ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

โดย

ร้อยตำรวจเอก ณัฐพล เวชกิจ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม

คณะอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2565

PUBLIC SATISFACTION TOWARDS THE OPERATIONS OF TRAFFIC POLICE OFFICERS AT KAENG KHOI POLICE STATION, SARABURI PROVINCE

BY

POLICE CAPTAIN NUTTAPON WEDCHAKIT

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENTS FOR

THE DEGREE OF MASTER OF ARTS IN CRIMINOLOGY AND JUSTICE ADMINISTRATION

FACULTY OF CRIMINOLOGY AND JUSTICE ADMINISTRATION

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2022

วิทยานิพนธ์เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

โดย

ร้อยตำรวจเอก ณัฐพล เวชกิจ

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม

มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2565

---------- ----------

รศ.ดร.จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย
ประธานกรรมการสอบ

ผศ.พ.ต.อ.ดร.สฤษดิ์ สืบพงษ์ศิริ
กรรมการ

รศ.ดร.ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณี ศุขสาตร)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
18 กรกฎาคม 2565

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

Thesis entitled

PUBLIC SATISFACTION TOWARDS THE OPERATIONS OF TRAFFIC POLICE OFFICERS AT KAENG KHOI POLICE STATION, SARABURI PROVINCE

by

POLICE CAPTAIN NUTTAPON WEDCHAKIT

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Arts in Criminology and Justice Administration

Rangsit University
Academic Year 2022

Assoc.Prof.Jutharat Ua-amnoey, Ph.D.	Asst.Prof.Pol.Col.Sarit Suebpongsiri, Ph.D.
Examination Committee Chairperson	Member

Assoc.Prof.Thamavit Terdudomtham, Ph.D.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plt.Off. Vannee Sooksatra, D.Eng.)
Dean of Graduate School
July 18, 2022

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดีโดยตลอด ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.อ.ดร.สฤษดิ์ สืบพงษ์ศิริ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้แนวคิดและคำแนะนำเพิ่มเติม ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ พ.ต.อ.สุรเชษฐ์ แสนวงศ์สิริ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี พ.ต.ท.รหาญ รัตนเมืองช้าง รองผู้กำกับการฯ และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี รวมถึง เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอย ที่ให้ความร่วมมือและคอยอำนวยความสะดวกช่วยเหลือให้คำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำมาวิเคราะห์ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนให้วิชาความรู้ รวมถึงบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่กรุณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือประสานงานให้สำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณกำลังใจจากเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม ตลอดจนเพื่อนๆ พี่ๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจกันมาโดยตลอด

ท้ายที่สุดเหนือสิ่งอื่นใด บิดา มารดา พี่ๆ และน้องๆ ผู้เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุน ช่วยเหลือในทุกด้าน จนกระทั่งประสบความสำเร็จได้ในทุกวันนี้ ขอขอบพระคุณที่ทุกท่านให้การอบรมสั่งสอน และสนับสนุนในทุกกิจกรรมมาโดยตลอด

ร้อยตำรวจเอก ณัฐพล เวชกิจ

ผู้วิจัย

5907352 : ร้อยตำรวจเอก ณัฐพล เวชกิจ

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

หลักสูตร : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 3) จัดทำข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 398 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติ และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 7 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการจั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 103 หน้า)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร, สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย

ลายมือชื่อนักศึกษา ..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

5907352 : Police Captain Nuttapon Wedchakit

Thesis Title : Public Satisfaction towards the Operations of Traffic Police Officers at Kaeng Khoi Police Station, Saraburi Province

Program : Master of Arts in Criminology and Justice Administration

Thesis Advisor : Assoc.Prof.Thamavit Terdudomtham, Ph.D.

Abstract

The purposes of this study were to: 1) investigate problems in the operations of traffic police officers working at Kaeng Khoi Police Station, Saraburi Province, 2) explore factors affecting the public satisfaction towards their operations, and 3) provide recommendations, policies, and approaches for the improvement of the public satisfaction. The research employed mixed methods. 398 samples aged 18 years and over and living in the area under the supervision of Kaeng Khoi Police Station, Saraburi Province, were obtained through specific sampling. Quantitative data were collected using a questionnaire, and qualitative data were collected from 7 key informants who were police officers responsible for traffic operations through in-depth interviews. The findings revealed that the overall public satisfaction towards the traffic police officers' operations was at a highest level. All aspects were at highest levels, except giving information which was at a high level. Police checkpoint displayed the highest mean, followed by traffic law enforcement, traffic control, and giving information to the public, respectively. The public satisfaction varied according to gender, age, marital status, education level, occupation, monthly income, vehicle type, and length of driving time. Traffic control, police checkpoint, traffic law enforcement, and giving information to the public were significantly different with a significance level of .05.

(Total 103 pages)

Keywords: Satisfaction, Traffic Police Officer, Kaeng Khoi Police Station

Student's Signature …..... Thesis Advisor's Signature .....

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**ค**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญรูป		**ญ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
	1.3 สมมติฐานของการวิจัย	5
	1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
	1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
	1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2	**ทบทวนวรรณกรรม**	**11**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ	15
	2.3 แนวคิดเกี่ยวกับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน	17
	2.4 แนวคิดเกี่ยวกับให้บริการงานจราจร	20
	2.5 แนวความคิดและวัตถุประสงค์ในการบัญญัติกฎหมายจราจร	24
	2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีวิจัย**	**42**
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
	3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
	3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล**	**50**
	4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
	4.2 อภิปรายผล	74
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ**	**79**
	5.1 สรุปผลการวิจัย	80
	5.2 ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม		**83**
ภาคผนวก		**87**
	ภาคผนวก ก ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	88
	ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	96
ประวัติผู้วิจัย		**103**

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1.1	จำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบกและมูลค่าความเสียหาย ทั่วราชอาณาจักรปี พ.ศ. 2550 – 2560	2
1.2	สถิติผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต จากอุบัติเหตุจราจรทางบก ของอำเภอแก่งคอย ปี พ.ศ. 2555 – 2560	3
1.3	สถิติคดีจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	4
1.4	สถิติใบสั่งคดีจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	4
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามรายตำบล	44
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่	52
4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	55
4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	56
4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	57
4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	58

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	59
4.7	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ ซึ่งจำแนกพนักงานเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย กับเพศหญิง ใช้สถิติทดสอบที (t – test)	60
4.8	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)	61
4.9	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)	62
4.10	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรสใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)	63
4.11	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)	64
4.13	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)	66
4.14	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)	77
4.15	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)	68
4.16	เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)	69
4.17	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)	70

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเภทยานพาหนะ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) 71

4.19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีจำแนกตามประเภทยานพาหนะ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method) 72

4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) 72

4.21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีจำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method) 74

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สารบัญรูป

หน้า

รูปที่

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 8

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจราจรถือเป็นปัญหาของสังคมไทยในชุมชนเมือง และมีความสำคัญต่อประเทศชาติ ซึ่งจะพบว่าปัญหาได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีปัจจัยที่หลากหลายประการ อาทิ ความเจริญเติบโตของเมืองหรือชุมชนได้ขยายตัวออกไปอย่างรวดเร็วประกอบกับการวางผังเมืองของประเทศไทยยังขาดการวางแผนไม่ดีพอ อีกทั้งจำนวนรถยนต์ได้เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็วตลอดหลายปีที่ผ่านมา แต่ถนนมีไม่เพียงพอกับปริมาณรถที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งถนนบางเส้นทางชำรุดสภาพการใช้งานไม่ได้ ถนนบางเส้นทางก็สร้างไม่ได้มาตรฐาน รวมถึงป้ายเครื่องหมายจราจร สัญญาไฟจราจรที่ติดตั้งไว้ตามถนน ก็มีไม่เพียงพอ บางแห่งชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ หรือบางแห่งติดตั้งไว้ในที่ที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งผู้ขับขี่ผู้ใช้รถใช้ถนน ขาดความรู้ความเข้าใจ รวมถึงมีความคึกคะนองในการขับขี่ ขาดวินัยหรือละเลยไม่เคารพไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร จนก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ทำให้ต้องสูญทั้งเสียชีวิต และทรัพย์สินไปเป็นจำนวนมาก

ในปัจจุบันประเทศไทยถือเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ตามแนวคิดภาวะความทันสมัย (Modernization) ของซีกโลกตะวันตก โดยโครงสร้างปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) ได้แก่ โรงงาน เครื่องจักรกล ถนน ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์ เพื่อเป็นการรองรับสังคมอุตสาหกรรมที่เน้นการพัฒนาทางวัตถุเป็นสำคัญ แม้ว่าการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจที่มุ่งแข่งขันเป็นส่วนใหญ่ จะสร้างผลกำไรในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งได้ประสพความสำเร็จแต่ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจยังคงกระจุกตัวอยู่แค่บางส่วน โดยจะเป็นเมืองใหญ่ในส่วนภูมิภาค ก่อให้เกิดการย้ายถิ่นฐานของประชากรจากพื้นที่ชนบทเข้ามาสู่สังคมเมืองมากยิ่งขึ้น ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี นับเป็นอีกอำเภอหนึ่งที่ถือว่าเป็นศูนย์รวมการผลิตของแหล่งโรงงานอุสาหกรรมจำนวนมาก ซึ่งส่งผลและสร้างความแออัดให้อำเภอแก่งคอย เข้าสู่รูปแบบสังคมเมืองยุคใหม่ ส่งผลก่อให้เกิดปัญหา สร้างสังคมที่ยึดติดค่านิยมทางวัตถุ เพิ่มการใช้ยานพาหนะ มากขึ้น จนเกิดปัญหาทางด้านการจราจร ซึ่งปัจจุบันถือเป็นปัญหาพื้นฐานทางสังคมที่อยู่ในสถานการณ์วิกฤตระดับชาติ ทำให้การจราจรติดขัด เกิดอุบัติเหตุ สิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษ ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกในการ

เดินทางสัญจรไปมาในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนในสังคม จึงจำเป็นต้องมีดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการด้านจราจรอย่างเป็นระบบให้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

หลายปีที่ผ่านมาอัตราการเสียชีวิตของประชาชนจากอุบัติเหตุจราจรในประเทศไทยมีสูงมากติดอันดับต้น ๆ ของโลก รอบระยะเวลาประมาณ 10 ปี แต่กำลังลดลงด้วยความร่วมมือของภาคีหลายหน่วยงาน ปัจจุบันอุบัติเหตุจราจรฆ่าคนไทยเสียชีวิตมากกว่าอาชญากรรม 4 - 5 เท่าต่อปี อุบัติเหตุจราจรยังเกิดขึ้นสูงในทุกเดือนไม่ใช่เฉพาะช่วงเทศกาล ดังข้อมูลตารางที่ 1.1 จำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบกและมูลค่าความเสียหาย ทั่วราชอาณาจักร ปี พ.ศ. 2550 – 2560

ตารางที่ 1.1 จำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบกและมูลค่าความเสียหาย ทั่วราชอาณาจักรปี พ.ศ. 2550 – 2560

ปี	**รับแจ้ง (ราย)**	**มูลค่าทรัพย์สินเสียหาย (บาท)**	**ความเสียหายที่เกิดกับบุคคล(คน)**		
			ตาย	**บาดเจ็บสาหัส**	**บาดเจ็บเล็กน้อย**
2550	101,752	4,620,398,166	12,492	15,989	63,040
2551	88,721	5,420,940,002	11,505	12,888	58,125
2552	84,806	3,815,520,899	10,717	10,113	51,883
2553	83,220	396,220,581	7,661	3,560	14,769
2554	68,296	610,686,128	9,060	4,047	17,123
2555	54,341	503,564,564	7,634	3,551	17,465
2556	61,170	660,314,927	7,312	3,419	17,419
2557	63,464	401,235,348	6,507	2,722	18,158
2558	71,137	267,358,466	6,500	2,556	15,338
2559	84,545	117,666,908	8,409	1,925	5,558
2560	85,812	52,018,356	8,727	1,425	2,370

ที่มา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561 (ข้อมูล ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2561)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 1.2 สถิติผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต จากอุบัติเหตุจราจรทางบก ของอำเภอแก่งคอย ปี พ.ศ. 2555 – 2560

ปี	จำนวนอุบัติเหตุ	จำนวนผู้เสียชีวิต	จำนวนผู้ได้บาดเจ็บ
2555	430	23	457
2556	340	21	352
2557	378	31	396
2558	486	35	491
2559	467	33	487
2560	483	29	503

ที่มา : สำนักงานเครือข่ายลดอุบัติเหตุ, 2565

ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เป็นเจ้าพนักงานของรัฐซึ่งกฎหมายได้กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชน ซึ่งมีขอบเขตตั้งแต่การดูแลนอกเหนือจากหน้าที่ในด้านการอำนวยการจราจร และการบังคับใช้กฎหมายแล้ว ยังมีหน้าที่เพื่อป้องกันเหตุ เมื่อมีเหตุความไม่สงบเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการป้องกันปราบปรามและจับกุมผู้ที่กระทำผิด ซึ่งถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีการก่อตั้งกิจการตำรวจ และเปลี่ยนแปลงตามสมัยจนถึงปัจจุบัน

ในการให้บริการด้านการจัดการจราจร เป็นการให้บริการต่อสารธารณะรูปแบบหนึ่งซึ่งต้องได้รับความร่วมมือ และความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ดังนั้นข้อมูลพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนซึ่งถือเป็นผู้รับบริการเป็น โดยปัจจัยแรกที่ควรจำมาพิจารณาที่จะส่งผลให้การจราจรมีสภาพคล่อง ลดปัญหาการจราจรติดขัด ลดอุบัติเหตุ ลดมลพิษได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งในการให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และก่อนให้เกิดความพอใจต่อผู้รับบริการ เนื่องจากการปฏิบัติของตำรวจจราจรเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ขับขี่ยานพาหนะ และเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการแก้ไขปัญหาจราจรให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ยังมีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขการจราจรโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อตำรวจจราจรยังไม่ดีเท่าที่ควร

แต่อย่างไรก็ตาม มาตรการหรือกฎหมายที่ออกมาถึงแม้จะเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่นอกเหนือจากภาระ ความรับผิดชอบและเวลาในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นแล้ว ค่าตอบแทนก็เท่าเดิมนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการจราจร การป้องกันการกระทำความผิด

การลดจำนวนอุบัติเหตุและปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบใบอนุญาตขับขี่ การตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ การประชาสัมพันธ์ การตรวจสภาพรถและสภาพของผู้ขับขี่ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ยังมีกระแสตอบรับจากสังคมหรือผลกระทบจากผู้ที่ใช้รถใช้รถใช้ถนนที่มีแนวทางอย่างชัดเจน ในการตอบโต้การปฏิบัติงานดังกล่าวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งก่อให้เกิดความไม่พอใจ หลาย ๆ อย่าง อาทิ รถติดเพิ่มมากขึ้น มีการเรียกรับสินบนของเจ้าพนักงาน แม้จะเป็นอาทินั้นตัวเลขของสถิติการเกิดอุบัติเหตุก็ไม่ได้ลดลงเท่าที่ควร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.3 สถิติคดีจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ปี	คดีจราจรทั้งหมด	คดีจราจรที่มีผู้เสียชีวิต
2559	95	18
2560	134	17
2561	43	7

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย, 2561 (ข้อมูลใน CRIME ณ วันที่ 5 กันยายน 2561)

ตารางที่ 1.4 สถิติใบสั่งคดีจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ปีงบประมาณ	พ.ร.บ. จราจรฯ (คดี)	พ.ร.บ. รถยนต์ฯ (คดี)	พ.ร.บ.ขนส่งฯ (คดี)
2559	1524	911	2564
2560	1149	1068	3966
2561	1457	3014	779

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย, 2561 (ข้อมูลใน CRIME ณ วันที่ 5 กันยายน 2561)

โดยในช่วงความรับผิดชอบด้านการจราจร ของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีลักษณะภูมิประเทศที่มีถนนทางหลักผ่านกลางอำเภอ คือถนนมิตรภาพ (ทางหลวงหมายเลข 2) เป็นทางมุ่งหน้าเข้าสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีการจราจรหนาแน่นตลอดทั้งปี ยิ่งเป็นช่วงเทศกาล ถนนมิตรภาพจะมีประชาชนใช้รถใช้ถนนเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อจะทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิต่อความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการจากตำรวจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี รวมทั้งระดับความพึงพอใจ สภาพปัญหา ความต้องการของประชาชนด้านการให้บริการของตำรวจ

จราจร ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาการจราจรในอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ตลอดจนเมืองใหญ่ในภูมิภาค เพื่อประกอบการพิจารณาวางแผนการจัดการจราจรอย่างเป็นองค์รวม สอดคล้องสภาพความเป็นจริงอันนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่ยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.2.3 เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในพื้นที่ สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ซึ่งปฏิบัติงานตามระเบียบของกำหนดไว้นั้น โดยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมถึงด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการจราจร และการวางแผนการจราจร จากการแบ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่กำหนดไว้นั้นมีบางด้านที่ไม่มีผลต่อการใช้

ชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป โดยไม่สามารถทราบถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ อาทิ งานด้านเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการจราจรและด้านการวางแผนการจราจร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยตรง ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

1.1) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน

1.2) ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในพื้นที่ทั้งหมด 13 ตำบล ได้แก่ ตำบลแก่งคอย, ตำบลทับกวาง, ตำบลตาลเดี่ยว, ตำบลห้วยแห้ง, ตำบลท่าคล้อ, ตำบลหินซ้อน, ตำบลบ้านป่า, ตำบลท่าตูม, ตำบลชะอม, ตำบลสองคอน, ตำบลเตาปูน, ตำบลชำผักแพรว และตำบลท่ามะปราง จำนวนทั้งสิ้น 94,555 คน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ณ วันที่ 6 กันยายน 2561)

2) กลุ่มตัวอย่าง

2.1) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจาะลึก เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน

(1) ผู้ปฏิบัติระดับสารวัตรและรองสารวัตรงานจราจร จำนวน 2 คน

(2) ผู้ปฏิบัติระดับผู้บังคับหมู่งานจราจร จำนวน 3 คน

(3) ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับงานจราจรของเทศบาลเมืองแก่งคอย จำนวน 2 คน

2.2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ด้วยแบบสอบถาม ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการกับ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 398 คน โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1973) จากประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้งหมด 94,555 คน กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) จากการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) หลังจากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละตำบล โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการกับสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

3) ตัวแปรที่ศึกษา

3.1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ระยะเวลาในการขับขี่

3.2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1.6 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ หรือเข้ามาติดต่อราชการ ในงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดที่มีต่อบริการของตำรวจจราจร

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่เคยมาติดต่อราชการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งได้รับมอบหมายภารกิจความรับผิดชอบในการควบคุม อำนวยการจัดการจราจร และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร ทำหน้าที่ควบคุมการจราจรในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอย หมายถึง ผู้บริหารท้องถิ่น แลรองผู้บริหารท้องถิ่น พนักงานส่วนท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่อื่นของเทศบาลเมืองแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้ง

การจราจร หมายถึง การเดินทางหรือการขนส่งของผู้คน เฉพาะการเดินทางโดยทางบก รวมทั้งผู้ขับขี่ ควบคุมหรือไล่ต้อนสัตว์ และนอกจากนี้ยังให้หมายความรวมถึง งานด้านพัฒนาทรัพยากรการบริหารงานจราจร งานอำนวยความสะดวกด้านการจราจร งานบริการประชาชนที่รับผลกระทบจากปัญหาจราจร และงานด้านการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุจราจรด้วย

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ทำเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย

ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการจัดการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน และการเตรียมการป้องกัน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและอุบัติเหตุทางจราจร

ด้านการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการดูแลรักษากฎระเบียบ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ดำเนินการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร อันจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุ โดยการตั้งจุดตรวจ การตรวจยึดยานพาหนะที่ต้องสงสัย รวมไปถึงการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร หมายถึง การควบคุมตรวจจับเมื่อกระทำผิดโดยการเขียนใบสั่งจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเมื่อประชาชนกลุ่มตัวอย่างกระทำผิดกฎหมายจราจร

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน หมายถึง การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การใช้สื่อต่าง ๆ ในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการจราจรที่ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.7.2 ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.7.3 ทราบถึงข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานจราจร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบัญญัติกฎหมายจราจร

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นฤมล จำอินทร์ (2557) ได้สรุปความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบ พอใจ หรือเจตคติที่ดีที่มีต่อการทำงาน หรือปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความสบายใจ หรือความสุข ซึ่งส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่างๆ

ดวงพร ริบแจ่ม (2557) กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เกิดจากปัจจัยหลายด้านประกอบกัน เมื่อบุคคลได้รับการตอบ ซึ่งตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง

