.3	78 (21.6)
12,001 - 15,000 บาท	-	60.9	34.8	4.3	23 (6.4)
มากกว่า 15,000 บาท	-	50.0	50.0	-	12 (3.3)
รวม n (%)	4 (1.1)	178 (49.3)	171 (47.4)	8 (2.2)	361 (100.0)
$\chi^2 = 7.80$ $df = 12$ $sig. = .80$					



รูปภาพที่ 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความถี่ของการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนตัวกับความถี่ของการปฏิบัติงานของตำรวจพบว่า รายได้ของตำรวจกับความถี่ของการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานที่ 4 แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจ

ตารางที่ 12 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	r.
แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว	353	3.85	.58	-.263*
ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน	362	2.48	.49	

* $P < .05$

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวของตำรวจจราจร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อตำรวจจราจร ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูงขึ้น ก็จะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง

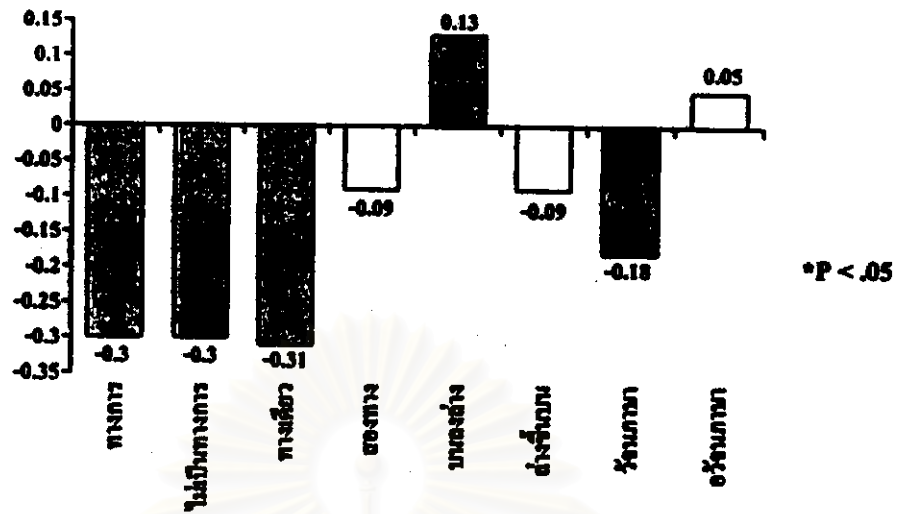
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ตารางที่ 13 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแต่ละรูปแบบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา			ความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติงาน		
N	\bar{X}	s.d.	n	\bar{X}	s.d.
แบบเป็นทางการ			362	2.49	.49
397	3.78	.74	r = -.30*		
แบบไม่เป็นทางการ					
393	3.24	.90	r = -.30*		
แบบทางเดียว					
396	2.39	.89	r = -.31*		
แบบสองทาง					
396	2.53	.88	r = -.09		
แบบบนลงล่าง					
394	3.06	1.02	r = .13*		
แบบล่างขึ้นบน					
392	2.82	.91	r = -.09		
แบบวงจภาษา					
392	3.18	.72	r = -.18*		
แบบอวงจภาษา					
395	2.60	.77	r = .05		

*P<.05



**รูปภาพที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา กับความ
เหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน**

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชากับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจ ทพบว่า รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของตำรวจมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยที่รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการ แบบไม่เป็นทางการ แบบทางเดียว แบบบนลงล่าง และแบบวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่ารูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา 4 รูปแบบ ได้แก่ แบบเป็นทางการ แบบไม่เป็นทางการ แบบทางเดียว และแบบวัฒนธรรม เป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชา มีการสื่อสารกับตำรวจทั้ง 4 รูปแบบนี้ ตำรวจก็จะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ส่วนอีก 1 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่างนั้นพบว่า เป็นความสัมพันธ์ในทางแปรผันตามกัน กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชา มีการสื่อสารกับตำรวจแบบบนลงล่างมากขึ้น ตำรวจก็จะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

**ตารางที่ 14 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชากับความ
 เหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังกล่าวข้างต้นกับการตำรวจ
 จราจร**

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	r.
ระดับการสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา	367	2.94	.49	-.13*
ความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติงาน	362	2.48	.49	

