

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันปัญหาสภาพการจราจรนับเป็นปัญหาที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถพบเห็นได้ทั่วไปตามเมืองใหญ่ๆทั่วประเทศ ซึ่งปัญหามีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น เนื่องมาจากการเพิ่มจำนวนของยานพาหนะที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณการเพิ่มของผิวการจราจร ทำให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่ใช้รถใช้ถนน และปัญหาการจราจรได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยว ตลอดจนผู้พักที่พักรถยนต์อยู่ริมถนน และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่บนท้องถนนอีกด้วย ปัญหาการจราจรได้ก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมาเช่น ปัญหาการติดขัดในการเดินทาง เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจ มลภาวะ ผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชน และความสูญเสียจากอุบัติเหตุ เป็นต้น

ตำรวจจราจรเป็นบุคคลที่มีหน้าที่และบทบาทที่สำคัญที่จะอำนวยความสะดวกการจราจรให้เกิดความสะดวก และปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน รวมถึงการกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดจราจร แต่ด้วยลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีทั้งฝุ่นละออง มลพิษทางอากาศและมลพิษทางเสียงจากท่อไอเสีย ความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ และสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสมอื่นๆ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ในสภาพอากาศที่ร้อนจัด ฝนตก น้ำท่วม การทำงานล่วงเวลาปกติในการตั้งจุดตรวจ เป็นต้น ซึ่งแม้สภาพการทำงานดังกล่าวจะไม่เหมาะสมหรือเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานดังกล่าว แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการปฏิบัติหน้าที่ได้ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน และต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2530)

ซึ่งจากลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงานดังกล่าวจึงอาจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้ ถ้าความเครียดในระดับต่ำจะเพิ่มความสามารถในการทำงานที่สูงขึ้น และสร้างความสุขใจแก่นุชย์จากความสำเร็จที่ได้รับ ส่วนความเครียดระดับปานกลางจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในลักษณะการกระทำซ้ำๆ ได้แก่การนอนไม่หลับ และการเสพสารเสพติดจนติดสารเสพติดชนิดนั้นๆ สำหรับความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับที่รุนแรงนั้นจะทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงจนถึงกับวิกลจริต ไม่รับรู้ความจริง ซึมเศร้าไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ซึ่งความเครียดที่เกิดกับมนุษย์เป็นระยะเวลาานอาจจะทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรคเช่น

โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร โรคความดันโลหิตสูงและโรคอื่นๆอีกมากมาย อันจะเป็นผลกระทบต่อสุขภาพและการดำเนินชีวิตประจำวัน (สุจริต สุวรรณชีพ,2532)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นอาจแสดงออกมาในรูปของอัตราการลาออก อัตราการป่วย สาย ลา ขาด นอกจากนี้ยังสะท้อนถึงผลการปฏิบัติการของตนเองและขององค์กรอีกด้วย แต่หากเจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีความสุข มีความรู้สึกผูกพัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติการเป็นไปตามเป้าหมาย เมื่อมามองคำว่า “การทำงานอย่างมีความสุข” เจ้าหน้าที่หลายคนต่างให้คำจำกัดความที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากคำว่า “ความสุข” ของแต่ละคนแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่บางคนมองว่า “การทำงานอย่างมีความสุข” ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ งานที่ทำมีความสุข เพื่อนร่วมงานดี และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดี ในขณะที่เจ้าหน้าที่บางคนมองว่า “การทำงานอย่างมีความสุข” คือ ความรู้สึกที่อยากมาทำงาน ฉะนั้นองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาควรจะต้องให้อิสระในความคิด มีความสนุก รู้สึกท้าทายในการปฏิบัติงาน ไม่จำกัดอยู่แต่ในกรอบ เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หัวหน้างานให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงาน และเมื่อทำงานสำเร็จควรจะต้องมีการชื่นชมและให้การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้บางคนยังเห็นว่า “การทำงานอย่างมีความสุข” คือการทำงานที่เหมือนว่าไม่ได้ทำงาน เหมือนกับทำกิจกรรมสนุก เพลิดเพลิน รู้สึกเต็มใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มที่ เป็นต้น ดังนั้นจากการให้ความหมายของ “การทำงานอย่างมีความสุข” พบว่าการทำงานที่มีความสุขควรจะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลักๆ ได้ 5 ประการคือ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (รวมศิริ เมนะโพธิ,2550)

การเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยผลการศึกษาที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชาเสริมสร้างความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและยินดีในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กร เกิดเป็นผลปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดความสุขในการทำงาน

### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

**ความสุขในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานประกอบด้วย ความรื่นรมย์ ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน

**เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร** หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสังกัด ศูนย์การจราจร ตำรวจภูธร จังหวัดเชียงใหม่