ปัญภัคร ตาว๊ะ (2560) กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีหรือความรู้สึกที่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ แต่หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแทนที่ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งใด ๆ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

Maslow (1943 อ้างถึงใน นฤมล จำอินทร์, 2557) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ 5 ระดับ คือ

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุด ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความต้องการเพื่อปกป้องพิทักษ์ตนเอง ให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว

3) ความต้องการทางสังคม (Social Need) เป็นความต้องการให้ผู้อื่น และสังคมยอมรับ คบหาสมาคม มีมิตรภาพ และความรัก

4) ความต้องการมีฐานะทางสังคม (Esteem Need) ความต้องการมีฐานะในสังคม

5) ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งแต่ละคนจะไม่เท่ากัน

ดังนั้น ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความพอใจต่อการปฏิบัติตน หรือปฏิบัติงาน ที่ตรงกับความต้องการหรือการคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกด้านบวกจนกลายเป็นความพึงพอใจ

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

Dansky and Miles (1997 อ้างถึงใน ชดาษา อิ่มสำราญ, 2555) อธิบายถึง ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้บริการไว้ ดังนี้

1) รักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

2) ใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3) ค้นหาปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจ ที่จะทำให้ทราบถึงปัญหาและสามารถจัดการกับปัญหาได้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒกิจ (2554) อธิบายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

1) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการบริการ โดยมีหลักสำคัญดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1.1) เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะ ควรต้องตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมให้ผู้รับบริการ

1.2) เป็นตัวแปรในการประเมินคุณภาพ ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

1.3) เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จ โดยงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2) โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพในการบริการที่ดี

ตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ มีดังนี้ คือ

2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันและมุ่งหวังคุณภาพชีวิตที่ได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นของผู้รับบริการ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้การบริการจะต้องคำนึงถึงเป็นสำคัญ โดยจะส่งผลให้เกิดการแข่งขันในด้านบริการ

2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ การมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ อันเป็นการส่งผลไปถึงผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นตามไปด้วย

ชดาษา อิ่มสำราญ (2555) อธิบาย ความสำคัญของความพึงพอใจนั้น เป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของผู้ให้บริการ ได้ดังนี้

1) ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
3) ตั้งใจ เอาใจใส่ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
4) รู้สึกกังวลต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดปฏิบัติงาน
5) พร้อมอาสาในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ
6) พร้อมในการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงาน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อยู่เสมอ

ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย โดยเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพซึ่งมี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการและรูปแบบการบริการที่ดีของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการบประเมินคุณภาพของการบริการ และเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

2.1.3 ปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ

ขัตติยาณี ประเทืองศิลป์ (2554) ได้อธิบายไว้ว่า ไม่เพียงแต่ปัจจัยภายในของแต่ละบุคคล แต่ยังมีปัจจัยภายนอกที่มีความคาดหวังที่แตกต่างกัน โดยสรุปปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ดังต่อไปนี้

1) ความต้องการส่วนบุคคล คือ อารมณ์เป็นปัจจัยในการกำหนดความพึงพอใจในการใช้บริการ

2) ความตั้งใจที่จะใช้ คือ ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลจะได้รับความกดดันให้ทำกิจกรรมหนึ่งมากกว่าหนึ่งกิจกรรม และต้องเกิดจากการบริการที่จัดสรรไว้

3) ระดับความจูงใจ คือ แรงจูงใจของผู้ใช้บริการมีบทบาทในการกำหนดลำดับความพึงพอใจ จนกว่าจะมีแรงจูงใจที่มากพอจะกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ว่ายังขาดการบริการ

4) ประสบการณ์ในบริการ ประสบการณ์ในอดีตเกี่ยวกับการใช้บริการ จะเป็นสิ่งสำคัญในการวัดความพึงพอใจของบุคคลในปัจจุบัน

5) ความเป็นเหตุผลของข่าวสารจากภายนอก หลังจากผู้ใช้บริการวิเคราะห์ข่าวสารที่ได้รับแล้วว่ามีเหตุผลที่เหมาะสม ซึ่งจะถูกนำไปประเมินถึงความต้องการในบริการนั้นอีกครั้ง

6) การได้รับการสนับสนุนความคิดจากกลุ่มภายนอก มีผลมาจากความคิดที่ได้รับการพิจารณาสนับสนุนจากกลุ่มภายนอก

7) อิทธิพลภายนอกทั้งทางตรงและทางอ้อม ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลัก แต่โดยส่วนใหญ่แล้วปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีทั้งปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้ใช้บริการเอง และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน การให้บริการสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (Providers) กิจกรรมที่ให้บริการ (Services) และผู้รับบริการ (Recipients) ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานบริการของรัฐหรือเอกชนก็ได้เช่นกัน

โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

Fitzgerald & Durant (1980 อ้างถึงใน วัลลภา ชายหาด, 2532) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการและการประเมินผลที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้น

Gundlach & Reid (1983) เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2532) ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ดังนั้น สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าว มีความเกี่ยวข้องกับ 1) ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ 2) การให้บริการต่าง ๆ จากองค์กรของรัฐ และ3) มิติตามประสบการณ์ที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.2.1 การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ

Millet (1954, อ้างถึงใน ปิยะ อุทำโย, 2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐบาล ว่าด้วยการยึดหลักการวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน ต่อไปนี้คือ

1) บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2) บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
3) บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4) บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5) บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

Fitzgerald and Durant (1980) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับเน้นศึกษาในเชิงอัตวิสัย เน้นวัดด้านทัศนคติประกอบด้วยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลต่อในระบบการให้บริการ

Brown and Coulter (1983) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินในเชิงอัตวิสัย กับการประเมินในเชิงประวัตถุวิสัยต่อการให้บริหารงานตำรวจ สำหรับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ ดังนี้

1) การใช้เวลาของตำรวจหลักจากการได้รับแจ้งเหตุ
2) ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน
3) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ
4) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
5) ความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน
6) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

สำหรับนักวิชาการไทยได้กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจไว้ในหลากหลายทัศนะ จากศึกษาความพึงพอใจของประชาชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) การวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่าอยู่ในระดับใด ดังนี้

1) สามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน

2) ความสอดคล้องของปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่

3) การทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

วัลลภา ชายหาด (2532) การกำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการจากเกณฑ์การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตั้งไทย (2553) การวัดระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในมิติของความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคุณภาพของบริการ ระยะเวลาในการดำเนินการ และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญการพัฒนาสถานีตำรวจ จึงได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจตามคำสั่งคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ที่ 2/2540 ลงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2540 โดยมี พลตำรวจเอกพรศักดิ์ ดุรงควิบูลย์ รองอธิบดีกรมตำรวจ เป็นประธาน

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหารโครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริงปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกเร็ว ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ซึ่งต่อมาคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการได้ให้ความเห็นชอบรายงานผลการศึกษาของคณะอนุกรรมการดังกล่าว เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2541

โดยเป็นการจัดทำโครงการตามแนวความคิด พิจารณาปรับปรุงระบบบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้ยึดถือหลักการตามรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติวิธีการปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 จากหลักการและวิธีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยรัฐตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ

ดังนั้น โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จึงเกิดขึ้นเป็น “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” มีหลักการสำคัญ คือ

1) การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหารทั้งในระดับสำคัญงานตำรวจแห่งชาติไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการร่วมกันคิด วางแผน

ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเสมียนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

2) การปรับปรุงบทบาทค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติจากการเป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ ตามแนวทางการส่งเสริมการบริหารของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริหารจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น

3) การปรับปรุงแก้ไขให้ขบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุดที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่รับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดทั้งแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนปฏิบัติที่น้อยลง

4) การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติ ขั้นตอนและระยะเวลาบริการประชาชนของแต่ละแห่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหาทรัพยากรที่มีอยู่ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจดีเด่นจากประชาชน

5) การกระจายการบริการประชาชน และการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง ตามหลักยุทธ์ศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะทางด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

6) การปรับเปลี่ยนกำลังพลจากหน่วยงานอื่นๆในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ความสำคัญน้อยต่อภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการประชาชนไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในระดับสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่น เพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัดทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ในสภาวะขาดแคลนกำลังพล

7) การปรับปรุงระบบการจัดทำคำของงบประมาณประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน (กรมตำรวจ, 2541)

2.3.1 วัตถุประสงค์โครงการโรงพักเพื่อประชาชน

การดำเนินตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์ 7 ประการ คือ

1) มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

2) มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า

3) มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข

4) มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพและยุติธรรม

5) มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6) มุ่งให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันเป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน

7) มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีความประพฤติ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน มีจิตสำนึกในการให้บริการช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน (กรมตำรวจ, 2541)

2.3.2 ประโยชน์ที่จะได้รับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

1) ประชาชนจะได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ

2) ประชาชนจะได้รับการบริการจากสถานีตำรวจด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยความปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540

3) ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุข และมีส่วนช่วยเสริมสร้างพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข็มแข็งมั่นคงปลอดภัยและร่วมกันแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างจริงจัง

4) ข้าราชการตำรวจนะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ เป็นที่รักใคร่ของประชาชน สมกับการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดีขึ้น

5) สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น (กรมตำรวจ, 2541)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานจราจร

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรหน้าที่ในการให้ความรู้แก่ประชาชน อำนวยความสะดวกให้กับผู้ขับขี่ยานพาหนะ รวมถึงผู้เดินเท้า รวมไปถึงบทบาทอื่นที่เกี่ยวกับการใช้ยานพาหนะบนถนน ที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากต่อการลดอุบัติเหตุการจราจร เพื่อส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัย ความสะอาด และความคล่องตัวในการจราจร โดยส่วนใหญ่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งเกี่ยวกับปัญหาความไม่ปลอดภัยของการจราจรในยุคปัจจุบัน คือ ปัจจัยมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ขับขี่ ที่ใช้านพาหนะบนถนน การสอบความรู้และทักษะเพื่อรับใบอนุญาต การขับรถจัดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่บุคคลจะมีสิทธิพิเศษขับขี่ยวดยานบนท้องถนน ซึ่งขั้นตอนนี้มีความสำคัญยิ่งต่อการกลั่นกรองขจัดบุคคลที่ขาดความรู้และทักษะในการขับขี่ไม่ได้รับสิทธิพิเศษนี้ ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมมาตรฐานในการออกใบอนุญาตขับขี่ ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ ไม่ว่าโดยการรับสินบนหรือไม่ก็ตามย่อมจะนำมา ซึ่งปัญหาร้ายแรงเกี่ยวกับอุบัติเหตุการจราจรต่อไปในอนาคต แม้ขั้นตอนดังกล่าวจะมีความสำคัญและจำเป็น แต่ยังคงไม่เพียงพอที่จะใช้เป็นหลักประกันความรับผิดชอบของผู้ขับขี่ได้ จึงต้องมีการสอบวัดความรู้เกี่ยวกับวินัยจราจรอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกประวัติของผู้ขับขี่ และมีการเก็บรายการละเมิดกฎหมายจราจรไว้ประกอบการพิจารณาต่ออายุใบอนุญาตขับรถ

ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลผู้ใช้ยานพาหนะบนถนนเกี่ยวข้องสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการป้องกันอุบัติเหตุการจราจร รวมถึงการให้มีโครงการให้การศึกษาอย่างต่อเนื่องสำหรับสาธารณชน โดยครอบคลุมถึงการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาการจราจร การบังคับใช้กฎหมาย และการสร้างความสำนึกในการร่วมรับผิดชอบต่อสังคมโดยส่วนรวม เพื่อการใช้รถใช้ถนนอย่างไม่เห็นแก่ตัว ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับการจราจรจึงมีวัตถุประสงค์ ต่อไปนี้

1) อธิบายเหตุผลจำเป็นสำหรับการควบคุมการจราจรในหน้าที่ของตำรวจ

2) แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการบัญญัติกฎหมายจราจร ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมายจราจรโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3) สาธิตความต้องการในการปรับปรุงด้านวิศวกรรมจราจร

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4) แนะนำผู้ขับขี่ และผู้เดินเท้าในการรักษาความปลอดภัยด้านการจราจร โดยการพัฒนาทักษะการขับขี่ยวดยานและการเดินถนน รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย

ดังนั้น การให้การศึกษาความเข้าใจกับการจราจรสำหรับประชาชนมีผลที่รวดเร็วในการป้องกันอุบัติเหตุการจราจรยิ่งกว่าการบังคับใช้กฎหมายจราจร แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าการบังคับใช้กฎหมายจราจรจะไม่มีความสำคัญ เพราะในความเป็นจริงปัจจัยดังกล่าวต้องประกอบเข้าด้วยกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของการจราจรบนท้องถนนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย การศึกษาบริการสาธารณะด้านการจราจรจึงมีความจำเป็นสำหรับประชาชนทุกเพศทุกวัย

2.4.1 หลักการบังคับใช้กฎหมายจราจร

โดยหลักสำคัญของกฎหมายทั่วไปที่บังคับใช้ทั่วโลก คือ พลเมืองอยู่ภายใต้อำนาจอธิปไตยของรัฐนั้น ๆ จะต้องดำเนินชีวิตภายใต้กรอบของกฎหมาย ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มักจะยกข้อแก้ตัวโดยอ้างว่าตนเองไม่ทราบ ไม่เข้าใจกฎหมายนั้นไม่ได้

ทั้งนี้ เพื่อความเรียบร้อยและความสงบสุขของสังคม โดยส่วนรวมของรัฐ หากมีการฝ่าฝืนกฎหมาย รัฐจะใช้มาตรการต่าง ๆที่กำหนดและบังคับให้เป็นไปตามกรอบของสังคม ซึ่งในทุกๆมิติของการจราจรก็มีกฎหมายเกี่ยวกับการจราจรวางแนวทางไว้เป็นหลักยึดในการประพฤติปฏิบัติเกี่ยวกับการจราจร การใช้ยานพาหนะในถนนทุกประการที่ประชาชนทั่วไปจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด หากฝ่าฝืนอาจจะต้องถูกลงทัณฑ์จากรัฐทางใดทางหนึ่ง ความรู้และความเข้าใจสาระสำคัญของกฎหมายเกี่ยวกับจราจร มีความสำคัญในการใช้รถใช้ถนนอย่างถูกต้อง ซึ่งทำให้เกิดความปลอดภัย ความสงบเรียบร้อยของสภาพการจราจรโดยรวม และยังส่งผลให้ตัวผู้ปฏิบัติเองได้รับความ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และไม่ได้รับโทษทัณฑ์แต่อย่างใด

การบังคับใช้กฎหมายจราจรในหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ความพยายามของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะควบคุมบุคคลทั่วไปให้ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร หลังจากที่มาตรการเกี่ยวกับการให้การศึกษาสาธารณะเกี่ยวกับการจราจร การฝึกหัดผู้ขับขี่ยานพาหนะ การวิศวกรรมจราจร และกิจกรรมอื่น ๆ ในทำนองเดียวกัน

ฉะนั้น การบังคับใช้กฎหมายจึงไม่ได้มีความหมายแคบแต่เพียงการใช้มาตรการลงโทษ อาทิ การปรับ การจับกุม และการดำเนินคดีอาญาเท่านั้น ยังรวมถึงการสอดส่องตรวจตรา โดยสายตรวจจราจร ทั้งในและนอกเครื่องแบบ การว่ากล่าวตักเตือน ตลอดจนการฝึกอบรมแก่ผู้ละเมิดกฎหมายจราจรในหลักสูตรพิเศษ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้รักษากฎหมายที่มีความสามารถย่อมต้องรู้จักประยุกต์ใช้มาตรการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ชุมชน และบุคคลผู้ละเมิดกฎหมายจราจร สิ่งที่ต้อง

ให้ความสำคัญมากที่สุดสำหรับผู้รักษากฎหมาย คือ ผู้ละเมิดกฎหมายจราจรส่วนใหญ่ไม่ใช่อาชญากร และไม่ควรปฏิบัติต่อบุคคลเหล่านี้เช่นผู้กระทำความผิดอาญาร้ายแรง

จุดมุ่งหมายสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายจราจร ก็เพื่อเป็นการข่มขู่และยับยั้ง ผู้ละเมิดหรือผู้มีแนวโน้มที่จะละเมิดกฎหมาย หรือระเบียบเกี่ยวกับการจราจร ในขณะเดียวกันการบังคับใช้กฎหมายจราจรที่เหมาะสมนั้น ไม่ใช่เพื่อทำให้ผู้ละเมิดกฎหมายเกิดคความคับข้องใจหรือเกิดความการเกลียดชังผู้บังคับใช้กฎหมาย แต่เพื่อให้ผู้ละเมิดกฎหมายได้เกิดกระบวนการในการเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมอันเป็นการละเมิดกฎหมาย หรือลดพฤติกรรมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวในการใช้ยานพาหนะในท้องถนน โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลอื่น การบังคับใช้กฎหมายจึงถือได้ว่าเป็นกระบวนการทางการศึกษาในแง่ที่ว่าพฤติกรรมละเมิดกฎหมายจราจรก่อให้เกิดสิ่งเร้าที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งอาจมีผลย้อนลดพฤติกรรมดังกล่าว

ทั้งนี้ เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายจราจรเป็นไปด้วยความสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ที่พึงประสงค์ ตำรวจควรกำหนดแนวนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางบังคับใช้กฎหมายจราจรของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ นโยบายดังกล่าวควรครอบคลุมสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1) การใช้ดุลยพินิจของตำรวจจราจร ไม่ควรเคร่งครัดในการบังคับที่ใช้กฎหมายจราจรในลักษณะ ตีความตามตัวอักษร เจ้าหน้าที่ตำรวจควรผ่อนปรน โดยตระหนักถึงโอกาสความผิดพลาดคลาดเคลื่อนทั้งที่เกี่ยวกับมนุษย์ หรือเครื่องยนต์กลไกที่อาจเกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตามนักบริหารงานตำรวจควรกำหนดนโยบายเพื่อยอมรับการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานจริง ในระดับและขอบเขตที่เหมาะสม ซึ่งจะไม่ละเมิดเจตนารมณ์ของกฎหมาย

2) การว่ากล่าวตักเตือน จัดเป็นมาตรการที่จำเป็นมาตรการหนึ่งในการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งเหมาะสมสำหรับที่จะใช้ในกรณีที่เพิ่มมีการประกาศใช้กฎหมาย หรือข้อบังคับจราจรใหม่ หรือในกรณีที่มีการรณรงค์กวดขันวินัยในการใช้รถใช้ถนน มาตรการดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายเพื่อทั้งข่มขวัญและยับยั้ง และเพื่อให้เกิดการศึกษาแก่ผู้ละเมิด หรือมีแนวโน้มจะละเมิดกฎหมายจราจร แต่มาตรการนี้ย่อมคลายความศักดิ์สิทธิ์ หากใช้อย่างพร่ำเพรื่อโดยไม่คำนึงถึงสถานการณ์ ด้วยเหตุนี้นักบริหารงานตำรวจควรกำหนดนโยบายให้ชัดเจนว่าการว่ากล่าวตักเตือนควรและไม่ควรใช้สถานการณ์ประเภทใด

3) การจับผิดผู้ละเมิดกฎหมายจราจรโดยไม่ตั้งใจ การบังคับใช้กฎหมายจราจรควรมีจุดมุ่งหมาย คือ เพื่อการข่มขวัญยับยั้ง และเพื่อให้การศึกษาแก่ผู้ละเมิดกฎหมาย ไม่ใช่เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น อาทิ การหารายได้จากเงินค่าปรับเข้ารับหรือผู้บังคับใช้กฎหมายเอง การตอบโต้แก้แค้นผู้กระทำผิด หรือการกำหนดผลงานสำหรับบุคลากรตำรวจ โดยการเขียนใบสั่ง เป็นต้น นักบริหารงานตำรวจจึงควรมีนโยบายที่แน่นอนในการหลีกเลี่ยงการจับผิดผู้ละเมิดกฎหมายจราจร

รวมถึงการไม่ติดตั้งเครื่องหมายจราจรเพื่อเตือนแก่ผู้ขับขี่รถ จึงมีความสำคัญยิ่ง อาทิ ทางแยกใดที่สามารถเลี้ยวซ้ายผ่านตลอดได้หรือทางแยกใดที่ห้ามหรืออนุญาตให้เลี้ยวกลับรถ เป็นต้น การจับผิดนอกจากจะไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อการควบคุมจราจรแล้วยังสร้างความเกลียดชังต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