*P<.05

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชากับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า ระดับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อตำรวจจราจรมีระดับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาสูงขึ้น ก็จะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง

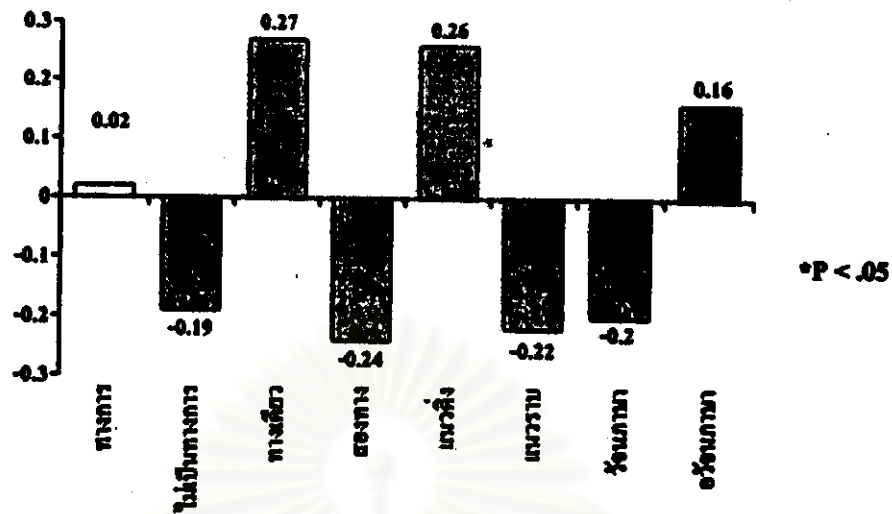
สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 6 รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ตารางที่ 15 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแต่ละรูปแบบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน			ความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติงาน		
N	\bar{X}	s.d.	n	\bar{X}	s.d.
แบบเป็นทางการ			362	2.49	.49
396	3.17	.99	r=.02		
แบบไม่เป็นทางการ			r=-.19*		
394	3.42	.83	r=-.19*		
แบบทางเดียว			r=-.27*		
396	2.28	.96	r=-.27*		
แบบสองทาง			r=-.24*		
395	3.27	.80	r=-.24*		
แบบแนวดิ่ง			r=-.26*		
397	2.33	.86	r=-.26*		
แบบแนวราบ			r=-.22*		
392	3.16	.74	r=-.22*		
แบบวงจภาษา			r=-.20*		
396	3.27	.73	r=-.20*		
แบบอวงจภาษา			r=.16*		
399	2.40	1.00	r=.16*		

*P<.05



รูปภพที่ 13 แสดงควมสัมพันธ์ระหว่งการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน กับความเหน้อยหน้าในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 15 ผลการทดสอบควมสัมพันธ์ระหว่งรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานกับความเหน้อยหน้าในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์กับความเหน้อยหน้าในการปฏิบัติงาน โดยที่รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบทางเดียว การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบแนวตั้ง การสื่อสารแบบแนวราบ การสื่อสารแบบวจนภาษา และการสื่อสารแบบอัจฉนภาษา มีความสัมพันธ์กับความเหน้อยหน้าในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่ารูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน 4 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบแนวราบ และการสื่อสารแบบวจนภาษา มีความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีการสื่อสารกับตำรวจจราจร ทั้ง 4 รูปแบบนี้มากขึ้น ตำรวจจราจรก็จะมีควมเหน้อยหน้าในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ส่วนอีก 3 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบทางเดียว การสื่อสารแบบแนวตั้ง และการสื่อสารแบบอัจฉนภาษา นั้นพบว่า เป็นควมสัมพันธ์ในทางแปรผันตามกัน กล่าวคือ เมื่อมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทั้ง 3 รูปแบบนี้มากขึ้น ตำรวจจราจรก็จะมีควมเหน้อยหน้าในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

**ตารางที่ 16 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานกับความ
เหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังักคองบังกับการตำรวจ
จราจร**

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	r.
ระดับการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	378	2.98	.54	-.06
ความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติงาน	362	2.48	.49	

*P<.05

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า ระดับการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานของตำรวจจราจร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