4) การเลือกบังคับใช้กฎหมาย ในปัจจุบันนักบริหารงานตำรวจเริ่มยอมรับความเป็นจริงที่ว่า หน่วยงานตำรวจไม่มีอัตรากำลังเพียงพอที่จะบังคับใช้กฎหมายทุกบทมาตราทั่วทุกมุมเมือง ตลอด 24 ชั่วโมงต่อวันได้ ด้วยเหตุนี้การเลือกใช้กฎหมายจึงเป็นความจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตามการกำหนดนโยบายเพื่อการบังคับใช้กฎหมายจราจร นักบริการงานตำรวจต้องตระหนักถึงเหตุผล และความจำเป็นของการเลือกบังคับใช้กฎหมาย โดยอาศัยข้อมูลและการวางแผนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ การเลือกใช้กฎหมาย โดยคาดเดาที่ปราศจากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การวางอัตรากำลังตำรวจอย่างเหมาะสม รวมทั้งกำหนดมาตรการแก้ไขสาเหตุของความไม่คล่องตัวในการจราจร และสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุการจราจร

ทั้งนี้ ตำรวจในฐานะที่เป็นหน่วยงานซึ่งรับผิดชอบด้านการจราจร จะต้องเกี่ยวข้องกับหลักการ TheeR's ในภารกิจหลัก 3 ประการ ดังนี้

1) ภารกิจแรก ได้แก่ การวิศวกรรมจราจรตำรวจ การป้องกันอุบัติเหตุการจราจรต้องมีหน้าที่ด้านวิศวกรรมจราจรระดับจุลภาคและต้องมีความรู้ ความเข้าใจด้านวิศวกรรมจราจรตำรวจ โดยจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรถ บุคคล สถานที่เกิดเหตุ พฤติการณ์ก่อน ขณะ และหลังเกิดเหตุ ข้อมูลเหล่านี้ความสำคัญที่จะเพื่อนำมาวิเคราะห์ วางแผน กำหนดแนวทาง แก้ไข และการดำเนินการแก้ไขก็ต้องควบคู่ไปกับการประเมินผล เพื่อให้ทราบว่าแนวทางที่วางแผนไว้นั้นสามารถแก้ไขปัญหาที่ต้องการจะแก้ไข้ได้จริงหรือไม่ และระดับใด

2) ภารกิจที่สอง ได้แก่ การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจราจร แม้ภารกิจนี้จะไม่ใช้หน้าที่โดยตรงของตำรวจ แต่ก็จัดว่ามีหน้าที่เกี่ยวข้องในความรับผิดชอบนี้ด้วยอาทิกัน ซึ่งควรมุ้งเน้นในส่วนที่เกี่ยวข้องขอบเขตความรับผิดชอบขององค์การตำรวจเป็นสำคัญ

อนึ่ง มาตรการที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยภารกิจนี้ ไม่ควรจำกัดเฉพาะการศึกษาอบรมแบบรูปนัย ซึ่งเหมาะสมกับ นักเรียน นักศึกษา แต่ประชาชนโดยทั่วไปควรมุ่งการเรียนรู้แบบอปนัย อาทิ การจัดเอกสารเผยแพร่ การจัดนิทรรศการ การจัดพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน หรือเผยแพร่ข้อมูลการจราจรผ่านทางสื่อสารมวนชนประเภทต่างๆ เป็นต้น

3) ภารกิจที่สาม ได้แก่ การกำกับดูแลการจราจร ภารกิจนี้ครอบคลุมการจัดการจราจรและการบังคับใช้กฎหมายจราจร การมาตรการต่างๆ ที่เหมาะสมในขอบเขตของกฎหมายเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็วในการจราจร นอกจากนี้การให้บริการแก่ผู้ใช้รถ

ใช้ถนนในรูปแบบต่างๆ อาทิ การบอกเส้นทางแก่ผู้หลงทาง การช่วยเหลือผู้ขับขี่รถขัดข้อง การปฐมพยาบาลเบื้องต้อง เป็นต้น จัดอยู่ในภารกิจนี้ด้วย

ดังนั้น ภารกิจทั้ง 3 ประการของตำรวจเกี่ยวกับการจราจร เปรียบเสมือนแต่ละมุมของรูปสามเหลี่ยม ซึ่งจำเป็นต้องประกอบเข้าด้วยกัน และสอดคล้องกัน ตำรวจย่อมไม่อาจเลือกหรือแยกปฏิบัติเฉพาะส่วนหนึ่งส่วนใด ถ้ามุ่งหวังประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการบรรลุถึงซึ่งวัตถุประสงค์

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบัญญัติกฎหมายจราจร

ในประเทศไทยได้มียานพาหนะที่เข้ามารุ่นแรก คือ รถลาก โดยเริ่มเข้ามาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) โดยชาวต่างชาติได้เข้ามามีบทบาทในการริเริ่มนำวิทยาการสมัยใหม่ คือ การตัดถนนเพื่อให้ยานพาหนะ เพื่อใช้เดินทางติดต่อทำการค้าขายได้สะดวกมากยิ่งขึ้น จึงได้มีพระราชบัญญัติรถลาก พ.ศ. 2444 ออกบังคับใช้ขึ้น ในเวลาต่อมาเมื่อเริ่มมีการนำรถยนต์เข้ามาใช้มากขึ้น จึงได้มีพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2448 และพระราชบัญญัติรถจ้าง พ.ศ. 2448 ขึ้น เพื่อจัดระเบียบการจดทะเบียนรถ

ได้มีการตรากฎหมายจราจรขึ้นมาเป็นฉบับแรกของประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2477 การร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้อาศัยหลักจากกฎหมายจราจรของประเทศอังกฤษ นำมาดัดแปลงแก้ไขให้เหมาะสมกับประเทศไทย และต่อมาได้มีพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ.2497 ออกใช้บังคับเกี่ยวกับการขนส่ง ซึ่งสาเหตุที่ต้องมีการบัญญัติกฎหมายเหล่านี้ออกใช้บังคับในการจัดระเบียบในการจราจรให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพการจราจร ก่อให้เกิดความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้ยานพาหนะบนถนน

ด้วยความเจริญของสังคมยุคใหม่ทำให้การใช้ยานพาหนะบนถนนจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น รวมถึงความเจริญทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการพัฒนารูปแบบ และเครื่องยนต์กลไกของยานพาหนะที่นำมาใช้บนถนน กฎหมายเหล่านี้ จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้มีความทันสมัย รองรับสภาพการใช้ยานพาหนะบนถนนให้ดียิ่งขึ้น สำหรับการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการจราจรที่นับได้ว่าเป็นครั้งใหญ่ที่สุดได้ทำขึ้นในปี พ.ศ. 2522 โดยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติ พ.ศ. 2522 ขึ้นใช้บังคับแทนกฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรที่ใช้บังคับเดิม เพื่อให้สามารถควบคุมบังคับ ขับขี่ ผู้ประกอบการและยานพาหนะ จากการที่จราจรและขนส่งได้มีการขยายตัวไปยังส่วน

ภูมิภาค ทำให้มีการสัญจรบนทางหลวงเพิ่มมากขึ้นในปี พ.ศ. 2535 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. 2535 ขึ้น เพื่อใช้แทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 โดยกฎหมายจราจรเหล่านี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความทันสมัยมากขึ้น สรุปได้ดังนี้

1) พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติม)โดยพระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2529 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535 เป็นกฎหมายหลักที่บัญญัติเกี่ยวกับการจราจร โดยได้ตราขึ้นเพื่อบังคับให้เจ้าของและผู้ขับขี่ปฏิบัติตามโดยได้บัญญัติเกี่ยวกับลักษณะของรถที่ใช้ในทาง การใช้ไฟหรือเสียงสัญญาณของรถ การบรรทุก สัญญาณจราจรและเครื่องหมายจราจร การใช้ทางเดินรถ และได้กำหนดรายละเอียดในการขับรถ เพื่อให้ผู้ใช้ยานพาหนะถือปฏิบัติเป็นไปในลักษณะเดียวกัน นอกจากนี้ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ เจ้าพนักงานจราจรและเจ้าหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในการควบคุม ดูแล และการจัดการจราจร รวมทั้งได้กำหนดบทลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืน

2) พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติม)โดยพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2523 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2530 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2535 (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ในการควบคุมการขนส่งทางบกให้เหมาะสม มีมาตรฐานและเกิดความปลอดภัย จึงได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการนโยบายการขนส่งทางบกเพื่อเป็นองค์กรกลาง ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการด้านการขนส่ง และจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมขนส่งทางบกเพื่อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการขนส่งให้เป็นมาตรฐาน อีกทั้งมีการกำหนดลักษณะการประกอบการขนส่ง การชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการขนส่ง การรับจัดการขนส่งโดยมีบทบัญญัติ ควบคุมรถ ผู้ประจำรถ ผู้โดยสาร ตลอดจนสถานีขนส่ง รวมทั้งได้กำหนดบทลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืน

3) พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติม)โดยพระราชบัญญัติรถยนต์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2524 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2525 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2527 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2528 (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2528 (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2530 (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2530 และ (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2537 โดยตราขึ้นเพื่อบังคับสำหรับรถยนต์ทุกประเภท กำหนดประเภทและลักษณะของรถยนต์ที่สามารถใช้วิ่งบนทาง รวมทั้งการจดทะเบียน การใช้รถและการชำระภาษี ตลอดจนใบอนุญาตขับขี่ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ทางร่วมกัน

4) พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. 2535 โดยตราขึ้นเพื่อบังคับกิจการหรือการกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องบนทางหลวง กำหนดประเภทของทางหลวง การกำกับตรวจตราและควบคุมทางหลวง และงานทาง ตลอดจนการควบคุม การรักษา การขยายและสงวนเขตทางหลวง และทางหลวงพิเศษ รวมทั้งได้กำหนดบทลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืน

2.5.1 ลักษณะกฎหมายจราจรและการลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร

1) ลักษณะสำคัญของกฎหมายจราจร

กฎหมายจราจรบัญญัติขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ยานพาหนะบนถนน เป็นกฎเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้บังคับเพื่อการจัดระเบียบจราจรให้ทันกับการพัฒนาการเทคโนโลยียานยนต์ และสภาพการใช้ยานพาหนะบนถนน กฎหมายจราจรจึงมีลักษณะเป็นกฎหมายเทคนิค เพื่อการจัดระเบียบทางสังคม ไม่ได้บัญญัติตามเหตุผลทางด้านศีลธรรม โดยพื้นฐานของกฎจราจร กฎหมายจราจรบัญญัติขึ้นเพื่อประโยชน์ในทางปกครอง บริหารโดยกำหนดกฎเกณฑ์ในมาตรการต่าง ๆ เพื่อบังคับให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ยานพาหนะบนถนน

ดังนั้น การกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ จึงอยู่นอกเหนือความรู้สึกมนุษย์ในเรื่องความถูกผิดทางศีลธรรม โดยประเทศเยอรมนี ได้แยกความผิดจราจรให้สิ้นสภาพการเป็นความผิดอาญา โดยพิจารณาจัดให้การกระทำผิดดังกล่าวเป็นลักษณะของการฝ่าฝืนระเบียบเท่านั้น เป็นผลให้การกำหนดนโยบายทางอาญาต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรไม่จำเป็นต้องใช้โทษและกระบวนการทางอาญามาบังคับ ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงผลเสียในการเข้ามาสู่กระบวนการทางอาญาและภาระการพิจารณาของศาล แต่กฎหมายไทยไม่มีแยกความผิดจราจรออกไปจากกฎหมายอาญา เนื่องจากแนวคิดในการร่างกฎหมายไทยได้นำแนวคิดของประเทศอังกฤษมาใช้ แต่ในบริบทของสังคมไทย ประชาชนยังขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่เกรงกลัวกฎหมาย และเพื่อให้กฎหมายที่บัญญัติขึ้นมีผลบังคับใช้ และอาศัยบทลงโทษทางอาญากับผู้ที่ละเมิดกฎหมาย

2) การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร

การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรในทางปฏิบัติแล้วจะเป็นโทษปรับ เนื่องจากเหตุผลที่ยอมรับกันในนานาประเทศแล้วว่าการกระทำความผิดทางคดีอาญาในคดีเล็กน้อยที่ผู้กระทำผิดไม่ควรจะต้องรับโทษถึงจำคุกนั้น โทษปรับเป็นการลงโทษในทางทรัพย์สินที่ดีสำหรับแต่ละความผิด ทั้งนี้ พิจารณาถึงความหนักเบาของความผิดเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นการลงโทษอย่างเท่าเทียมกันกัน แต่ในมุมมองทางด้านทัณฑกรรมแล้ว เกิดปัญหาว่าจะสนองตอบวัตถุประสงค์ในการลงโทษได้เพียงใด

โดยในยุคปัจจุบันทฤษฎีการลงโทษเพื่อเป็นการแก้แค้นให้แก่สังคมไม่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน และทฤษฎีการลงโทษเพื่อแก้ไขผู้กระทำผิดให้กลับตัวเป็นคนดีนั้น ก็ไม่อาจนำมาใช้แก่โทษปรับได้ จึงมีเพียงทฤษฎีป้องปรามหรือข่มขู่ ที่เป็นวัตถุประสงค์ของโทษปรับ เป็นการลงโทษเพื่อมิให้ผู้ถูกลงโทษนั้นกระทำผิดซ้ำอีก และเพื่อให้ผู้อื่นเห็นตัวอย่างและเกิดความเกรงกลัว ไม่กล้ากระทำผิด ทฤษฎีป้องกันหรือข่มขู่ จึงกลายเป็นที่ยอมรับว่าใช้ได้ผลมากกว่าทฤษฎีอื่นๆ ในกรณีความผิดประเภท Main Prohibit กฎหมายที่ใช้อยู่จะต้องมีประสิทธิภาพในการควบคุมและบังคับให้สังคมอยู่ในครรลองเดียวกัน โดยประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1) การมีบัญญัติกฎหมายที่เหมาะสม
2) การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
3) การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายอย่างเด็ดขาด รุนแรง และรวดเร็ว

ในทางจิตวิทยา เชื่อว่าพฤติกรรม หรือกระทำของบุคคล เป็นอาการที่แสดงออก ซึ่งสิ่งที่สั่งสมประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาอันยาวนานที่ผ่านมา ซึ่งได้แก่

1) อารมณ์ และความรู้สึก ซึ่งอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม ไม่แสดงพฤติกรรมหรือเก็บกดอารมณ์และความรู้สึกนั้นไว้ภายใต้พฤติกรรมปกติ

2) ความคิดและเหตุผล เป็นกระบวนการที่บุคคลให้ค่าความรู้สึกต่อเหตุการณ์ ข้อเท็จจริง พื้นฐานความรู้ และข่าวสารต่าง ๆ ทั้งเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้วหรือกำลังประสบอยู่

3) ความเชื่อ และค่านิยม ที่เชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำต่าง ๆว่าจะส่งอย่างไร ความเชื่อเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองเปรียบเทียบกับภาพลักษณะตัวตนของผู้อื่น ค่านิยม จึงเป็นผลของการวิเคราะห์พิจารณาตามหลักศีลธรรม จรรยา อิทธิพลของวัฒนธรรม วัฒนธรรมรองการขัดเกลาของครอบครัว กลุ่มเพื่อน เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ และเอกลักษณ์ทางเพศ มาประกอบกัน

ดังนั้น พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่เหมาะสมหรือไม่นั้น จึงน่าเชื่อได้ว่าเกิดจากอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด เหตุผล ความเชื่อ และค่านิยม รวมทั้งประสบการณ์ที่สั่งสมจากพฤติกรรมของการเป็นเจ้าหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่อยู่ในท้องถนนทุกวันเป็นระยะเวลายาวนานประกอบกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในทางลบมากกว่าทางบวก จากสื่อมวลชนทุกรูปแบบตลอดมา เมื่อบุคคลนั้นประสบกับเหตุการณ์เฉพาะหน้าในการปฏิบัติหน้าที่ จึงเลือกแสดงพฤติกรรมในเชิงลบ คือ พฤติกรรมเห็นแก่ตัว และเลือกตัดสินใจกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายในที่สุด

ทั้งนี้ เนื่องจากเมื่อเลือกพฤติกรรมดังกล่าวแล้วได้รับแรงเสริมพฤติกรรมในทางบวก คือ ได้สิ่งตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งอื่นๆที่พึงพอใจ และได้เป็นจำนวนมากกว่าเงินที่สุจริต ซึ่งเป็นการที่

สังคมได้ให้แรงพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องเหมาะสมกับพฤติกรรมที่ต้องการ เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ทุจริตแล้ว ก็ไม่มีมาตรการหรือบทลงโทษตามกฎหมายที่เด็ดขาดมากเพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกระทำการการทุจริต ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ในการเรียกรับสินบน แทนการจับกุมผู้กระทำผิด ได้ง่ายมากขึ้น

2.5.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

1) หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

มาตรา 4 (37) เจ้าพนักงานจราจร หมายความว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร อาทิ ผู้บัญชาการตำรวจ ได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานจราจรทั่วราชอาณาจักร ผู้บัญชาการหรือผู้บังคับการเป็นเจ้าพนักงานจราจรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

มาตรา 4 (38) พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายความว่า ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจร ได้แก่ ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานในท้องถนน ไม่ว่าจะทำหน้าที่ในการควบคุมหรืออำนวยความสะดวกในด้านการจราจร พ.ร.บ. จราจรทางบก พ.ศ. 2522 บัญญัติว่า “พนักงานเจ้าหน้าที่” มีหน้าที่ 2 ประการ ได้แก่ หน้าที่ตามกฎหมาย และหน้าที่ตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

2) หน้าที่ตามกฎหมาย

มีอำนาจหน้าที่ในการจับกุมผู้ฝ่าฝืน กระทำผิดกฎหมายในทางอาญา พ.ร.บ. จราจรทางบกฯ พ.ร.บ. รถยนต์ฯ พ.ร.บ. การขนส่งทางบกฯ และ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยทางรถฯ ซึ่งเป็นพ.ร.บ. ที่มีโทษในทางอาญา เมื่อตำรวจจราจรพบการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนมาตราหนึ่งมาตราใด ตาม พ.ร.บ.ฯ หรือพบการกระทำผิดอย่างใดอย่างหนึ่งตามประมวลกฎหมายอาญา ตำรวจจราจรย่อมมีอำนาจจับกุมได้ในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานตำรวจตาม ป.วิอาญา นอกจากอำนาจจับกุมแล้วยังมีอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ซึ่ง พ.ร.บ. จราจรทางบกฯ ได้กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

1) การให้สัญญาณจราจร ไม่ว่าจะเป็นสัญญาณมือ หรือสัญญาณนกหวีดก็ตาม (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 24,25)

2) การแสดงเครื่องหมายจราจร (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 28)

3) การจัดการจราจรชั่วคราว ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือมีอุบัติเหตุชั่วคราวตามที่เห็นสมควร เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในขณะนั้น (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 138)

4) การจับกุมโดยการออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร เรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่หรือว่ากล่าวตักเตือน (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 140)

5) การสั่งให้หยุดรถที่มีสภาพไม่ถูกต้องหรือรถที่ผู้ขับขี่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 142)

6) การเคลื่อนย้ายรถที่หยุดหรือจอดกีดขวางหรือใช้เครื่องมือบังคับให้รถที่หยุดหรือจอดไม่ให้เคลื่อนย้ายได้ (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 59 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2535 มาตรา 12)

7) การทดสอบผู้ขับขี่เพื่อพิสูจน์ว่าหย่อนความสามารถ (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 142 วรรคสอง)

3) หน้าที่ตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีคำสั่ง ตร. ที่ 774 / 2537 ลงวันที่ 7 ก.ค. 2537 (อชิรวิทย์ สุพรรณเภสัช, 2547)

2.5.3 สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน คือ การดำเนินการใดๆ ที่ทำให้การใช้ยานพาหนะบนถนนที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยอาจจะรวมถึงการปรับปรุงแก้ไขเล็กน้อย อาทิ การทาสี ตีเส้นแบ่งช่องทาง การติดตั้งสัญญาณไฟ กรณีมีขบวนเสด็จฯ และจะต้องถวายความปลอดภัยในเส้นทางเสด็จ เป็นต้น โดยสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ได้แบ่งการจัดการและการควบคุมการจราจร ดังต่อไปนี้

1.1) เพื่อความปลอดภัยต่อผู้ใช้ยานพาหนะบนถนนรวมทั้งคนเดินเท้า

1.2) เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการเร่งระบายการจราจร

1.3) เพื่อควบคุมทิศทางการระบายรถและคน

1.4) เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย

การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรของ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จะเน้นหลักไปที่ทางร่วมทางแยก และจุดกลับรถ เนื่องจากในชั่วโมงเร่งด่วนจะมีการจราจรหนาแน่นมาก โดยชั่วโมงเร่งด่วนจะแบ่งเป็น 2 ช่วงดังนี้

1) ช่วงเวลาประมาณ 07.00น. ถึงเวลาประมาณ 08.00 น. จะช่วงเป็นเวลาที่ประชาชนเดินทางออกจากบ้านไปทำงาน หรือผู้ปกครองเดินทางมาส่งบุตรหลานเข้าโรงเรียน

2) ช่วงเวลา 17.00-18.00 น. เนื่องจากเป็นเวลาเลิกงาน ประชาชนก็จะเดินทางกลับบ้าน การจราจรจะหนาแน่นโดยแบ่งออกเป็น 6 จุดสำคัญในชั่วโมงดังกล่าว

2.1) สัญญาณไฟจราจรตลาดเก่า

2.2) แยกถนนพระพายัพ

2.3) แยกถนนวัชระอุทัยกุล

2.4) จุดกลับรถหน้าโรงพยาบาลแก่งคอยนอก

2.5) สัญญาณไฟจราจรโบนัส

2.6) สัญญาณไฟจราจรตู้ตาลเดี่ยว

โดยแต่ละจุดจะเป็นจุดที่มีการจราจรติดขัดอยู่บ่อยครั้ง จึงต้องมีการจัดตำรวจจราจรให้อยู่ประจำจุดเพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรโดยการให้สัญญาณมือ/นกหวีด เพื่อให้รถเร่งระบายไปได้ โดยวิธีในการอำนวยการจราจร มีดังนี้

1) ยืนในจุดที่มองเห็นถนนได้ทุกด้านเพื่อมองเห็นปริมาณรถ แต่ละด้านมากน้อยเพียงใด

2) เป็นจุดที่ปลอดภัย ไม่กีดขวางการจราจร

3) ให้ผู้ขับขี่รถยนต์มองเห็นได้เด่นชัด เมื่อให้สัญญาณมือในการอำนวยการจราจร

4) เป็นจุดที่มองเห็นสัญญาณไฟจราจรหรือผู้ควบคุมสัญญาณไฟจราจร

5) ก่อนใช้สัญญาณมือต้องดูจังหวะสัญญาณไฟจราจรให้ถูกต้อง เมื่ออำนวยการจราจรตามจังหวะสัญญาณไฟจราจรที่มีผู้ควบคุมสัญญาณไฟจราจรอยู่

6) ก่อนห้ามรถด้วยสัญญาณมือให้ดูความเร็วของรถคันแรกและคันหลังรวมทั้งระยะห่างรถที่จะห้ามเหมาะสมเพียงพอกับระยะที่จะให้หยุดหรือไม่

7) ให้สัญญาณมือ หรือสัญญาณเสียงด้วยนกหวีด ให้ผู้ขับขี่เห็น และได้ยินในลักษณะที่เด่นและชัดเจน

8) ยืนในจุดที่เหมาะสม สามารถให้สัญญาณมือเร่งระบายในด้านอื่นได้

2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด จุดตรวจ หมายถึง สถานที่ที่เจ้าพนักงานตำรวจ ออกปฏิบัติหน้าที่ตรวจค้นเพื่อจับกุมผู้กระทำผิดในเขตทางเดินรถ หรือทางหลวง ในกรณีปกติเป็นการ

ชั่วคราว โดยมีกำหนดระยะเวลาเท่าที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวแต่ต้องไม่เกิน 24 ชั่วโมง และเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้วจะต้องยุบจุดตรวจดังกล่าวทันที

2.1) ด่านตรวจ คือ สถานที่ทำการที่เจ้าพนักงานตำรวจ ออกปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้น เพื่อจับกุมผู้กระทำผิดในเขตทางเดินรถ (ตาม พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ พ.ศ.2522 และ พ.ร.บ. ทางหลวงฯ พ.ศ. 2535) โดยระบุสถานที่ไว้ชัดแจ้งเป็นทางการ การตั้งด่านตรวจจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวง หรือกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน (กอ.รมน.)

2.2) จุดสกัด คือ สถานที่ทำการที่เจ้าพนักงานตำรวจออกปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้น เพื่อจับกุมผู้กระทำผิดในเขตทางเดินรถ (ตาม พ.ร.บ. จราจรทางบกฯ พ.ศ.2522 และ พ.ร.บ. ทางหลวงฯ พ.ศ. 2535) ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือจำเป็นเร่งด่วน ให้จัดตั้งเป็นการชั่วคราว และเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้วจะต้องยุบยกเลิกจุดตรวจดังกล่าวทันที

การจัดอัตรากำลังพลในการออกปฏิบัติงานมีความสำคัญทำให้การปฏิบัติงานตรวจการประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องพิจารณาแยกประเภทและลักษณะของงานที่จะออกที่ปฏิบัติการให้ถูกต้อง เพื่อจัดอัตรากำลังคน วัสดุอุปกรณ์ระยะเวลาดำเนินการให้ถูกต้องเหมาะสมกับงานนั้นๆ อาทิ การตรวจสอบและจับกุมรถที่มีควันดำ จะต้องมีอัตรากำลังผู้ตรวจการประมาณ 5 - 6 นาย โดยแบ่งหน้าที่กัน ดังนี้

(1) คนที่ 1 ยืนสังเกตอยู่ก่อนถึงจุดตรวจประมาณ 100 เมตร หากพบการกระทำผิด ให้แจ้งคนที่ 2 ทราบ

(2) คนที่ 2 เป็นผู้ทำหน้าที่เรียกรถเข้าชิดขอบทางเพื่อนำเข้าไปยังจุดตรวจ

(3) คนที่ 3-4 เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของรถและหรือผู้ประจำรถ

(4) คนที่ 5 เป็นผู้ทำหน้าที่ออกคำสั่งผู้ตรวจการ หรอทำการเปรียบเทียบปรับ ออกใบเสร็จรับเงิน ในกรณีพบการกระทำความผิด

(5) คนที่ 6 ทำหน้าที่อำนวยการจราจรและจัดให้รถที่ได้รับการตรวจสอบออกไป จากจุดตรวจด้วยความเรียบร้อยเพื่อมิให้เกิดอุบัติเหตุและการจราจรติดขัด

3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร สอดส่อง ตรวจตรา จัดการจราจร แนะนำให้ผู้ใช้ยานพาหนะบนถนน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร ออกใบสั่งหรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร เพื่อให้การจราจรเป็นไปด้วย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลา และปลอดภัยตามเป้าหมายของการแก้ปัญหาจราจรรวมทั้งการลดอุบัติเหตุบนท้องถนน

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

4.1) โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานจราจร จะทำการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปตามโรงเรียนต่างๆในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร เครื่องหมาย สัญญาณจราจร การใช้รถใช้ถนนให้ปลอดภัยต่อตัวผู้ขับขี่และผู้ใช้ถนนร่วมกัน โดยให้เด็กนำไปบอกต่อผู้ปกครอง

4.2) โดยการขับรถไปในที่ชุมชนหรือตลาด ที่มีปัญหาด้านการจราจรอยู่บ่อยครั้ง ก็จะใช้สปอตเสียงประชาสัมพันธ์การขับขี่ การจอดรถห้ามจอดในที่ห้ามจอด และห้ามจอดรถซ้อนคัน โดยการอธิบายข้อกฎหมายประกอบ เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด (สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย, 2564)

2.5.4 การบริหารงานจราจรสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม ควบคุมจราจร จำนวน 1 นาย มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร จัดการและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับจราจร งานจราจรตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจรในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

1) หัวหน้างานจราจร (รองผู้กำกับการ) หน้าที่รับผิดชอบ

1.1) รับผิดชอบเป็นหัวหน้าการปฏิบัติงานจราจร

(1) ปฏิบัติงานจราจรด้วยตนเองตามความเหมาะสม

(2) วางแผนการปฏิบัติงานจราจร พิจารณามอบหมายงาน

(3) วินิจฉัยคำสั่ง ควบคุมตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ และประเมินผล

(4) ให้คำแนะนำ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานจราจร

(5) ติดต่อประสานงาน และร่วมประชุมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

(6) แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจราจร และตอบคำถามชี้แจงการทำงาน

1.2) จัดทำแผนที่จราจรของพื้นที่รับผิดชอบและของพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกันไว้ประจำสถานีปรับปรุงและบรรจุข้อมูลให้ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ในงานจราจร

1.3) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับงานจราจร การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

1.4) การจัดและการควบคุมจราจร

(1) จัดผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบงานจราจร คือ สารวัตรจราจร รองสารวัตรจราจร ในการควบคุมดูแลติดตาม แก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(2) จัดผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร เพื่อปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้

1.5) การให้ข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานจราจรแก่ประชาชนและงานจราจรอาสา

1.6) สอดส่องตรวจตรา แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

1.7) ออกใบสั่งหรือจับจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

1.8) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร หรือข้อก็จริงที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามและนำส่งข้อมูลที่ได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

1.9) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

1.10) การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

1.11) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

1.12) ในช่วงเวลาที่มีเหตุจำเป็นให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานอื่นได้ตามความเหมาะสม

1.13) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) สารวัตรป้องกันปราบปราม ควบคุมจราจร จำนวน 1 นาย รองหัวหน้างานจราจร (สารวัตรจราจร) หน้าที่รับผิดชอบ

2.1) รับผิดชอบเป็นรองหัวหน้างานจราจรและงานอื่นๆ ที่หัวหน้างานจราจรมอบหมาย

2.2) ควบคุมตรวจสอบการทำงานให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานจราจร

2.3) การจัดและการควบคุมจราจร ดูแล ติดตาม แก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้

2.4) การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานจราจร

2.5) สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบคำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

2.6) ออกใบสั่งหรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

2.7) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปราม และนำส่งข้อมูลที่ได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

2.8) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

2.9) การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

2.10) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

2.11) ในช่วงเวลาที่มีเหตุจำเป็นให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอื่นได้ตามความเหมาะสม โดยจะต้องรายงานให้หัวหน้างานจราจรทราบทันที

2.12) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) รองสารวัตรจราจร จำนวน 3 นาย ผู้ปฏิบัติงานจราจร (รองสารวัตรจราจร) หน้าที่รับผิดชอบ

3.1) ควบคุมตรวจสอบการทำงานให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บัง คับบัญชาในงานจราจร

3.2) การจัดและการควบคุมจราจร ดูแล ติดตาม แก้ไข การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรที่ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนด

3.3) การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติตงๆ ที่เกี่ยวกับงานจราจร

3.4) สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

3.5) ออกใบสั่งหรือจับกุมผู้ละเดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.6) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามและนำส่งข้อมูลที่ได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

3.7) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

3.8) การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

3.9) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

3.10) ในช่วงเวลาที่มีเหตุจำเป็นให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอื่นได้ตามความเหมาะสม โดยจะต้องรายงานให้หัวหน้างานจราจรหรือรองหัวหน้างานจราจรทราบทันที

3.11) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4) ผู้บังคับหมู่งานจราจร จำนวน 10 คน ผู้ปฏิบัติงานจราจร (ผู้บังคับหมู่) หน้าที่รับผิดชอบ

4.1) การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานจราจร

4.2) การจัดและการควบคุมจราจร ตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

4.3) สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

4.4) ออกใบสั่งหรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

4.5) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามและนำส่งข้อมูลที่ได้ให้รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร หัวหน้างานจราจรหรือกรณีเร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ก่อนแล้วจึงรายงานสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร หัวหน้างานจราจร

4.6) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

5) ผู้ปฏิบัติงานจราจร (ผู้บังคับหมู่) ธุรการ จำนวน 1 นาย ทำหน้าที่เกี่ยวกับเอกสารหนังสือของงานจราจร การเบิกจ่าย การเก็บรวบรวมสถิติ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยว ข้องกับงานจราจรหรือที่ได้รับมอบหมาย (สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย, 2564)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โกสินทร์ มั่นพรม (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การบังคับใช้กฎหมาย การตั้งจุดตรวจ สุดสกัด การสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำผิด และการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วีระศักดิ์ เพอแสละ (2554) ศึกษาเรื่อง ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา กล่าวโดยสรุปไว้ว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับดี มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และด้านการอำนวยความยุติธรรม ส่วนด้านที่ประชาชนเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม และด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน และปัจจัยของประชาชนในด้านเพศ หมู่บ้านที่อาศัย การนับถือศาสนา การมีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดเป็นผู้ต้องหาในคดี และการเคยหรือไม่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจ ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพพจน์การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านอาชีพ และการมีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่แตกต่างกัน

ชดาษา อิ่มสำราญ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในความปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการผู้มาติดต่อราชการอย่างครบครันและเพียงพอ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีการจัดลำดับการให้บริการกับประชาชนอย่างเหมาะสมและด้านการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มี

ความเต็มใจที่จะให้บริการและให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน และประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของบริการที่เคยติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทรงศิลป์ จิตอามาตย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กล่าวโดยสรุปไว้ว่า อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร รองลงมาคือด้านการบริการทั่วไป ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ และอาชีพ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชน มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ธวัช ศิริรักษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ระดับทัศนคติที่ดีที่สุด คือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มาชา แก้วทอง (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ปัจจัยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและสถานะในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เรืองชัย ปลายชัย (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจศรีราชา จังหวัดชลบุรี กล่าวโดยสรุปไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชน อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ อาชีพ และรายได้ต่อต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจร ไม่แตกต่างกัน เพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาที่สำคัญคือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไม่ไพเราะ ชอบพูดตะคอก จึงควรจัดการอบรมการพูดจา ยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับประชาชนทั่วไป 2) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม เลือกปฏิบัติในการจับปรับ มักไม่จับปรับคนที่รู้จักจริง ควรจับปรับแก่บุคคลที่ทำผิดอย่างเสมอภาคกัน 3) ด้านการอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ทำให้รถติดมาก จึงควรมีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในเวลาเร่งด่วน 4) ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชนไม่รู้เรื่องกฎหมายจราจร จึงจัดการอบรมหรือให้ความรู้ด้านกฎหมายจราจรแก่ประชาชนทั่วไป

กิจชัยยะ สุรารักษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลประเวศ กล่าวโดยสรุปไว้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 287 คน โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยด้านที่มีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ด้านความรวดเร็วในการบังคับใช้กฎหมาย รองลงมามีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ด้านความเหมาะสมในการกำหนดจำนวนค่าปรับ และ ด้านความแน่นอนในการบังคับใช้กฎหมาย และด้านสุดท้ายที่มีทัศนคติอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย คือ ด้านลักษณะของกฎหมายจราจร

โดยข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ 1) จะต้องพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายจราจร ในประเด็นสำคัญคือ การปรับลดขอบเขตการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้คงเหลือไว้เท่าที่จำเป็น ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขกฎหมายจราจรให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพสังคมและสภาพการจราจรในปัจจุบัน รวมทั้งยกเลิกมาตรการต่าง ๆ ที่ล้าหลังและไม่เกิดประโยชน์ที่จะนำมาใช้ 2) สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องมีมาตรการในการควบคุมไม่ให้มีการละเว้นไม่บังคับใช้กฎหมายกับผู้ขับขี่ที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจเอง และจะต้องดำเนินการลงโทษอย่างหนักกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่รับสินบน และในขณะเดียวกันก็จะต้องดำเนินคดีกับประชาชนที่เสนอสินบนให้กับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจไปพร้อม ๆ กัน 3) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับให้เพียงพอและให้จัดเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับไปปฏิบัติหน้าที่ที่มีการกวดขันจับกุม ประกอบกับควรมีการพัฒนาระบบการชำระค่าปรับและระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดของผู้ขับขี่ให้มีความทันสมัย โดยนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อประชาชนมากที่สุด 4) ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดจำนวนค่าปรับลง ให้สอดคล้องกับสถานีอื่น ๆ และควรมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การตอบแทนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จากเดิมที่เป็นลักษณะเงินส่วนแบ่งจากค่าปรับรายบุคคล ไปเป็นในรูปแบบของกองทุนหรืองบประมาณส่วนกลาง เพื่อให้สามารถนำไปพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายจราจรในภาพรวมได้ นอกจากนี้ยังจำเป็นจะต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้มีความรู้ ความเข้าใจว่า การสั่งให้ผู้ขับขี่เสียค่าปรับนั้น ถือเป็นคำสั่งทางปกครองแบบหนึ่ง ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีโต้แย้งหรือแสดงเหตุผลตามหลักกฎหมายปกครอง ซึ่งหากมีการสั่งปรับไปโดยไม่มีการหยุดรับฟังเหตุผลตามสมควรก่อนแล้วนั้น อาจทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรถูกร้องเรียนทางปกครองได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจึงจำเป็นจะต้องหยุดรับฟังเหตุผลความจำเป็นของประชาชนให้มากขึ้น เพื่อจะได้ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าเพราะเหตุใดประชาชนผู้ขับขี่ถึงทำผิดกฎหมายจราจร

กัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจความสนใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การมีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับประชาชนได้ดี ความยุติธรรม และมีทัศนคติต่อความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทของบริการที่เคยติดต่อ มีทัศนคติและความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญของทางสถิติที่ระดับ .05 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

พีระเดช แสนวิเศษ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว กล่าวโดยสรุปไว้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วน

ใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี อยู่ในระดับมาก คือ มีการปฏิบัติงานโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สะดวกรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ วาจาสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล มีทางเลือก มีส่วนร่วม และ ยึดถือประโยชน์ส่วนร่วม ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับมากคือ มีมาตรฐาน มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอรวมทั้งมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก เนื่องการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ มีการปรับปรุงคุณภาพการทำงานทุกด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา

ปิยะดา คันธวงค์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมเป็นประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ 1) ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ประชาชน องค์กร ร้านค้า และหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ให้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง 2) ด้านการรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีฯ ควรมีแผนผังกระบวนการทำงาน ขั้นตอนในการติดต่อประสานงานให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว

สมบัติ ถำวาปี (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี ผลอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่าง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน และงานที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และงานที่ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยุทธการ ประพันธ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศ

หญิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาถัดมา และสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี อายุ และรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จากการได้ทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ แนวคิดโครงการโรงพักเพื่อประชาชน แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานจราจร และแนวความคิดแนวคิดเกี่ยวกับการบัญญัติกฎหมายจราจร ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยจะต้องยึดถือและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับแนวทางโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความปลอดภัย เกิดความพึงพอใจสูงสุด และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอย ที่ปฏิบัตงานเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน รวม 7 คน ได้แก่

3.1.1 ผู้ปฏิบัติระดับรองผู้กำกับ (ควบคุมงานจราจร) จำนวน 1 คน

3.1.2 ผู้ปฏิบัติระดับสารวัตรงานจราจร จำนวน 1 คน

3.1.3 ผู้ปฏิบัติระดับรองสารวัตรงานจราจร จำนวน 1 คน

3.1.4 ผู้ปฏิบัติระดับผู้บังคับหมู่งานจราจร จำนวน 2 คน

3.1.5 ผู้ดูแลงานจราจรของเทศบาลเมืองแก่งคอย จำนวน 2 คน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ส่วนที่ 2 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

2.1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้ง 13 ตำบล ได้แก่ ตำบลแก่งคอย ตำบลทับกวาง ตำบลตาลเดี่ยว ตำบลห้วยแห้ง ตำบลท่าคล้อ ตำบลหินซ้อน ตำบลบ้านป่า ตำบลท่าตูม ตำบลชะอม ตำบลสองคอน ตำบลเตาปูน ตำบลชำผักแพรว และตำบลท่ามะปราง จำนวนทั้งสิ้น 94,555 คน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ณ วันที่ 6 กันยายน 2561)

2.2) ขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p.125) จากประชากรทั้งหมด 94,555 คน กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ดังนี้

สูตร $$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3\text{-}1)$$

โดย n = จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

$$n = \frac{94{,}555}{237.39}$$

$$= 398$$

2.3) กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ หรือมาติดต่อราชการ งานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 398 คน

2.4) วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ดังนี้

(1) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) จากประชากรทั้งหมด 94,555 คน กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน

(2) ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยให้ตำบลเป็นชั้นของการสุ่ม ได้กลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามรายตำบล ได้แก่ ตำบลแก่งคอย จำนวน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

54 คน ตำบลทับกวาง จำนวน 70 คน ตำบลตาลเดี่ยว จำนวน 43 คน ตำบลห้วยแห้ง จำนวน 31 คน ตำบลท่าคล้อ จำนวน 20 คน ตำบลหินซ้อน จำนวน 22 คน ตำบลบ้านป่า จำนวน 40 คน ตำบลท่าตูม จำนวน 10 คน ตำบลชะอม จำนวน 31 คน ตำบลสองคอน จำนวน 27 คน ตำบลเตาปูนจำนวน 9 คน ตำบลชำผักแพรว จำนวน 25 คน และตำบลท่ามะปราง จำนวน 16 คน รวม 398 คน แสดงดังตารางที่ 4