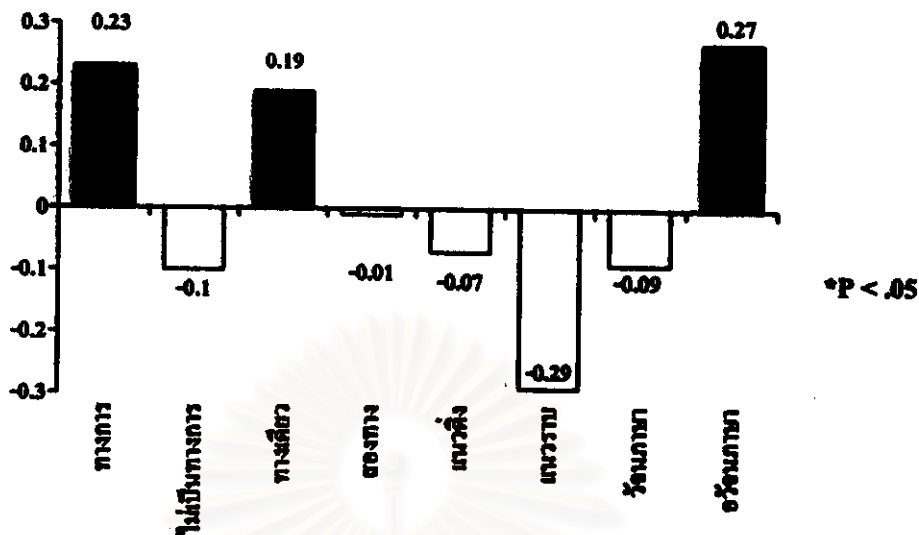
สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 7 รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) มีความสัมพันธ์กับความ
เหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

ตารางที่ 17 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน)
แต่ละรูปแบบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัด
กองบังคับการตำรวจจราจร

รูปแบบการสื่อสารกับผู้ใช้รถใช้ถนน			ความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติงาน		
N	\bar{X}	s.d.	n	\bar{X}	s.d.
แบบเป็นทางการ			362	2.49	.49
396	2.58	.95	r=.23*		
แบบไม่เป็นทางการ					
391	3.25	.71	r=-.10		
แบบทางเดียว					
395	2.79	.76	r=.19*		
แบบสองทาง					
393	3.09	.67	r=-.01		
แบบแนวตั้ง					
394	2.39	.89	r=-.07		
แบบแนวราบ					
390	3.86	.68	r=-.29		
แบบวงจภาษา					
388	3.34	.74	r=-.09		
แบบอวงจภาษา					
397	3.53	.77	r=.27*		

*P<.05



รูปภาพที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า รูปแบบการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ของตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยที่รูปแบบการสื่อสารกับผู้ใช้รถใช้ถนนแบบเป็นทางการ แบบทางเดียว และแบบอวัจนภาษา มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ทั้ง 3 รูปแบบนี้ มีความสัมพันธ์ในทางแปรผันตามกันกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้รถใช้ถนนมีการสื่อสารกับตำรวจจราจร ทั้ง 3 รูปแบบนี้มากขึ้น ตำรวจจราจรก็มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังักดอง บังคับการตำรวจ