(3) เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน จัดแบ่งตามรายตำบล และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และเข้ามาติดต่อราชการในสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามรายตำบล

ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลแก่งคอย	12,717	54
ตำบลตาลเดี่ยว	10,159	43
ตำบลทับกวาง	16,753	70
ตำบลห้วยแห้ง	7,302	31
ตำบลท่าคล้อ	4,867	20
ตำบลหินซ้อน	5,339	22
ตำบลบ้านป่า	9,502	40
ตำบลท่าตูม	2,362	10
ตำบลชะอม	7,327	31
ตำบลสองคอน	6,497	27
ตำบลเตาปูน	2,101	9
ตำบลชำผักแพรว	5,928	25
ตำบลท่ามะปราง	3,701	16
รวมทั้งสิ้น	94,555	398

ที่มา : สำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี, 2562 (ณ วันที่ 6 กันยายน 2561)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา กรอบแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำไปใช้ศึกษากับกลุ่มประชากร กลุ่มเป้าหมาย (Population) เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับเรื่องที่ผู้ศึกษากำลังดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ จะประกอบด้วยคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน 2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด 3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และ 4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

ส่วนที่ 2 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยแบ่งเป็นเป็น 2 ส่วน ซึ่งในแต่ละส่วนของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ชี้วัดได้จากกรอบแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาในส่วนขององค์ประกอบแต่ละด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ระยะเวลาในการขับขี่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check Lists) (โกสินทร์ มั่นพรม, 2550, น. 46)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน 2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด 3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และ 4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เป็นคำถามปลายปิด (Close ended question) จำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

โดยการวัดระดับความพึงพอใจ (เชิงบวกมากเชิงลบน้อย) ของประชาชน ผู้วิจัยจะได้นำคำตอบแบบสอบถามมาแจกแจง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 นำปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มาจัดลำดับความถี่แต่ละประเด็นเพื่อประกอบการอภิปรายผล

3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยครั้งนี้ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) ศึกษาโดยการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการงานจราจร จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามภายใต้ขอบข่ายของการวิจัย

2) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยเพื่อพิจารณาตรวจสอบ โครงสร้าง คำถาม การใช้ภาษา และความครอบคลุมในเนื้อหาสารและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องเหมาะสม ความครอบคลุมและให้คำแนะนำสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อถามนั้นกับประเด็นหลักของเนื้อหา ตามวิธีการของ Rovinelli & Hambleton (1978 อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์, 2546) โดยกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

+1 เมื่อเห็นว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อตามที่ระบุไว้

- 1 เมื่อแน่ใจว่าไม่ตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้

ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ .70 ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

5) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงครั้งสุดท้าย ไปทดสอบใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

6) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสระบุรี จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตร Alpha Coefficient ตามวิธีการของ Cronbach (1990 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ได้ค่าความเชื่อมั่น .711

7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว มาตรวจสอบปรับปรุงอีกครั้งหนึ่งแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ไปใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

3.3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นแบบสัมภาษณ์ มีลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิดเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1) การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1.1) ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการงานจราจร จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามภายใต้ขอบข่ายของการวิจัย

1.2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของคำถาม จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น

1.3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open – ended Questions)

1.4) นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

2) ตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนของแบบสอบถาม

3) นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ในช่วงวันที่ 1 สิงหาคม 2561 – 31 ตุลาคม 2561

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.5.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

3.5.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดไว้ดังนี้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5.3 ทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันเมื่อปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ดังนี้

1) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบที (T-test) และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน หรือสถิติทดสอบ เอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Scheffe's เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดนการโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

1.1) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

1.3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4) ค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha Coefficient)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน และอภิปรายผล ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพของบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2 อภิปรายผล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพของบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key – informants) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คนและเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน รวม 7 คน

จากการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ทุกคนเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 50 ถึง 28 ปี โดยผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี

1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

1.1) เป็นการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ทั้งถนนเส้นหลัก ถนนเส้นรองในเขตความรับผิดชอบ อำเภอแก่งคอย รวมถึงการงวางแผน การอำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับ เพื่อลดปัญหา ลดอุบัติเหตุ ที่เกิดการจราจรตามท้องถนน ทั้งในสภาพการจราจรปกติ หรือมีเหตุการณ์ ต่าง ๆ

1.2) รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจราจร มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร ให้เป็นไปตามกฎหมายงานที่มีลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานจราจร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

2.1) จุดตรวจ จะเป็นสถานที่ ที่เจ้าพนักงานตำรวจ จะออกปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้นหา เพื่อจับกุมผู้กระทำผิดตามเขตทางเดินรถ ที่สัญจรไปมา ในเขตที่รับผิดชอบโดยระบุสถานที่ไว้ชัดแจ้งเป็นทางการ การตั้งด่านตรวจจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

2.2) จุดสกัด จะเป็นสถานที่ ที่เจ้าพนักงานตำรวจ ออกปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้นเพื่อจับกุมผู้กระทำความผิด เขตทางเดินรถ ที่สัญจรไปมา ในเขตที่รับผิดชอบ ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งให้จัดเป็นการชั่วคราว และเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้วต้องยกเลิกจุดตรวจทันที

2.3) ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการตั้งจุดตรวจและจุดสกัดของเจ้าพนักงานตำรวจ ขึ้นอยู่กับตำแหน่งในหน่วยงาน ของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

3.1) การบังคับใช้กฎหมายจราจร ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ยึดหลัก พระราชบัญญัติจราจรทางบก รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการนำมาลงโทษต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร แม้ว่ากระบวนการบังคับใช้กฎหมายจะมีความเข้มข้นมากขึ้น แต่กฎหมายจราจร ตามพระราชบัญญัติการจราจรทางบก นั้น ใช้หลักการลงโทษเป็นการข่มขู่ยับยั้งและป้องกัน แต่จากสถานการณ์ปัจจุบันพบว่า มาตรการทางกฎหมายดังกล่าว ยังไม่สามารถทำให้

ผู้กระทำผิดเกรงกลัวได้ อีกทั้งผู้ขับขี่ยังคงขาดวินัยและสำนึก ผู้ขับขี่จำนวนมากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรทางบก ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

4.1) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีตั้งแต่การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ข้อมูลโดยตรงกับประชาชนเมื่อได้รับการสอบถาม จนถึงการใช้โซเชียลมีเดียเพื่อความรวดเร็ว ในการให้ข้อมูลข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

5) ปัญหาอุปสรรค

5.1) ประชาชนขาดความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

5.2) ประชาชนมักฝ่าฝืนกฎหมายจราจร เพราะคิดว่าเป็นการฝ่าฝืนเพียงเล็กน้อย

5.3) กำลังเจ้าหน้าที่ งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานจราจร มีไม่เพียงพอต่อสภาพท้องถนน ในปัจจุบัน

6) แนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

6.1) จัดให้มีกิจกรรมมวลชล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในภาคส่วนต่าง ๆ เป็นส่งเสริมภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ประชาชนเข้าใจในการปฏิบัติหน้า ว่าตำรวจปฏิบัติตามข้อกฎหมายเป็นการป้อมปราม การลดอุบัติเหตุ ไม่ได้เป็นการเรียกร้องเพื่อรับผลประโยชน์แต่อย่างใดที่

6.2) จัดให้มีช่องทางประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ เพื่อเป็นการให้ความรู้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้ทราบถึงข้อกฎหมาย ลดการกระทำผิดในการใช้รถใช้ถนน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=398)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	214	53.8

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ (ต่อ)

	สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=398)	ร้อยละ
	หญิง	184	46.2
2.	อายุ		
	ต่ำกว่า 20 ปี	28	7
	อายุ 20 – 30 ปี	125	31.4
	อายุ 31 – 40 ปี	80	20.1
	อายุ 41 – 50 ปี	137	34.4
	อายุ 51 – 60 ปี	7	1.8
	อายุ 61 ปีขึ้นไป	21	5.3
3.	สถานภาพสมรส		
	โสด	216	54.3
	สมรส	138	34.7
	หย่าร้าง, หม้าย	44	11.1
4.	ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา	22	5.5
	มัธยมศึกษาตอนต้น	14	3.5
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	1.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	137	34.4
	ปริญญาตรี	192	48.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.5
5.	อาชีพ		
	นักเรียน/นักศึกษา	35	8.8
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	15.1
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	64	16.1

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ (ต่อ)

	สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=398)	ร้อยละ
	พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน	134	33.7
	รับจ้างทั่วไป	77	19.3
	อาชีพอื่น ๆ	28	7
6.	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 15,000 บาท	79	19.8
	15,001 – 20,000 บาท	171	43
	20,001 – 30,000 บาท	120	30.2
	30,001 – 40,000 บาท	14	3.5
	40,001 – 50,000 บาท	14	3.5
	มากกว่า 50,001 บาท	-	-
7.	ประเภทยานพาหนะ		
	จักรยานยนต์	123	30.9
	รถยนต์	268	67.3
	อื่น ๆ	7	1.8
8.	ระยะเวลาในการขับขี่		
	น้อยกว่า 1 ปี	7	1.8
	1 ปี – 5 ปี	104	26.1
	5 ปี – 10 ปี	154	38.7
	มากกว่า 10 ปี	133	33.4

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.8 ส่วนใหญ่อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 34.4 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่โสด ร้อยละ 54.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี ร้อยละ 48.2 อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 33.7 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 15,000 – 20,000 บาท

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ร้อยละ 43 ประเภทยานพาหนะส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ ร้อยละ 67.3 และระยะเวลาในการขับขี่ส่วนใหญ่ 5 – 10 ปี ร้อยละ 38.7

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน

	ด้านการควบคุมการจราจรในท้องถนน	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	การจัดการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในช่วงเวลา 07.00 – 08.30 น. และช่วงเวลา 15.00 – 16.30 น.	4.73	.443	มากที่สุด
2.	การเข้าไปจัดการจราจรและช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน	4.31	.465	มาก
3.	การควบคุมสัญญาณไฟจราจรทั้งระบบ อัตโนมัติและให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควบคุมตามทางแยกต่างๆ	4.52	.500	มาก
4.	การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร บริเวณหน้าโรงเรียนและแหล่งชุมชนช่วงที่มีการจราจรหนาแน่น	4.41	.494	มาก
5.	การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางและจุดติดตั้งเครื่องหมายจราจรทั้งเครื่องหมายบังคับและเครื่องหมายเตือน	4.68	.463	มากที่สุด
	รวม	4.53	.207	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.53,S.D. = .207) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน

ช่วงเวลา 07.00 – 08.30 น. และช่วงเวลา 15.00 – 16.30 น. อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.73,S.D. = .443)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด

	ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
6.	การตั้งจุดตรวจจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรในช่วงเวลากลางวันอย่างสม่ำเสมอ	4.42	.495	มาก
7.	การตั้งจุดตรวจจับกุมการขับขี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรในช่วงเวลากลางคืนอย่างสม่ำเสมอ	4.30	.461	มาก
8.	การดำเนินคดีอย่างเคร่งครัดกับผู้ขับขี่ที่มีแอลกอฮลล์ในร่างกายตามที่กฎหมายกำหนด	4.72	.446	มากที่สุด
9.	การออกใบสั่งให้กับผู้ขับขี่ที่กระทำผิดกฎจราจรให้ไปเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจ	4.70	.455	มากที่สุด
10.	การตั้งจุดตรวจและจุดอำนวยการความสะดวกด้านการจราจรให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาลสำคัญต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาล	4.73	.443	มากที่สุด
11.	การใช้กล้องตรวจจับความเร็ว เพื่อทดแทนการเผชิญหน้าระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับผู้กระทำผิดกฎจราจร	4.70	.455	มากที่สุด
12.	การให้ผู้กระทำผิดกฎจราจร สามารถชำระค่าปรับผ่านทางธนาคารและไปรษณีย์ แทนการชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ	4.73	.443	มากที่สุด
	รวม	4.62	.218	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.62,S.D. = .218) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดคือ การตั้งจุดตรวจและจุดอำนวยการความสะดวกด้านการจราจรให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาลสำคัญต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.73,S.D. = .443) และการให้ผู้กระทำผิดกฎจราจร สามารถชำระค่าปรับผ่านทางธนาคารและไปรษณีย์ แทนการชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ ($\bar{x}$ = 4.73, S.D. = .443)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร

	ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
13.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีไม่นำใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ติดตัว	4.81	.387	มากที่สุด
14.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีดัดแปลงสภาพรถ	4.32	.467	มาก
15.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีใช้ถนนสาธารณะในการแข่งขันรถยนต์ และรถจักรยานยนต์	4.58	.493	มากที่สุด
16.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีไม่สวมหมวกนิรภัย เวลาขับขี่รถจักรยานยนต์	4.71	.453	มากที่สุด
17.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีเสียงดังและตรวจพบควันดำ	4.58	.493	มากที่สุด
18.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีขับรถผิดกฎหมายจราจร	4.71	.453	มากที่สุด
19.	การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎจราจรมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ	4.58	.493	มากที่สุด
	รวม	4.61	.235	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจรโดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.61,S.D. = .235) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดคือ การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีไม่นำใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ติดตัว ($\bar{x}$ = 4.81,S.D. = .387)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

	ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
20.	การจัดอบรมและให้ความรู้ในด้านการปฏิบัติตามกฎหายจราจรและการให้รถใช้ถนนอย่างถูกต้อง	4.34	.475	มาก
21.	การให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเป็นผู้ช่วยเหลืองานจราจรในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ อาสาสมัครจราจร	4.46	.499	มาก
22.	การให้บริการข้อมูลเส้นทางและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ	4.57	.495	มากที่สุด
23.	การช่วงแนะนำการขับขี่รถจักรยานยนต์อย่างถูกต้องตามกฎจราจรและกฎแห่งความปลอดภัย	4.71	.451	มากที่สุด
24.	การดำเนินการจัดทำโครงการรณรงค์จัดระเบียบการจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุตามท้องถนน	4.34	.475	มาก
25.	การให้ข้อมูลข่าวสารด้านจราจร ผ่านระบบสื่อโซเชียลมีเดีย (Scope of Social Media) ต่าง ๆ	4.41	.494	มาก
	รวม	4.47	.209	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.47,S.D. = .209) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดคือ การช่วงแนะนำการขับขี่รถจักรยานยนต์อย่างถูกต้องตามกฎจราจรและกฎแห่งความปลอดภัย ($\bar{x}$ = 4.71,S.D. = .451)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	4.53	.207	มากที่สุด
2.	ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	4.62	.218	มากที่สุด
3.	ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	4.61	.235	มากที่สุด
4.	ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	4.47	.209	มาก
	รวม	4.56	.147	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.56,S.D. = .147) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ($\bar{x}$ = 4.62,S.D. = .218)

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิจัยจะดำเนินการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ รายละเอียด ดังนี้

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ ซึ่งจำแนกพนักงานเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย กับเพศหญิง ใช้สถิติทดสอบที (t – test)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				t	Sig.
	ชาย (n=214)		หญิง (n=184)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	4.47	.239	4.60	.128	-7.229	.000
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	4.55	.269	4.69	.091	-7.229	.000
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	4.61	.027	4.61	.264	.172	.000
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	4.40	.235	4.56	.131	-.8527	.000
ภาพรวม	4.51	157	4.62	.108	-8.117	.000

จากตารางที่ 4.7 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ พบว่าในภาพรวมและรายด้าน เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	1.383	5	.277	6.903	.000
	ภายในกลุ่ม	15.705	392	.040		
	รวม	17.088	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	2.205	5	.441	10.288	.000
	ภายในกลุ่ม	16.805	392	.043		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	5.647	5	1.129	27.104	.000
	ภายในกลุ่ม	16.333	392	.042		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2.852	5	.570	15.302	.000
	ภายในกลุ่ม	14.611	392	.037		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.288	5	.058	2.711	.020
	ภายในกลุ่ม	8.329	392	.021		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.9 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	-	. 0166	.0023	.0557	-.0479	.0775
21 – 30 ปี	-.0166	-	-.0143	.0391	-.0645	.0609
31 – 40 ปี	-.0023	.0143	-	.0534	-.0502	.0752
41 – 50 ปี	-.0557	-.0391	-.0534	-	-.1036	.0218
51 – 60 ปี	.0479	.0645	.0502	.1036	-	.1254
61 ปีขึ้นไป	-.0775	-.0609	-.0752	-.0218	-.1254	-

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 จำนวน 9 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 20 ปี กับ อายุระหว่าง 21 – 30 ปี 2) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 20 ปี กับ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี 3) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 20 ปี กับ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี 4)ระหว่าง อายุต่ำกว่า 20 ปี กับ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี 5) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 21 - 30 ปี กับ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี 6) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 21 - 30 ปี กับ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี 7) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 31 - 40 ปี กับ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี 8) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 31 - 40 ปี กับ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี 9) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 41 - 50 ปี กับ อายุ 61 ปีขึ้นไป

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	.948	2	.474	11.600	.000
	ภายในกลุ่ม	16.140	395	.041		
	รวม	17.088	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	.159	2	.079	1.661	.191
	ภายในกลุ่ม	18.852	395	.048		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	.599	2	.300	5.534	.004
	ภายในกลุ่ม	21.380	395	.054		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.996	2	.498	11.947	.000
	ภายในกลุ่ม	16.467	395	.042		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.159	2	.079	3.702	.026
	ภายในกลุ่ม	8.458	395	.021		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หย่าร้าง, หม้าย
โสด	-	.0312	-.0320
สมรส	-.0320	-	-.0633
หย่าร้าง, หม้าย	.0320	.0633	-

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่าง โสด กับ สมรส 2) ระหว่าง โสด กับ หย่าร้าง, หม้าย

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจร	ระหว่างกลุ่ม	2.812	5	.562	15.441	.000
ตามท้องถนน	ภายในกลุ่ม	14.276	392	.036		
	รวม	17.088	397			

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (ต่อ)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	1.892	5	.378	8.665	.000
	ภายในกลุ่ม	17.119	392	.044		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	3.526	5	.705	14.978	.000
	ภายในกลุ่ม	18.454	392	.047		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่	ระหว่างกลุ่ม	3.995	5	.799	23.255	.000
5. ประชาชน	ภายในกลุ่ม	13.468	392	.034		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.344	5	.469	29.291	.000
	ภายในกลุ่ม	6.273	392	.016		
	รวม	8.617	397			

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	-	-.0123	-.2213	.1862	.1026	.0037
มัธยมศึกษาตอนต้น	.0123	-	-.2089	.1985	.1149	.0161
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	.2213	.2089	-	.4075	.3238	.2250
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	-.1862	-.1985	-.4075	-	-.0836	.1825
ปริญญาตรี	-.1026	-.1149	-.3238	.0836	-	-.0988
สูงกว่าปริญญาตรี	-.0037*	-.0161*	-.2250	.1825	.0988	-

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่าง ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น 2) ระหว่าง ประถมศึกษา กับ สูงกว่าปริญญาตรี 3) ระหว่าง มัธยมศึกษาตอนต้น กับ สูงกว่าปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	5.219	5	1.044	34.479	.000
	ภายในกลุ่ม	11.868	392	.033		
	รวม	17.088	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	13.187	5	2.637	177.542	.000
	ภายในกลุ่ม	5.823	392	.015		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	3.133	5	.627	13.032	.000
	ภายในกลุ่ม	18.847	392	.048		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	7.210	5	1.442	55.124	.000
	ภายในกลุ่ม	10.254	392	.026		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.394	5	.679	50.956	.000
	ภายในกลุ่ม	5.222	392	.013		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ/ค้าขาย	พนักงานบริษัทเอกชน	รับจ้างทั่วไป	อาชีพอื่น ๆ
นักเรียน/นักศึกษา	-	.1234	.2802	.0553	.0067	.0549
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.1234	-	.1569	-.0681	-.1167	-.0685
ธุรกิจ/ค้าขาย	-.2802	-.1569	-	-.2250	-.2735	-.2254
พนักงานบริษัทเอกชน	-.0553	.0681	.2250	-	-.0486	-.0004
รับจ้างทั่วไป	-.0067	.1167	.2735	.0486	-	.0482
อาชีพอื่น ๆ	-.0549	.0685	.2254	.0004	-.0482	-