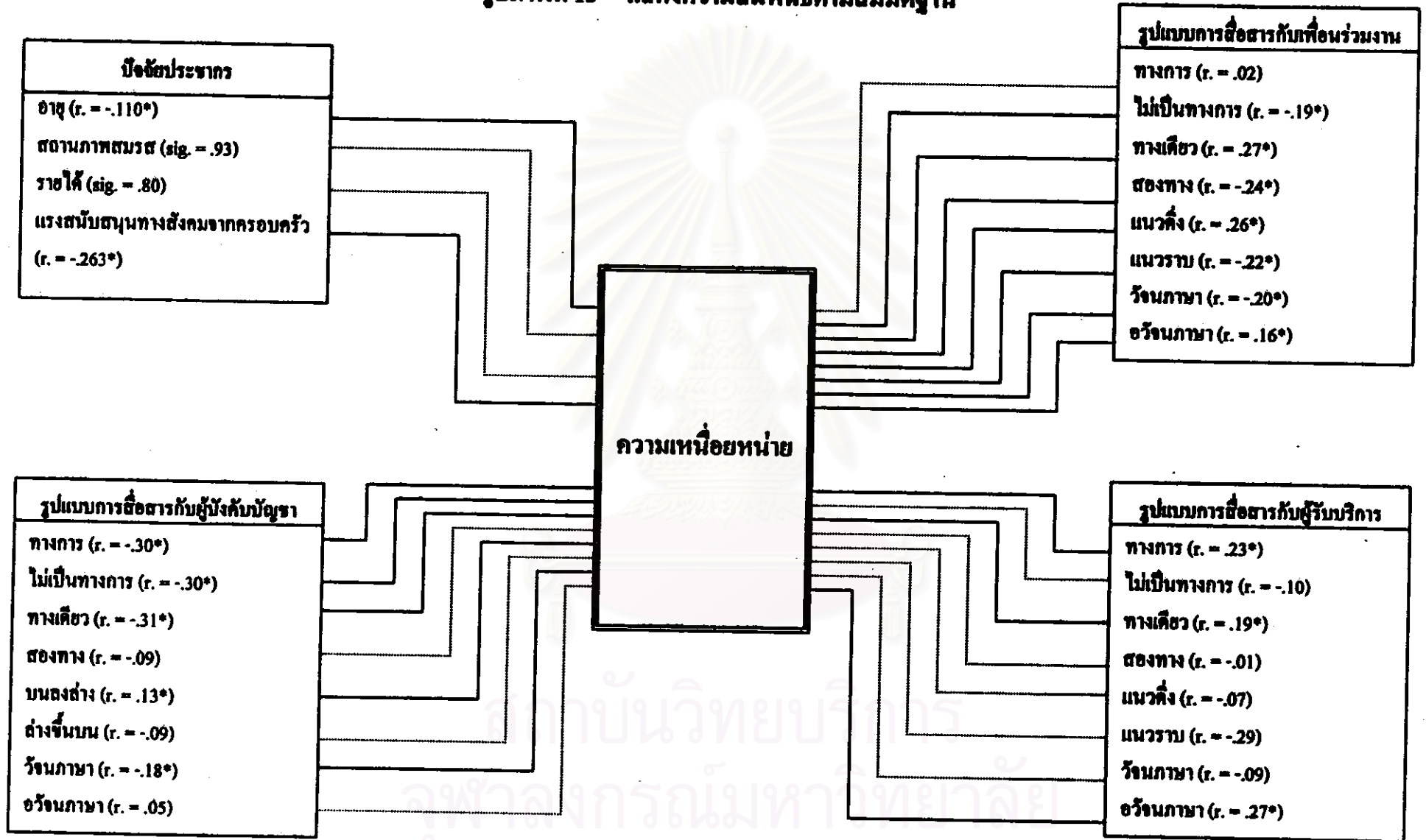
ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	r.
ระดับการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน)	370	3.11	.49	-.04
ความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติงาน	362	2.48	.49	

* $P < .05$

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร พบว่า ระดับการสื่อสารกับผู้ใช้รถใช้ถนนของตำรวจจราจร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปภาพที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน



— มีความสัมพันธ์

- - - ไม่มีความสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ แรงสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัว และ รูปแบบการสื่อสาร คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการสื่อสารกับผู้บริหาร (ผู้ใช้รถใช้ถนน) สามารถร่วมกันทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร ได้

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์หาคออยพหุเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยประชากร และรูปแบบการสื่อสาร ที่มีต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

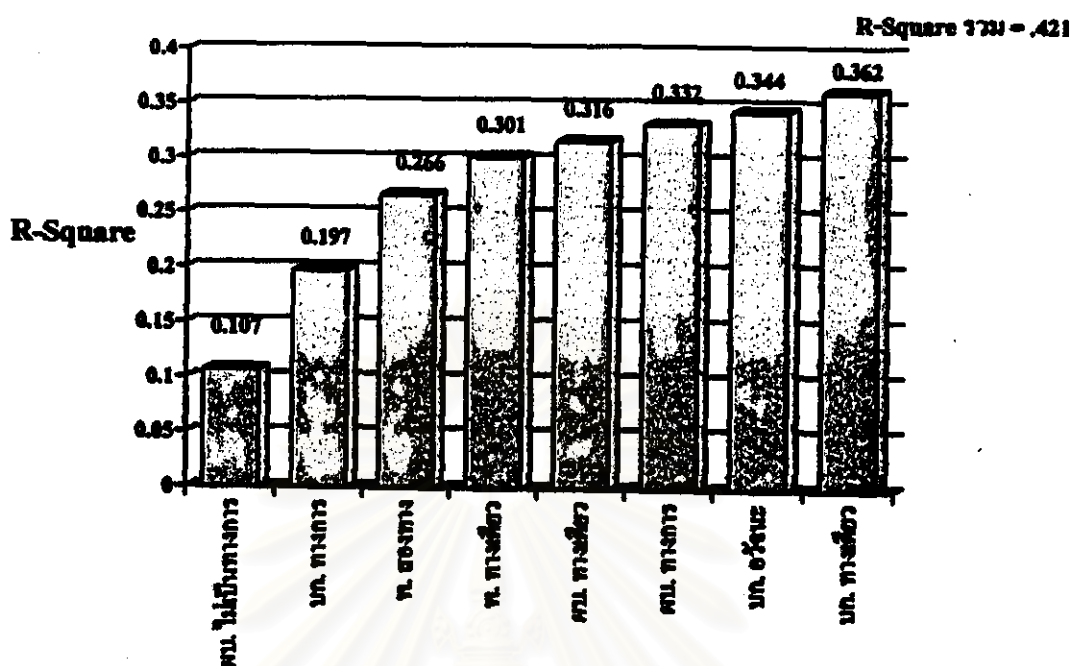
ตัวแปรทำนาย	B	SE B	Beta	R	R ²
อายุ	-.008	.004	-.123		
สถานภาพสมรส	-.024	.029	-.052		
รายได้	.238	.136	.129		
แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว	-.181	.048	-.222		
รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	-.160	.057	-.165		
แบบเป็นทางการ	.081	.037	.125	.576*	.332*
แบบไม่เป็นทางการ	-.106	.031	-.203	.327*	.107*
แบบทางเดียว	.072	.031	.135	.562*	.316*
แบบสองทาง	-.031	.041	-.058		
แบบบนลงล่าง	-.001	.030	-.002		
แบบล่างขึ้นบน	-.051	.042	-.094		
แบบวิจนภาษา	.002	.045	.003		
แบบอวิจนภาษา	.010	.039	.017		
รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	-.079	.073	-.093		
แบบเป็นทางการ	.029	.028	.061		
แบบไม่เป็นทางการ	-.004	.050	-.005		
แบบทางเดียว	.055	.031	.104	.548*	.301*
แบบสองทาง	-.161	.033	-.278	.516*	.266*
แบบแนวตั้ง	.029	.043	.051		
แบบแนวราบ	-.032	.050	-.051		
แบบวิจนภาษา	.010	.050	.017		

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยประชากร และรูปแบบการสื่อสาร ที่มีต่อระดับความเหน็ดเหนื่อยในการปฏิบัติงานของ ตำรวจจราจร ซึ่งกำลังกองบังคับการตำรวจจราจร (ต่อ)

ตัวแปรทำนาย	B	SE B	Beta	R	R ²
แบบอวจนภาษา	-.014	.037	-.030		
รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน)	.115	.069	.132		
แบบเป็นทางการ	.106	.032	.209	.444*	.197*
แบบไม่เป็นทางการ	.101	.038	.199		
แบบทางเดียว	.107	.040	.160	.602*	.362*
แบบสองทาง	.023	.058	.034		
แบบแนวตั้ง	.108	.105	.079		
แบบแนวราบ	-.003	.053	-.004		
แบบอวจนภาษา	-.007	.050	-.011		
แบบอวจนภาษา	-.098	.034	-.159	.587*	.344*
Constant (ค่าที่มีนัยสำคัญ)	3.118	.117			
รวมทุกตัวแปร				.649	.421
Constant (รวมทุกตัวแปร)	3.730	.296			
F (ของค่าที่มีนัยสำคัญ) = 18.170 Sig. = .0000					

*P<.05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปภาพที่ 16 แสดงการวิเคราะห์หาคอชของตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์หาคอชของปัจจัยประชากร คือ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว และรูปแบบการสื่อสาร คือ รูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) ที่มีต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ตั้งกักกองบังคับการตำรวจจราจร พบว่า จากตัวแปรอิสระทั้งตัวแปรหลักและตัวแปรย่อยที่นำเข้ามาทั้งหมดทั้งสิ้น 31 ตัวแปร มีตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนทั้งสิ้น 8 ตัวแปร ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปรที่มีนัยสำคัญดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด คือ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของตำรวจจราจรแบบไม่เป็นทางการ โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ประมาณร้อยละ 10.7 ($R^2 = .107$) แต่เป็นการอธิบายในทางกลับกัน กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชาของตำรวจจราจรมีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบไม่เป็นทางการมากขึ้นจะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายลำดับรองลงมา ได้แก่ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ใช้รถใช้ถนน) แบบเป็นทางการ โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 9.0 ($R^2 = .197 - .107 = .090$) ซึ่งเป็นการอธิบายในทางแปรผันตามกัน หมายความว่า เมื่อผู้ใช้รถใช้ถนนมีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบเป็นทางการมากขึ้นจะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย ทั้งสองตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 19.7 ($R^2 = .197$)