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 จำนวน 6 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่างนักเรียน/นักศึกษา กับ พนักงานบริษัทเอกชน 2) ระหว่างนักเรียน/นักศึกษา กับ รับจ้างทั่วไป 3) ระหว่างนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพอื่น ๆ 4) ระหว่างพนักงานบริษัทเอกชน กับ รับจ้างทั่วไป 5) ระหว่างพนักงานบริษัทเอกชน กับ อาชีพอื่น ๆ 6) ระหว่างรับจ้างทั่วไป กับ อาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	8.717	4	2.179	102.319	.000
	ภายในกลุ่ม	8.370	393	.021		
	รวม	17.088	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	8.657	4	2.164	82.153	.000
	ภายในกลุ่ม	10.354	393	.026		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	7.209	4	1.802	47.952	.000
	ภายในกลุ่ม	14.770	393	.038		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	6.520	4	1.630	58.542	.000
	ภายในกลุ่ม	10.943	393	.028		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.417	4	1.104	103.349	.000
	ภายในกลุ่ม	4.199	393	0.11		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,001 บาท
ไม่เกิน 15,000 บาท	-	.1209	-.0038	.4846	.2679	-
15,001 – 20,000 บาท	-.1209	-	-.1247	.3637	.1470	-
20,001 – 30,000 บาท	.0038*	.1247	-	.4884	.2717	-
30,001 – 40,000 บาท	-.4846	-.3637	-.4884	-	-.2167	-
40,001 – 50,000 บาท	-.2679	-.1470	-.2717	.2167	-	-
มากกว่า 50,001 บาท	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 จำนวน 1 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่างไม่เกิน 15,000 บาท กับ 20,001 – 30,000 บาท

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเภทยานพาหนะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	2.416	2	1.208	32.525	.000
	ภายในกลุ่ม	14.671	395	.037		
	รวม	17.088	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	1.165	2	.582	12.893	.000
	ภายในกลุ่ม	17.846	395	.045		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	1.076	2	.538	10.168	.000
	ภายในกลุ่ม	20.903	395	.053		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2.677	2	1.339	35.764	.000
	ภายในกลุ่ม	14.786	395	.037		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.919	2	.459	23.578	.000
	ภายในกลุ่ม	7.698	395	.019		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเภทยานพาหนะ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเภทยานพาหนะ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

ประเภทยานพาหนะ	จักรยานยนต์	รถยนต์	อื่น ๆ
จักรยานยนต์	-	.0445	-.3001
รถยนต์	-.0445	-	-.3446
อื่น ๆ	.3001	.3446	-

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเภทยานพาหนะ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ดังนี้ 1) จักรยานยนต์ กับ รถยนต์

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจร ตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	2.028	3	.676	17.686	.000
	ภายในกลุ่ม	15.060	394	.038		
	รวม	17.008	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	1.368	3	.456	10.182	.000
	ภายในกลุ่ม	17.643	394	.045		
	รวม	19.011	397			

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (ต่อ)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	1.555	3	.518	9.997	.000
	ภายในกลุ่ม	20.425	394	.052		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	3.450	3	1.150	32.332	.000
	ภายในกลุ่ม	14.013	394	.036		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.672	3	.224	11.109	.000
	ภายในกลุ่ม	7.945	394	.020		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

ระยะเวลาในการขับขี่	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	.1088	.0650	.1561
1 – 5 ปี	-.1088	-	-.0437*	.0474*

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method) (ต่อ)

ระยะเวลาในการขับขี่	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
5 – 10 ปี	-.0650	.0437*	-	.0911
มากกว่า 10 ปี	-.1561	-.0474*	-.0911	-

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่าง 1 – 5 ปี กับ 5 – 10 ปี 2) ระหว่าง 1 – 5 ปี กับ มากกว่า 10 ปี

4.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ทั้งชั้นสัญญาบัตร ชั้นประทวน รวมถึงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับจราจร พบว่า

1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้วางแผน สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจราจร ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะเป็นแนวหน้าในส่วนของการปฏิบัติ ที่ต้องพบประชาชนโดยตรง ซึ่งจะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง รวมถึงปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ในด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนนนั้น เนื่องจากอำนาจหน้าที่ไม่ได้มีกฎหมายรองรับทำให้บทบาทหน้าที่ เพียงเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการอำนวยความสะดวกในแต่ละสถานการณ์

2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้ควบคุมการตั้งจุดตรวจ ให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมถึงระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะออกปฏิบัติหน้าที่ เมื่อผู้บังคับบัญชา ได้สั่งการว่าต้องมีการตั้งจุดตรวจจุดสกัด

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง โดยเคร่งครัด และได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุม ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ในด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัดนั้น มีลักษณะเดียวกับด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน เนื่องจากอำนาจหน้าที่ไม่ได้มีกฎหมายรองรับทำให้บทบาทหน้าที่ เพียงเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เมื่อทางตำรวจร้องขอกำลังพลเพิ่ม ไม่ว่าจะเป็นจุดตรวจในช่วงเทศกาลต่าง ๆ รวมถึงจุดสกัดยาเสพติดในพื้นที่

3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้ควบคุม ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะออกปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ที่ได้ถูกกำหนดไว้ตามกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายจราจรต่อไป ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย เนื่องจากไม่มีกฎหมายรองรับ และเป็นในลักษณะเป็นผู้ช่วยเหลือตำรวจเท่านั้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอย ทำได้เพียงว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรได้เพียงเท่านั้น

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้วางแผน รวมถึงเป็นผู้ออกแนวนโยบายในการออกประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางตรง และทางอ้อม โดยให้สอดคล้องกับกฎหมายจราจรนั้นเอง ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะออกปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ รวมถึงตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ รวมถึงการลงพื้นที่มวลชลสัมพันธ์ เพื่อพบปะประชาชนอย่างใกล้ชิด ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ในส่วนด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ก็ยังเป็นในลักษณะผู้ช่วยเหลืองานของตำรวจจราจร ไม่ว่าจะเป็นการแจกใบปลิว ต่าง ๆ การขับรถเพื่อประชาสัมพันธ์รอบพื้นที่ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของทางงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

5) ปัญหาและอุปสรรค ภาพพจน์ของตำรวจส่วนใหญ่ไปในทางด้านลบ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสาร หรือการพบเจอตำรวจเพียงบางนายเท่านั้น ที่กระทำผิดสร้างความเสื่อมเสียให้แก่วงการตำรวจ ส่งผลให้ประชาชนไม่เชื่อใจและขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ และคิดว่าตำรวจจะเรียกรับผลประโยชน์ทุกครั้ง แม้การเรียก หรือเปรียบเทียบปรับเป็นไปเพราะประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายก็ตาม

6) แนวทางการแก้ไข ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร รวมถึงการความเข้าใจด้านกฎหมายจราจรให้ประชาชนทราบเพื่อลดอุบัติเหตุ และการประพฤติผิดกฎหมาย

จราจร อีกทั้งการหาเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน อาทิ เครื่องตรวจจับความเร็ว เพื่อสร้างมาตราฐานและลดปัญหาการเจ้าหน้าที่ตำรวจปะทะประชาชนนั้นเอง

จากผู้ตอมแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้ง 13 ตำบล จำนวน 398 พบว่า

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานจราจร ของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ต่อมาด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถิ่น ลำดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการงานจราจร มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่มีการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ทำให้เวลาเกิดเหตุการณ์จราจรติดขัด เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการจัดจุดสกัด บางกรณีที่เป็นความผิดเพียงเล็กน้อยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้วิธีการตักเตือนมากกว่าการจับปรับนั้นเอง ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรืองชัย ปลายชัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรศรีราชา โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชน อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับ โกสินทร์ มั่นพร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด การสอดส่องตรวจตรา และจับกุมผู้กระทำผิด และด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน

2) ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ระยะเวลาในการขับขี่ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น เพศ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และ ระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1) ประชาชนที่มี เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชดาษา อิ่มสำราญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช ศิริรักษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อกรปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ไม่แตกต่างกัน

2.2) ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ระยะเวลาในการขับขี่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกสินทร์ มั่นพรม (2550) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์และการกระทำผิดกฎจราจรต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับชดาษา อิ่มสำราญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของบริหารบริการที่เคยติดต่อ มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอผลวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและความต้องการของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี สมมติฐานการวิจัย คือ ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และ ระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการจั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแกประชาชน ในพื้นที่ สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ในการวิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอแก่งคอย จำนวน 398 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows : Statistical Package for the Social Science for Windows)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปผลกาวิจัยได้ดังนี้

1) ประชาชนที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 สถานภาพสมรสโสด ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 ประเภทรถยนต์ ร้อยละ 67.3 และระยะเวลาในการขับขี่ 5 – 10 ปี

2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้วนอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ที่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

3) ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และ ระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแกประชาชนในพื้นที่ สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นเพศ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4) ปัญหา อุปสรรคของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

4.1) ปัญหาด้านกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ยังขาดแคลน ไม่เพียงพอและไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำราวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี บางส่วนยังขาดความรู้และความเข้าใจในข้อกฎหมายในบางส่วน

4.2) ปัญหาที่ประชาชนมองภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรไม่ดีมองไปในแง่ทางทุจริต อีกทั้งประชาชนไม่เคราพข้อกฎหมายและไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

5) ข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5.1) ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานด้านการจราจร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เข้าถึงขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ควรมีการสร้างแบบแผนการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของงานจราจร

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ค้นพบมาเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรนำผลของการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยจัดให้มีการประชุมและนำผลการศึกษามาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทุกคน ได้หาแนวทางในการพัฒนาต่อไป

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจราจรให้กับผู้ขับขี่ ผู้ใช้ยานพาหนะ โดยการจัดประชุมหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เกี่ยวกับความรู้กฎหมายจราจร

3) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัดเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากยิ่งขึ้น

4) ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยให้ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเข้ามาเป็นอาสาสมัครร่วมกับตำรวจเพื่อช่วยตำรวจ ในการอำนวยความสะดวกงานด้านจราจร เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่รับบริการงานด้านจราจร ดังนั้นสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จึงควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ในพื้นที่ ผู้นำชุมชน และประชาชน เพื่อหามาตรการในการบริการงานด้านจราจรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในแต่ละสถานีหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในแผนกอื่น ๆ

2) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

3) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ต่อไป

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม

กิจชัยยะ สุรารักษ์. (2558). *ทัศนคติของประชาชนต่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลประเวศ* (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

โกสินทร์ มั่นพรม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้รถจักรยานยนต์ เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอพระนครศรีอยุธยา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

จำลอง เงินดี. (2544). *ประมวลบทความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์*. กรุงเทพฯ : พิมพ์อักษร.

ชดายา อิ่มสำราญ. (2555). *ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

ชิดชงค์ ส. นันทนาเนตร. (2550). *ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.

ทรงศิลป์ จิตอามาตย์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนสวรรค์จังหวัดนครพนม* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

ทิวา ภิรมย์เจียว. (2549). *ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด*. กรุงเทพฯ : พิมพ์อักษร.

ธวัช ศิริรักษ์. (2556). *ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

นภดล สาพิทักษ์. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

นลินทิพย์ สายวรรณะ. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการรักษาของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา : โรงพยาบาลอานันทมหิดล* (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นาวี เสมาภักดี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครต่อการบริการของตำรวจ 191* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ประสิทธิ์ บุญเจริญ. (2546). *การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์* (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจ* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

ปิยะดา คันธวงค์. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พงศกร โนรี. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว* (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

พีระเดช แสนวิเศษ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

มาชา แก้วทอง .(2556). *ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* (Unpublished Independent study). สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ยงยุทธ ศศิวรรณพงศ์. (2546). *ทัศนคติของผู้ขับขี่รถยนต์ต่อการจัดระเบียบการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม (ต่อ)

ยุทธการ ประพันธ์. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เรืองชัย ปลายชัย. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจศรีราชา จังหวัดชลบุรี* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

วินัย จิตต์ปรุง. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะ กรณีสถานีตำรวจบครบาลลุมพินี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วีระชัย ภู่ตระกูล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วีระศักดิ์ เพอแสละ. (2554). *ศึกษาภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

วุฒินันท์ ศิริมูล. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

ศราวุธ กองสุข. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี.* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

สัมพันธ์ สังข์คำ. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร.* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

สายชล ทิมสิน. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม*(Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2546). *ผลการวิจัยเรื่องการเสริมสร้างวินัยจราจร.* กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2547). *คู่มือการปฏิบัติงานตำรวจจราจร*. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561). *จำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบกและมูลค่าความเสียหาย ทั่วราชอาณาจักรปี พ.ศ. 2550 – 2560*. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สำนักงานเครือข่ายลดอุบัติเหตุ. (2565*). สถิติผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต จากอุบัติเหตุจราจรทางบก ของอำเภอแก่งคอย ปี พ.ศ. 2555 – 2560* . สืบค้นจาก http://www.accident.or.th/index.php/2017-12-04-07-32-28

สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย. (2561). *สถิติคดีจราจร*. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สมบัติ ถำวาปี. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เสรี อุทิศ. (2542). *ความพึงพอใจต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานีของผู้ใช้ยานพาหนะในเขตเทศบาลอุดรธานี*(Unpublished Master's thesis*)*.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

อิทธิพงษ์ ก้อนวิมล. (2549). *ทรรศนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key – informants) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คนและเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน รวม 7 คน

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 อายุ 43 ปี การศึกษา ปริญญาโท ตำแหน่งหน้าที่ รองผู้กำลับการป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี (ควบคุมงานจราจร) ประสบการณ์ทำงาน 20 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 อายุ 38 ปี การศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ สารวัตรป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี (ควบคุมงานจราจร) ประสบการณ์ทำงาน 14 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 3 อายุ 28 ปี การศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ รองสารวัตร (สอบสวน) ฯ ช่วยราชการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีประสบการณ์ทำงาน 5 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 4 อายุ 32 ปี การศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ ผู้บังคับหมู่งานป้องกันและปราบปราม ช่วยราชการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 5 อายุ 28 ปี การศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ ผู้บังคับหมู่งานป้องกันและปราบปราม ช่วยราชการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประสบการณ์ทำงาน 2 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 6 อายุ 50 ปี การศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ เจ้าพนักงานหัวหน้าเทศกิจ เทศบาลเมืองแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประสบการณ์ทำงาน 3 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 7 อายุ 48 ปี การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ตำแหน่งหน้าที่ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประสบการณ์ทำงาน 8 ปี การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ข้อคำถาม	คำตอบการสัมภาษณ์
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนนในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร	1. รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจราจร มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร ให้เป็นไปตามกฎหมายงานที่มีลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานจราจร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 2. มีการอำนวยความสะดวก แก้ไข และให้ความช่วยเหลือ การจราจรไม่ว่าสภาพการจราจร จะเป็นในชั่วโมงเร่งด่วน หรือสภาพการจราจรแบบปกติ ซึ่งเป็นเขตการรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่ว่าจะเป็นถนนมิตรภาพ หรือถนนเส้นรอง ถนนแก่งคอย – บ้านนา ถนนสุดบรรทัด ถนนอดิเรกสาร 3. ควบคุมปริมาณการจราจรช่วงที่มีเทศกาลวันหยุดยาว ไม่ว่าจะเป็นวัน เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่ เป็นต้น เนื่องจากมีประชาชนใช้เส้นทางในการสัญจรเป็นจำนวนมาก 4. ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกกรณีเกิดอุบัติเหตุตามท้องถนนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุตามท้องถนนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำซ้อนและเป็นการระบายความหนาแน่นของจำนวนรถที่ติดจากอุบัติเหตุ 5. ดูแลควบคุมเกี่ยวกับสัญญาไฟจราจร ตามแยกต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	6. ดูแลเกี่ยวกับเครื่องหมายการจราจรตามท้องถนน อาทิ ป้ายบอกทาง, ป้ายบอกความเร็ว, เส้นจราจร ฯลฯ
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร	1. ควบคุม การตั้งจุดตรวจและจุดสกัด ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการตั้งจุดตรวจ ต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา โดยพิจารณาว่าเป็นกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็นอย่างยิ่ง และต้องมีกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง ในส่วนจุดสกัด จะตั้งได้เฉพาะที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือมีความจำเป็นเร่งด่วนเกิดขึ้น และจะต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา โดยมีกำหนดระยะเวลาเท่าที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนดังกล่าวยังคงมีอยู่ ซึ่งในการตั้งจุดตรวจและจุดสกัด ต้องมีการประสานงานการปฏิบัติระหว่างหน่วยงานใกล้เคียง โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีพื้นที่ติดต่อกัน 2. ตั้งจุดตรวจ จุดสกัดบริเวณถนนสายหลักและสายรอง ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อกวดขันวินัยการจราจร รวมถึงบังคับใช้กฎหมายจราจรที่รับผิดชอบ 3. ตั้งจุดสกัดกรณีมีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน อาทิ เมื่อรับแจ้งเหตุกรณีมีคนร้ายหลบหนีเข้ามาในเส้นทางที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 4. ตั้งจุดตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ ตรวจสารเสพติด ในเส้นทางที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 5. จัดเจ้าหน้าที่ไปร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	ตั้งจุดตรวจจุดสกัดกรณีมีเหตุฉุกเฉิน อาทิ ด่านเคอร์ฟิวฯ, ด่านสกัดคนร้ายฯ
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร	1. ควบคุม ผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในงานด้านจราจร ตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก รวมถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2. ตามอำนาจหน้าที่แล้วนั้น ทำได้เพียงว่ากล่าวตักเตือน ส่วนการบังคับใช้กฎหมายโดยตรงจะเป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร	1. วางแผน รวมถึงการออกนโยบายให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในการออกประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตั้งแต่สื่อโซเชียลมีเดีย, รถประชาสัมพันธ์ หรือขอความรวมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการออกเสียงตามสาย นั้นเอง 2. เน้นการประชาสัมพันธ์ข้อกฎหมาย ข้อบังคับให้กับประชาชนทราบผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ 3. ติดป้ายประชาสัมพันธ์ เตือนไม่ให้กระทำผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุทางท้องถนน 4. แจ้งข่าวให้กับประชาชนกรณีมีอุบัติเหตุหรือการจราจรหนาแน่นในเส้นทาง การแนะนำให้ใช้เส้นทางสำรองหรือเปิดใช้ทางพิเศษในช่วงเทศกาล 5. แจกใบปลิวให้ความรู้กับประชาชนในข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจราจร 6. ใช้รถออกไปประกาศด้วยเสียง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน
5. ปัญหาอุปสรรค	1. ประชาชนยังไม่เข้าใจถึงจุดประสงค์ของการตั้งจุดตรวจจุดสกัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งโดยส่วนมากจะคิดเพียงแต่เป็นการทำให้ประชาชนเสียเงินค่าปรับเท่านั้น เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ มีส่วนน้อยที่จะเห็นว่าเป็นการป้องกันการกระทำความผิดและลดอุบัติเหตุตามท้องถนน 2. ปัญหาด้านกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ยังขาดแคลน ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ 3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในงานยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ 4. เจ้าพนักงานตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่เองยังขาดความรู้และความเข้าใจในข้อกฎหมายในบางส่วนประชาชนมองภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรไม่ดี 5. การประชาสัมพันธ์ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกฎหมายจราจรทางสื่อออนไลน์ยังไม่เพียงพอ ประชาชนฝ่าฝืนกฎหมายจราจรด้วยความเคยชิน ไม่เคารพหรือเกรงกลัวต่อกฎหมายเท่าที่ควร อาทิ การขับขี่รถย้อนศร,ไม่สวมหมวกนิรภัย, จอดรถในที่ห้ามจอด,ขับรถเร็วเกินกว่ากฎหมายกำหนด,ฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร 6. ประชาชนเมื่อกระทำความผิดแล้วถูกจับกุมจะอ้างว่าไม่รู้ข้อกฎหมายหรือต่อรองให้ปล่อยไปเนื่องจากเป็นเรื่องเล็กน้อยเท่านั้น 7. ปัญหาในส่วนมุมมองของประชาชนจะมองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจแสวงหาผลประโยชน์มากกว่าการป้องกันความปลอดภัยหรือบังคับใช้

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	กฎหมาย โดยเฉพาะการตั้งด่านฯ มีประชาชนส่วนมากที่มองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจหากินกับประชาชน ซึ่งจะมีประชาชนส่วนน้อยเท่านั้นที่มองว่าเป็นข้อดีเพื่อป้องกันอาชญากรรมและเพื่อสร้างความปลอดภัย
6. แนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	1. มีการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ประชาชนเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่าน จุดตรวจจุดสกัด ว่าเป็นการป้องกันอาชญากรรมและการกระทำความผิด รวมถึงป้องกันการเกิดอุบัติเหตุตามท้องถนน มิใช่เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ 2. มีการสร้างแบบแผนและแนวทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ผ่านทาง เว็บไซต์สถานีตำรวจ, เพจเฟสบุ๊ค ให้ประชาชนสามารถมองเห็นและเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น 3. มีการจัดอบรมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานด้านการจราจร จะได้เข้าใจและเข้าถึงขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจจราจ 4. สร้างเครือข่ายงานจราจร ระบบการตรวจสอบให้ประชาชน เข้าถึงได้ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร บอกและแนะนำการทำงานของระบบต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันมีระบบที่สามารถตรวจสอบได้ 5. จัดอบรมให้กับประชาชนในแต่ละชุมชนเกี่ยวกับงานจราจร โดยให้มีผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่ฯ ร่วมกันให้ความรู้และประชาชนจะอ้างไม่ได้ว่าไม่รู้ข้อกฎหมาย รวมถึงให้ประชาชนทราบถึงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฯ เพื่อ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	ตรวจสอบการทำงาน แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส จะได้เข้าใจซึ่งกันและกัน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นให้กับเจ้าหน้าที่ฯ 6. จัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ขึ้นในชุมชนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ/เทศบาล

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

แบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ถึงเวลา.....น. ใช้เวลา..... ..... ชั่วโมง/นาที

ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี การศึกษา.....