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายลำดับที่ 3 ได้แก่ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบเป็นสองทาง โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 6.9 ($R^2 = .266 - .197 = .069$) ซึ่งเป็นการอธิบายในทางแปรผกผันกัน หมายความว่า เมื่อเพื่อนร่วมงานมีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบเป็นสองทางมากขึ้นจะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง อย่างไรก็ตามทั้งชุดของตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรที่กล่าวมา สามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 26.6 ($R^2 = .266$)

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายลำดับที่ 4 ได้แก่ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานแบบทางเดียว โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 3.5 ($R^2 = .301 - .266 = .035$) ซึ่งเป็นการอธิบายในทางแปรผันตามกัน หมายความว่า เมื่อเพื่อนร่วมงานมีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบทางเดียวมากขึ้นจะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย ซึ่งทั้งชุดของตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรที่กล่าวมา สามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 30.1 ($R^2 = .301$)

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายลำดับที่ 5 ได้แก่ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบทางเดียว โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 1.5 ($R^2 = .316 - .301 = .015$) ซึ่งเป็นการอธิบายในทางแปรผันตามกัน หมายความว่า เมื่อผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบทางเดียวมากขึ้นจะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย ซึ่งทั้งชุดของตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรที่กล่าวมา สามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 31.6 ($R^2 = .316$)

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายลำดับที่ 6 ได้แก่ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการ โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 1.6 ($R^2 = .332 - .316 = .016$) ซึ่งเป็นการอธิบายในทางแปรผันตามกัน หมายความว่า เมื่อผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบเป็นทางการมากขึ้นจะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมี

ความเหนี่ยวนำในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งทั้งชุดของตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรที่กล่าวมา สามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 33.2 ($R^2=.332$)

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายลำดับที่ 7 ได้แก่ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ไร้รถไร้ถนน) แบบอวัจนภาษา โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 1.2 ($R^2=.344-.332=.012$) ซึ่งเป็นการอธิบายในทางแปรผันกลับกัน หมายความว่า เมื่อผู้ไร้รถไร้ถนนมีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบอวัจนภาษามากขึ้นจะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมีความเหนี่ยวนำในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งทั้งชุดของตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปรที่กล่าวมา สามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 34. ($R^2=.344$)

ตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการทำนายลำดับที่ 8 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย ได้แก่ ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (ผู้ไร้รถไร้ถนน) แบบทางเคี้ยว โดยมีความสามารถอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตาม ได้ประมาณร้อยละ 1.8 ($R^2=.362-.344=.018$) ซึ่งเป็นการอธิบายในทางแปรผันตรงกัน หมายความว่า เมื่อผู้ไร้รถไร้ถนนมีการสื่อสารกับตำรวจจราจรแบบทางเคี้ยวมากขึ้นจะส่งผลทำให้ตำรวจจราจรมีความเหนี่ยวนำในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย ซึ่งทั้งชุดของตัวแปรอิสระทั้งหมด 8 ตัวแปรที่กล่าวมา สามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 36.2 ($R^2=.362$)

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาอิทธิพลในการทำนายตัวแปรความเหนี่ยวนำในการปฏิบัติงานของชุดของตัวแปรอิสระทั้งหมดทั้ง 31 ตัวแปร ซึ่งรวมทั้งตัวแปรที่มีนัยสำคัญและไม่มีนัยสำคัญ พบว่าสามารถร่วมกันอธิบายสัดส่วนของความน่าจะเป็นของตัวแปรตามได้ค่อนข้างสูงประมาณร้อยละ 42.1 ($R^2=.421$)

สามารถเขียนสมการการทำนายในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

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

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

และสามารถเขียนสมการการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

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

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