ตำแหน่งหน้าที่.....ประสบการณ์ทำงาน.....

สถานที่สัมภาษณ์ เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์.....

ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ถูกสัมภาษณ์.....

ข้อสังเกตของผู้สัมภาษณ์.....

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

5. ปัญหาอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

6. แนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้สัมภาษณ์ นายณัฐพล เวชกิจ

วันที่……เดือน……..พ.ศ. .....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เติมข้อความลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในปัจจุบัน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส ☐ อย่าร้าง, หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจ/ค้าขาย

☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ อาชีพอื่น ๆ .....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 – 40,000 บาท ☐ 40,001 – 50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,001 บาท

7. ประเภทยานพาหนะ

☐ จักรยานยนต์ ☐ รถยนต์ ☐ อื่นๆ .....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

8. ระยะเวลาในการขับขี่

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 ปี – 5 ปี ☐ 5 ปี – 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เติมข้อความลงในช่อง ☐ ตรงตามความรู้สึกของท่าน

ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน						
1.	การจัดการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในช่วงเวลา 07.00 – 08.30 น. และช่วงเวลา 15.00 – 16.30 น.					
2.	การเข้าไปจัดการจราจรและช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน					
3.	การควบคุมสัญญาณไฟจราจรทั้งระบบอัตโนมัติและ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควบคุมตามทางแยกต่างๆ					
4.	การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร บริเวณหน้าโรงเรียนและแหล่งชุมชนช่วงที่มีการจราจรหนาแน่น					
5.	การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางและจุดติดตั้งเครื่องหมายจราจรทั้งเครื่องหมายบังคับและเครื่องหมายเตือน					
2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด						
6.	การตั้งจุดตรวจจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรในช่วงเวลากลางวันอย่างสม่ำเสมอ					
7.	การตั้งจุดตรวจจับกุมการขับขี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรในช่วงเวลากลางคืนอย่าง					

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	สม่ำเสมอ					
8.	การดำเนินคดีอย่างเคร่งครัดกับผู้ขับขี่ที่มีแอลกอฮอล์ ในร่างกายตามที่กฎหมายกำหนด					
9.	การออกใบสั่งให้กับผู้ขับขี่ที่กระทำผิดกฎจราจรให้ไปเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจ					
ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด (ต่อ)						
10.	การตั้งจุดตรวจและจุดอำนวยการความสะดวกด้านการจราจรให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาลสำคัญต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาล					
11.	การใช้กล้องตรวจจับความเร็ว เพื่อทดแทนการเผชิญหน้า ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับผู้กระทำผิดกฎจราจร					
12.	การให้ผู้กระทำผิดกฎจราจร สามารถชำระค่าปรับผ่านทางธนาคารและไปรษณีย์ แทนการชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ					
3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร						
13.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีไม่นำใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ติดตัว					
14.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีดัดแปลงสภาพรถ					
15.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีใช้ถนนสาธารณะในการแข่งขันรถยนต์ และรถจักรยานยนต์					
16.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีไม่สวมหมวกนิรภัย เวลาขับขี่รถจักรยานยนต์					

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

17.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีเสียงดังและตรวจพบควันดำ					
18.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีขับรถผิดกฎหมายจราจร					
19.	การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎจราจรมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ					
4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน						
20.	การจัดอบรมและให้ความรู้ในด้านการปฏิบัติตามกฎหายจราจรและการให้รถใช้ถนนอย่างถูกต้อง					
ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน (ต่อ)						
21.	การให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเป็นผู้ช่วยเหลืองานจราจรในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ อาสาสมัครจราจร					
22.	การให้บริการข้อมูลเส้นทางและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ					
23.	การช่วงแนะนำการขับขี่รถจักรยานยนต์อย่างถูกต้องตามกฎจราจรและกฎแห่งความปลอดภัย					
24.	การดำเนินการจัดทำโครงการรณรงค์จัดระเบียบการจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุตามท้องถนน					
25.	การให้ข้อมูลข่าวสารด้านจราจร ผ่านระบบสื่อโซเชียลมีเดีย (Scope of Social Media) ต่าง ๆ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจราจรถือเป็นปัญหาของสังคมไทยในชุมชนเมือง และมีความสำคัญต่อประเทศชาติ ซึ่งจะพบว่าปัญหาได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีปัจจัยที่หลากหลายประการ อาทิ ความเจริญเติบโตของเมืองหรือชุมชนได้ขยายตัวออกไปอย่างรวดเร็วประกอบกับการวางผังเมืองของประเทศไทยยังขาดการวางแผนไม่ดีพอ อีกทั้งจำนวนรถยนต์ได้เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็วตลอดหลายปีที่ผ่านมา แต่ถนนมีไม่เพียงพอกับปริมาณรถที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งถนนบางเส้นทางชำรุดสภาพการใช้งานไม่ได้ ถนนบางเส้นทางก็สร้างไม่ได้มาตรฐาน รวมถึงป้ายเครื่องหมายจราจร สัญญาไฟจราจรที่ติดตั้งไว้ตามถนน ก็มีไม่เพียงพอ บางแห่งชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ หรือบางแห่งติดตั้งไว้ในที่ที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งผู้ขับขี่ผู้ใช้รถใช้ถนน ขาดความรู้ความเข้าใจ รวมถึงมีความคึกคะนองในการขับขี่ ขาดวินัยหรือละเลยไม่เคารพไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร จนก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ทำให้ต้องสูญทั้งเสียชีวิต และทรัพย์สินไปเป็นจำนวนมาก

ในปัจจุบันประเทศไทยถือเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ตามแนวคิดภาวะความทันสมัย (Modernization) ของซีกโลกตะวันตก โดยโครงสร้างปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) ได้แก่ โรงงาน เครื่องจักรกล ถนน ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์ เพื่อเป็นการรองรับสังคมอุตสาหกรรมที่เน้นการพัฒนาทางวัตถุเป็นสำคัญ แม้ว่าการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจที่มุ่งแข่งขันเป็นส่วนใหญ่ จะสร้างผลกำไรในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งได้ประสพความสำเร็จแต่ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจยังคงกระจุกตัวอยู่แค่บางส่วน โดยจะเป็นเมืองใหญ่ในส่วนภูมิภาค ก่อให้เกิดการย้ายถิ่นฐานของประชากรจากพื้นที่ชนบทเข้ามาสู่สังคมเมืองมากยิ่งขึ้น ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี นับเป็นอีกอำเภอหนึ่งที่ถือว่าเป็นศูนย์รวมการผลิตของแหล่งโรงงานอุสาหกรรมจำนวนมาก ซึ่งส่งผลและสร้างความแออัดให้อำเภอแก่งคอย เข้าสู่รูปแบบสังคมเมืองยุคใหม่ ส่งผลก่อให้เกิดปัญหา สร้างสังคมที่ยึดติดค่านิยมทางวัตถุ เพิ่มการใช้ยานพาหนะ มากขึ้น จนเกิดปัญหาทางด้านการจราจร ซึ่งปัจจุบันถือเป็นปัญหาพื้นฐานทางสังคมที่อยู่ในสถานการณ์วิกฤตระดับชาติ ทำให้การจราจรติดขัด เกิดอุบัติเหตุ สิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษ ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกในการ

เดินทางสัญจรไปมาในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนในสังคม จึงจำเป็นต้องมีดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการด้านจราจรอย่างเป็นระบบให้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

หลายปีที่ผ่านมาอัตราการเสียชีวิตของประชาชนจากอุบัติเหตุจราจรในประเทศไทยมีสูงมากติดอันดับต้น ๆ ของโลก รอบระยะเวลาประมาณ 10 ปี แต่กำลังลดลงด้วยความร่วมมือของภาคีหลายหน่วยงาน ปัจจุบันอุบัติเหตุจราจรฆ่าคนไทยเสียชีวิตมากกว่าอาชญากรรม 4 - 5 เท่าต่อปี อุบัติเหตุจราจรยังเกิดขึ้นสูงในทุกเดือนไม่ใช่เฉพาะช่วงเทศกาล ดังข้อมูลตารางที่ 1.1 จำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบกและมูลค่าความเสียหาย ทั่วราชอาณาจักร ปี พ.ศ. 2550 – 2560

ตารางที่ 1.1 จำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบกและมูลค่าความเสียหาย ทั่วราชอาณาจักรปี พ.ศ. 2550 – 2560

ปี	**รับแจ้ง (ราย)**	**มูลค่าทรัพย์สินเสียหาย (บาท)**	**ความเสียหายที่เกิดกับบุคคล(คน)**		
			ตาย	**บาดเจ็บสาหัส**	**บาดเจ็บเล็กน้อย**
2550	101,752	4,620,398,166	12,492	15,989	63,040
2551	88,721	5,420,940,002	11,505	12,888	58,125
2552	84,806	3,815,520,899	10,717	10,113	51,883
2553	83,220	396,220,581	7,661	3,560	14,769
2554	68,296	610,686,128	9,060	4,047	17,123
2555	54,341	503,564,564	7,634	3,551	17,465
2556	61,170	660,314,927	7,312	3,419	17,419
2557	63,464	401,235,348	6,507	2,722	18,158
2558	71,137	267,358,466	6,500	2,556	15,338
2559	84,545	117,666,908	8,409	1,925	5,558
2560	85,812	52,018,356	8,727	1,425	2,370

ที่มา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561 (ข้อมูล ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2561)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 1.2 สถิติผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต จากอุบัติเหตุจราจรทางบก ของอำเภอแก่งคอย ปี พ.ศ. 2555 – 2560

ปี	จำนวนอุบัติเหตุ	จำนวนผู้เสียชีวิต	จำนวนผู้ได้บาดเจ็บ
2555	430	23	457
2556	340	21	352
2557	378	31	396
2558	486	35	491
2559	467	33	487
2560	483	29	503

ที่มา : สำนักงานเครือข่ายลดอุบัติเหตุ, 2565

ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เป็นเจ้าพนักงานของรัฐซึ่งกฎหมายได้กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชน ซึ่งมีขอบเขตตั้งแต่การดูแลนอกเหนือจากหน้าที่ในด้านการอำนวยการจราจร และการบังคับใช้กฎหมายแล้ว ยังมีหน้าที่เพื่อป้องกันเหตุ เมื่อมีเหตุความไม่สงบเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการป้องกันปราบปรามและจับกุมผู้ที่กระทำผิด ซึ่งถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีการก่อตั้งกิจการตำรวจ และเปลี่ยนแปลงตามสมัยจนถึงปัจจุบัน

ในการให้บริการด้านการจัดการจราจร เป็นการให้บริการต่อสารธารณะรูปแบบหนึ่งซึ่งต้องได้รับความร่วมมือ และความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ดังนั้นข้อมูลพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนซึ่งถือเป็นผู้รับบริการเป็น โดยปัจจัยแรกที่ควรจำมาพิจารณาที่จะส่งผลให้การจราจรมีสภาพคล่อง ลดปัญหาการจราจรติดขัด ลดอุบัติเหตุ ลดมลพิษได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งในการให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และก่อนให้เกิดความพอใจต่อผู้รับบริการ เนื่องจากการปฏิบัติของตำรวจจราจรเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ขับขี่ยานพาหนะ และเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการแก้ไขปัญหาจราจรให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ยังมีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขการจราจรโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อตำรวจจราจรยังไม่ดีเท่าที่ควร

แต่อย่างไรก็ตาม มาตรการหรือกฎหมายที่ออกมาถึงแม้จะเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่นอกเหนือจากภาระ ความรับผิดชอบและเวลาในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นแล้ว ค่าตอบแทนก็เท่าเดิมนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการจราจร การป้องกันการกระทำความผิด

การลดจำนวนอุบัติเหตุและปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบใบอนุญาตขับขี่ การตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ การประชาสัมพันธ์ การตรวจสภาพรถและสภาพของผู้ขับขี่ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ยังมีกระแสตอบรับจากสังคมหรือผลกระทบจากผู้ที่ใช้รถใช้รถใช้ถนนที่มีแนวทางอย่างชัดเจน ในการตอบโต้การปฏิบัติงานดังกล่าวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งก่อให้เกิดความไม่พอใจ หลาย ๆ อย่าง อาทิ รถติดเพิ่มมากขึ้น มีการเรียกรับสินบนของเจ้าพนักงาน แม้จะเป็นอาทินั้นตัวเลขของสถิติการเกิดอุบัติเหตุก็ไม่ได้ลดลงเท่าที่ควร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.3 สถิติคดีจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ปี	คดีจราจรทั้งหมด	คดีจราจรที่มีผู้เสียชีวิต
2559	95	18
2560	134	17
2561	43	7

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย, 2561 (ข้อมูลใน CRIME ณ วันที่ 5 กันยายน 2561)

ตารางที่ 1.4 สถิติใบสั่งคดีจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ปีงบประมาณ	พ.ร.บ. จราจรฯ (คดี)	พ.ร.บ. รถยนต์ฯ (คดี)	พ.ร.บ.ขนส่งฯ (คดี)
2559	1524	911	2564
2560	1149	1068	3966
2561	1457	3014	779

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย, 2561 (ข้อมูลใน CRIME ณ วันที่ 5 กันยายน 2561)

โดยในช่วงความรับผิดชอบด้านการจราจร ของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีลักษณะภูมิประเทศที่มีถนนทางหลักผ่านกลางอำเภอ คือถนนมิตรภาพ (ทางหลวงหมายเลข 2) เป็นทางมุ่งหน้าเข้าสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีการจราจรหนาแน่นตลอดทั้งปี ยิ่งเป็นช่วงเทศกาล ถนนมิตรภาพจะมีประชาชนใช้รถใช้ถนนเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อจะทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิต่อความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการจากตำรวจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี รวมทั้งระดับความพึงพอใจ สภาพปัญหา ความต้องการของประชาชนด้านการให้บริการของตำรวจ

จราจร ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาการจราจรในอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ตลอดจนเมืองใหญ่ในภูมิภาค เพื่อประกอบการพิจารณาวางแผนการจัดการจราจรอย่างเป็นองค์รวม สอดคล้องสภาพความเป็นจริงอันนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่ยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.2.3 เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในพื้นที่ สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ซึ่งปฏิบัติงานตามระเบียบของกำหนดไว้นั้น โดยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมถึงด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการจราจร และการวางแผนการจราจร จากการแบ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่กำหนดไว้นั้นมีบางด้านที่ไม่มีผลต่อการใช้

ชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป โดยไม่สามารถทราบถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ อาทิ งานด้านเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการจราจรและด้านการวางแผนการจราจร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยตรง ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

1.1) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน

1.2) ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในพื้นที่ทั้งหมด 13 ตำบล ได้แก่ ตำบลแก่งคอย, ตำบลทับกวาง, ตำบลตาลเดี่ยว, ตำบลห้วยแห้ง, ตำบลท่าคล้อ, ตำบลหินซ้อน, ตำบลบ้านป่า, ตำบลท่าตูม, ตำบลชะอม, ตำบลสองคอน, ตำบลเตาปูน, ตำบลชำผักแพรว และตำบลท่ามะปราง จำนวนทั้งสิ้น 94,555 คน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ณ วันที่ 6 กันยายน 2561)

2) กลุ่มตัวอย่าง

2.1) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจาะลึก เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน

(1) ผู้ปฏิบัติระดับสารวัตรและรองสารวัตรงานจราจร จำนวน 2 คน

(2) ผู้ปฏิบัติระดับผู้บังคับหมู่งานจราจร จำนวน 3 คน

(3) ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับงานจราจรของเทศบาลเมืองแก่งคอย จำนวน 2 คน

2.2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ด้วยแบบสอบถาม ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการกับ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 398 คน โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1973) จากประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้งหมด 94,555 คน กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) จากการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) หลังจากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละตำบล โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ประชาชนที่เข้ามาติดต่อราชการกับสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

3) ตัวแปรที่ศึกษา

3.1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ระยะเวลาในการขับขี่

3.2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1.6 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ หรือเข้ามาติดต่อราชการ ในงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดที่มีต่อบริการของตำรวจจราจร

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่เคยมาติดต่อราชการงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งได้รับมอบหมายภารกิจความรับผิดชอบในการควบคุม อำนวยการจัดการจราจร และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร ทำหน้าที่ควบคุมการจราจรในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอย หมายถึง ผู้บริหารท้องถิ่น แลรองผู้บริหารท้องถิ่น พนักงานส่วนท้องถิ่นหรือเจ้าหน้าที่อื่นของเทศบาลเมืองแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้ง

การจราจร หมายถึง การเดินทางหรือการขนส่งของผู้คน เฉพาะการเดินทางโดยทางบก รวมทั้งผู้ขับขี่ ควบคุมหรือไล่ต้อนสัตว์ และนอกจากนี้ยังให้หมายความรวมถึง งานด้านพัฒนาทรัพยากรการบริหารงานจราจร งานอำนวยความสะดวกด้านการจราจร งานบริการประชาชนที่รับผลกระทบจากปัญหาจราจร และงานด้านการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุจราจรด้วย

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ทำเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย

ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการจัดการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน และการเตรียมการป้องกัน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและอุบัติเหตุทางจราจร

ด้านการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการดูแลรักษากฎระเบียบ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ดำเนินการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร อันจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุ โดยการตั้งจุดตรวจ การตรวจยึดยานพาหนะที่ต้องสงสัย รวมไปถึงการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร หมายถึง การควบคุมตรวจจับเมื่อกระทำผิดโดยการเขียนใบสั่งจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเมื่อประชาชนกลุ่มตัวอย่างกระทำผิดกฎหมายจราจร

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน หมายถึง การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การใช้สื่อต่าง ๆ ในการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการจราจรที่ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.7.2 ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1.7.3 ทราบถึงข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานจราจร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบัญญัติกฎหมายจราจร

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นฤมล จำอินทร์ (2557) ได้สรุปความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบ พอใจ หรือเจตคติที่ดีที่มีต่อการทำงาน หรือปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความสบายใจ หรือความสุข ซึ่งส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่างๆ

ดวงพร ริบแจ่ม (2557) กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เกิดจากปัจจัยหลายด้านประกอบกัน เมื่อบุคคลได้รับการตอบ ซึ่งตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง

ปัญภัคร ตาว๊ะ (2560) กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีหรือความรู้สึกที่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ แต่หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแทนที่ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งใด ๆ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

Maslow (1943 อ้างถึงใน นฤมล จำอินทร์, 2557) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ 5 ระดับ คือ

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุด ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความต้องการเพื่อปกป้องพิทักษ์ตนเอง ให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว

3) ความต้องการทางสังคม (Social Need) เป็นความต้องการให้ผู้อื่น และสังคมยอมรับ คบหาสมาคม มีมิตรภาพ และความรัก

4) ความต้องการมีฐานะทางสังคม (Esteem Need) ความต้องการมีฐานะในสังคม

5) ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งแต่ละคนจะไม่เท่ากัน

ดังนั้น ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความพอใจต่อการปฏิบัติตน หรือปฏิบัติงาน ที่ตรงกับความต้องการหรือการคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกด้านบวกจนกลายเป็นความพึงพอใจ

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

Dansky and Miles (1997 อ้างถึงใน ชดาษา อิ่มสำราญ, 2555) อธิบายถึง ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้บริการไว้ ดังนี้

1) รักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

2) ใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3) ค้นหาปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจ ที่จะทำให้ทราบถึงปัญหาและสามารถจัดการกับปัญหาได้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒกิจ (2554) อธิบายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

1) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการบริการ โดยมีหลักสำคัญดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1.1) เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะ ควรต้องตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมให้ผู้รับบริการ

1.2) เป็นตัวแปรในการประเมินคุณภาพ ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

1.3) เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จ โดยงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2) โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพในการบริการที่ดี

ตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ มีดังนี้ คือ

2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันและมุ่งหวังคุณภาพชีวิตที่ได้รับบริการที่ดีมากยิ่งขึ้นของผู้รับบริการ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้การบริการจะต้องคำนึงถึงเป็นสำคัญ โดยจะส่งผลให้เกิดการแข่งขันในด้านบริการ

2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ การมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ อันเป็นการส่งผลไปถึงผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นตามไปด้วย

ชดาษา อิ่มสำราญ (2555) อธิบาย ความสำคัญของความพึงพอใจนั้น เป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของผู้ให้บริการ ได้ดังนี้

1) ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
3) ตั้งใจ เอาใจใส่ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
4) รู้สึกกังวลต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดปฏิบัติงาน
5) พร้อมอาสาในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ
6) พร้อมในการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงาน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อยู่เสมอ

ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย โดยเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพซึ่งมี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการและรูปแบบการบริการที่ดีของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการบประเมินคุณภาพของการบริการ และเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

2.1.3 ปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ

ขัตติยาณี ประเทืองศิลป์ (2554) ได้อธิบายไว้ว่า ไม่เพียงแต่ปัจจัยภายในของแต่ละบุคคล แต่ยังมีปัจจัยภายนอกที่มีความคาดหวังที่แตกต่างกัน โดยสรุปปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ดังต่อไปนี้

1) ความต้องการส่วนบุคคล คือ อารมณ์เป็นปัจจัยในการกำหนดความพึงพอใจในการใช้บริการ

2) ความตั้งใจที่จะใช้ คือ ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลจะได้รับความกดดันให้ทำกิจกรรมหนึ่งมากกว่าหนึ่งกิจกรรม และต้องเกิดจากการบริการที่จัดสรรไว้

3) ระดับความจูงใจ คือ แรงจูงใจของผู้ใช้บริการมีบทบาทในการกำหนดลำดับความพึงพอใจ จนกว่าจะมีแรงจูงใจที่มากพอจะกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ว่ายังขาดการบริการ

4) ประสบการณ์ในบริการ ประสบการณ์ในอดีตเกี่ยวกับการใช้บริการ จะเป็นสิ่งสำคัญในการวัดความพึงพอใจของบุคคลในปัจจุบัน

5) ความเป็นเหตุผลของข่าวสารจากภายนอก หลังจากผู้ใช้บริการวิเคราะห์ข่าวสารที่ได้รับแล้วว่ามีเหตุผลที่เหมาะสม ซึ่งจะถูกนำไปประเมินถึงความต้องการในบริการนั้นอีกครั้ง

6) การได้รับการสนับสนุนความคิดจากกลุ่มภายนอก มีผลมาจากความคิดที่ได้รับการพิจารณาสนับสนุนจากกลุ่มภายนอก

7) อิทธิพลภายนอกทั้งทางตรงและทางอ้อม ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลัก แต่โดยส่วนใหญ่แล้วปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีทั้งปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้ใช้บริการเอง และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน การให้บริการสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (Providers) กิจกรรมที่ให้บริการ (Services) และผู้รับบริการ (Recipients) ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานบริการของรัฐหรือเอกชนก็ได้เช่นกัน

โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

Fitzgerald & Durant (1980 อ้างถึงใน วัลลภา ชายหาด, 2532) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการและการประเมินผลที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้น

Gundlach & Reid (1983) เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2532) ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

ดังนั้น สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าว มีความเกี่ยวข้องกับ 1) ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ 2) การให้บริการต่าง ๆ จากองค์กรของรัฐ และ3) มิติตามประสบการณ์ที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.2.1 การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ

Millet (1954, อ้างถึงใน ปิยะ อุทำโย, 2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐบาล ว่าด้วยการยึดหลักการวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน ต่อไปนี้คือ

1) บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2) บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
3) บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4) บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5) บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

Fitzgerald and Durant (1980) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับเน้นศึกษาในเชิงอัตวิสัย เน้นวัดด้านทัศนคติประกอบด้วยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลต่อในระบบการให้บริการ

Brown and Coulter (1983) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินในเชิงอัตวิสัย กับการประเมินในเชิงประวัตถุวิสัยต่อการให้บริหารงานตำรวจ สำหรับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ ดังนี้

1) การใช้เวลาของตำรวจหลักจากการได้รับแจ้งเหตุ
2) ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน
3) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ
4) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
5) ความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน
6) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

สำหรับนักวิชาการไทยได้กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจไว้ในหลากหลายทัศนะ จากศึกษาความพึงพอใจของประชาชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) การวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่าอยู่ในระดับใด ดังนี้

1) สามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน

2) ความสอดคล้องของปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่

3) การทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

วัลลภา ชายหาด (2532) การกำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการจากเกณฑ์การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตั้งไทย (2553) การวัดระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในมิติของความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคุณภาพของบริการ ระยะเวลาในการดำเนินการ และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญการพัฒนาสถานีตำรวจ จึงได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจตามคำสั่งคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ที่ 2/2540 ลงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2540 โดยมี พลตำรวจเอกพรศักดิ์ ดุรงควิบูลย์ รองอธิบดีกรมตำรวจ เป็นประธาน

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหารโครงสร้างอัตรากำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริงปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกเร็ว ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ซึ่งต่อมาคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการได้ให้ความเห็นชอบรายงานผลการศึกษาของคณะอนุกรรมการดังกล่าว เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2541

โดยเป็นการจัดทำโครงการตามแนวความคิด พิจารณาปรับปรุงระบบบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้ยึดถือหลักการตามรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติวิธีการปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540 จากหลักการและวิธีการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยรัฐตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ

ดังนั้น โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน จึงเกิดขึ้นเป็น “โครงการโรงพักเพื่อประชาชน” มีหลักการสำคัญ คือ

1) การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย และการบริหารทั้งในระดับสำคัญงานตำรวจแห่งชาติไปจนถึงสถานีตำรวจในลักษณะของการร่วมกันคิด วางแผน

ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผลในระบบเปิด ในฐานะที่สถานีตำรวจถือเสมียนหนึ่งเป็นสมบัติร่วมกันของชุมชน

2) การปรับปรุงบทบาทค่านิยม และจิตสำนึกของข้าราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติจากการเป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ ตามแนวทางการส่งเสริมการบริหารของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริหารจากสถานีตำรวจให้มากขึ้น

3) การปรับปรุงแก้ไขให้ขบวนการต่าง ๆ ของงานตำรวจสิ้นสุดที่สถานีตำรวจให้มากที่สุด โดยการยกระดับหัวหน้าสถานีตำรวจให้มีหน้าที่รับผิดชอบสูงขึ้น รวมงานบริการต่าง ๆ ของสถานีตำรวจไว้ในที่เดียวกัน ตลอดทั้งแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนปฏิบัติที่น้อยลง

4) การมอบหมายให้สถานีตำรวจเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติ ขั้นตอนและระยะเวลาบริการประชาชนของแต่ละแห่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพปัญหาทรัพยากรที่มีอยู่ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการให้รางวัลแก่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจดีเด่นจากประชาชน

5) การกระจายการบริการประชาชน และการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง ตามหลักยุทธ์ศาสตร์เชิงรุก โดยเฉพาะทางด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและยาเสพติด

6) การปรับเปลี่ยนกำลังพลจากหน่วยงานอื่นๆในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ความสำคัญน้อยต่อภารกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการประชาชนไปยังสถานีตำรวจให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในระดับสถานีตำรวจให้มีความยืดหยุ่น เพื่อมอบอำนาจให้ผู้บริหารสถานีตำรวจสามารถหมุนเวียนข้าราชการตำรวจในสังกัดทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ในสภาวะขาดแคลนกำลังพล

7) การปรับปรุงระบบการจัดทำคำของงบประมาณประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานีตำรวจอย่างแท้จริง รวมทั้งปรับปรุงการจัดหาและแจกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน (กรมตำรวจ, 2541)

2.3.1 วัตถุประสงค์โครงการโรงพักเพื่อประชาชน

การดำเนินตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน มีวัตถุประสงค์ 7 ประการ คือ

1) มุ่งให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

2) มุ่งให้ประชาชนได้รับการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาจากตำรวจด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักนิติธรรมโดยมิชักช้า

3) มุ่งให้สังคมมีความสงบเรียบร้อย และประชาชนมีความรู้สึกอบอุ่นใจปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้โดยปกติสุข

4) มุ่งให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้รถใช้ถนน ขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรอย่างเคร่งครัด สุภาพและยุติธรรม

5) มุ่งสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจและประชาชน และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6) มุ่งให้สถานีตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันเป็นแหล่งที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด จัดพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการประชาชน

7) มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีความประพฤติ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน มีจิตสำนึกในการให้บริการช่วยเหลือประชาชน เสมือนหนึ่งตัวเองได้รับความเดือดร้อน (กรมตำรวจ, 2541)

2.3.2 ประโยชน์ที่จะได้รับโครงการโรงพักเพื่อประชาชน

1) ประชาชนจะได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ

2) ประชาชนจะได้รับการบริการจากสถานีตำรวจด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยความปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2540

3) ประชาชนจะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุข และมีส่วนช่วยเสริมสร้างพัฒนาชุมชนของตนให้มีความเข็มแข็งมั่นคงปลอดภัยและร่วมกันแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างจริงจัง

4) ข้าราชการตำรวจนะได้รับการพัฒนาให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ เป็นที่รักใคร่ของประชาชน สมกับการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง ทำให้ภาพลักษณ์ส่วนรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดีขึ้น

5) สถานีตำรวจรวมทั้งหน่วยงานในลักษณะเดียวกันจะได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น (กรมตำรวจ, 2541)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานจราจร

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรหน้าที่ในการให้ความรู้แก่ประชาชน อำนวยความสะดวกให้กับผู้ขับขี่ยานพาหนะ รวมถึงผู้เดินเท้า รวมไปถึงบทบาทอื่นที่เกี่ยวกับการใช้ยานพาหนะบนถนน ที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากต่อการลดอุบัติเหตุการจราจร เพื่อส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัย ความสะอาด และความคล่องตัวในการจราจร โดยส่วนใหญ่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งเกี่ยวกับปัญหาความไม่ปลอดภัยของการจราจรในยุคปัจจุบัน คือ ปัจจัยมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ขับขี่ ที่ใช้านพาหนะบนถนน การสอบความรู้และทักษะเพื่อรับใบอนุญาต การขับรถจัดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่บุคคลจะมีสิทธิพิเศษขับขี่ยวดยานบนท้องถนน ซึ่งขั้นตอนนี้มีความสำคัญยิ่งต่อการกลั่นกรองขจัดบุคคลที่ขาดความรู้และทักษะในการขับขี่ไม่ได้รับสิทธิพิเศษนี้ ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมมาตรฐานในการออกใบอนุญาตขับขี่ ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ ไม่ว่าโดยการรับสินบนหรือไม่ก็ตามย่อมจะนำมา ซึ่งปัญหาร้ายแรงเกี่ยวกับอุบัติเหตุการจราจรต่อไปในอนาคต แม้ขั้นตอนดังกล่าวจะมีความสำคัญและจำเป็น แต่ยังคงไม่เพียงพอที่จะใช้เป็นหลักประกันความรับผิดชอบของผู้ขับขี่ได้ จึงต้องมีการสอบวัดความรู้เกี่ยวกับวินัยจราจรอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกประวัติของผู้ขับขี่ และมีการเก็บรายการละเมิดกฎหมายจราจรไว้ประกอบการพิจารณาต่ออายุใบอนุญาตขับรถ

ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลผู้ใช้ยานพาหนะบนถนนเกี่ยวข้องสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการป้องกันอุบัติเหตุการจราจร รวมถึงการให้มีโครงการให้การศึกษาอย่างต่อเนื่องสำหรับสาธารณชน โดยครอบคลุมถึงการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาการจราจร การบังคับใช้กฎหมาย และการสร้างความสำนึกในการร่วมรับผิดชอบต่อสังคมโดยส่วนรวม เพื่อการใช้รถใช้ถนนอย่างไม่เห็นแก่ตัว ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับการจราจรจึงมีวัตถุประสงค์ ต่อไปนี้

1) อธิบายเหตุผลจำเป็นสำหรับการควบคุมการจราจรในหน้าที่ของตำรวจ

2) แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการบัญญัติกฎหมายจราจร ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมายจราจรโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3) สาธิตความต้องการในการปรับปรุงด้านวิศวกรรมจราจร

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4) แนะนำผู้ขับขี่ และผู้เดินเท้าในการรักษาความปลอดภัยด้านการจราจร โดยการพัฒนาทักษะการขับขี่ยวดยานและการเดินถนน รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย

ดังนั้น การให้การศึกษาความเข้าใจกับการจราจรสำหรับประชาชนมีผลที่รวดเร็วในการป้องกันอุบัติเหตุการจราจรยิ่งกว่าการบังคับใช้กฎหมายจราจร แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าการบังคับใช้กฎหมายจราจรจะไม่มีความสำคัญ เพราะในความเป็นจริงปัจจัยดังกล่าวต้องประกอบเข้าด้วยกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของการจราจรบนท้องถนนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย การศึกษาบริการสาธารณะด้านการจราจรจึงมีความจำเป็นสำหรับประชาชนทุกเพศทุกวัย

2.4.1 หลักการบังคับใช้กฎหมายจราจร

โดยหลักสำคัญของกฎหมายทั่วไปที่บังคับใช้ทั่วโลก คือ พลเมืองอยู่ภายใต้อำนาจอธิปไตยของรัฐนั้น ๆ จะต้องดำเนินชีวิตภายใต้กรอบของกฎหมาย ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มักจะยกข้อแก้ตัวโดยอ้างว่าตนเองไม่ทราบ ไม่เข้าใจกฎหมายนั้นไม่ได้

ทั้งนี้ เพื่อความเรียบร้อยและความสงบสุขของสังคม โดยส่วนรวมของรัฐ หากมีการฝ่าฝืนกฎหมาย รัฐจะใช้มาตรการต่าง ๆที่กำหนดและบังคับให้เป็นไปตามกรอบของสังคม ซึ่งในทุกๆมิติของการจราจรก็มีกฎหมายเกี่ยวกับการจราจรวางแนวทางไว้เป็นหลักยึดในการประพฤติปฏิบัติเกี่ยวกับการจราจร การใช้ยานพาหนะในถนนทุกประการที่ประชาชนทั่วไปจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด หากฝ่าฝืนอาจจะต้องถูกลงทัณฑ์จากรัฐทางใดทางหนึ่ง ความรู้และความเข้าใจสาระสำคัญของกฎหมายเกี่ยวกับจราจร มีความสำคัญในการใช้รถใช้ถนนอย่างถูกต้อง ซึ่งทำให้เกิดความปลอดภัย ความสงบเรียบร้อยของสภาพการจราจรโดยรวม และยังส่งผลให้ตัวผู้ปฏิบัติเองได้รับความ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และไม่ได้รับโทษทัณฑ์แต่อย่างใด

การบังคับใช้กฎหมายจราจรในหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ความพยายามของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะควบคุมบุคคลทั่วไปให้ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร หลังจากที่มาตรการเกี่ยวกับการให้การศึกษาสาธารณะเกี่ยวกับการจราจร การฝึกหัดผู้ขับขี่ยานพาหนะ การวิศวกรรมจราจร และกิจกรรมอื่น ๆ ในทำนองเดียวกัน

ฉะนั้น การบังคับใช้กฎหมายจึงไม่ได้มีความหมายแคบแต่เพียงการใช้มาตรการลงโทษ อาทิ การปรับ การจับกุม และการดำเนินคดีอาญาเท่านั้น ยังรวมถึงการสอดส่องตรวจตรา โดยสายตรวจจราจร ทั้งในและนอกเครื่องแบบ การว่ากล่าวตักเตือน ตลอดจนการฝึกอบรมแก่ผู้ละเมิดกฎหมายจราจรในหลักสูตรพิเศษ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้รักษากฎหมายที่มีความสามารถย่อมต้องรู้จักประยุกต์ใช้มาตรการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ชุมชน และบุคคลผู้ละเมิดกฎหมายจราจร สิ่งที่ต้อง

ให้ความสำคัญมากที่สุดสำหรับผู้รักษากฎหมาย คือ ผู้ละเมิดกฎหมายจราจรส่วนใหญ่ไม่ใช่อาชญากร และไม่ควรปฏิบัติต่อบุคคลเหล่านี้เช่นผู้กระทำความผิดอาญาร้ายแรง

จุดมุ่งหมายสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายจราจร ก็เพื่อเป็นการข่มขู่และยับยั้ง ผู้ละเมิดหรือผู้มีแนวโน้มที่จะละเมิดกฎหมาย หรือระเบียบเกี่ยวกับการจราจร ในขณะเดียวกันการบังคับใช้กฎหมายจราจรที่เหมาะสมนั้น ไม่ใช่เพื่อทำให้ผู้ละเมิดกฎหมายเกิดคความคับข้องใจหรือเกิดความการเกลียดชังผู้บังคับใช้กฎหมาย แต่เพื่อให้ผู้ละเมิดกฎหมายได้เกิดกระบวนการในการเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมอันเป็นการละเมิดกฎหมาย หรือลดพฤติกรรมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวในการใช้ยานพาหนะในท้องถนน โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคคลอื่น การบังคับใช้กฎหมายจึงถือได้ว่าเป็นกระบวนการทางการศึกษาในแง่ที่ว่าพฤติกรรมละเมิดกฎหมายจราจรก่อให้เกิดสิ่งเร้าที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งอาจมีผลย้อนลดพฤติกรรมดังกล่าว

ทั้งนี้ เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายจราจรเป็นไปด้วยความสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ที่พึงประสงค์ ตำรวจควรกำหนดแนวนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางบังคับใช้กฎหมายจราจรของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ นโยบายดังกล่าวควรครอบคลุมสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1) การใช้ดุลยพินิจของตำรวจจราจร ไม่ควรเคร่งครัดในการบังคับที่ใช้กฎหมายจราจรในลักษณะ ตีความตามตัวอักษร เจ้าหน้าที่ตำรวจควรผ่อนปรน โดยตระหนักถึงโอกาสความผิดพลาดคลาดเคลื่อนทั้งที่เกี่ยวกับมนุษย์ หรือเครื่องยนต์กลไกที่อาจเกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตามนักบริหารงานตำรวจควรกำหนดนโยบายเพื่อยอมรับการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานจริง ในระดับและขอบเขตที่เหมาะสม ซึ่งจะไม่ละเมิดเจตนารมณ์ของกฎหมาย

2) การว่ากล่าวตักเตือน จัดเป็นมาตรการที่จำเป็นมาตรการหนึ่งในการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งเหมาะสมสำหรับที่จะใช้ในกรณีที่เพิ่มมีการประกาศใช้กฎหมาย หรือข้อบังคับจราจรใหม่ หรือในกรณีที่มีการรณรงค์กวดขันวินัยในการใช้รถใช้ถนน มาตรการดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายเพื่อทั้งข่มขวัญและยับยั้ง และเพื่อให้เกิดการศึกษาแก่ผู้ละเมิด หรือมีแนวโน้มจะละเมิดกฎหมายจราจร แต่มาตรการนี้ย่อมคลายความศักดิ์สิทธิ์ หากใช้อย่างพร่ำเพรื่อโดยไม่คำนึงถึงสถานการณ์ ด้วยเหตุนี้นักบริหารงานตำรวจควรกำหนดนโยบายให้ชัดเจนว่าการว่ากล่าวตักเตือนควรและไม่ควรใช้สถานการณ์ประเภทใด

3) การจับผิดผู้ละเมิดกฎหมายจราจรโดยไม่ตั้งใจ การบังคับใช้กฎหมายจราจรควรมีจุดมุ่งหมาย คือ เพื่อการข่มขวัญยับยั้ง และเพื่อให้การศึกษาแก่ผู้ละเมิดกฎหมาย ไม่ใช่เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น อาทิ การหารายได้จากเงินค่าปรับเข้ารับหรือผู้บังคับใช้กฎหมายเอง การตอบโต้แก้แค้นผู้กระทำผิด หรือการกำหนดผลงานสำหรับบุคลากรตำรวจ โดยการเขียนใบสั่ง เป็นต้น นักบริหารงานตำรวจจึงควรมีนโยบายที่แน่นอนในการหลีกเลี่ยงการจับผิดผู้ละเมิดกฎหมายจราจร

รวมถึงการไม่ติดตั้งเครื่องหมายจราจรเพื่อเตือนแก่ผู้ขับขี่รถ จึงมีความสำคัญยิ่ง อาทิ ทางแยกใดที่สามารถเลี้ยวซ้ายผ่านตลอดได้หรือทางแยกใดที่ห้ามหรืออนุญาตให้เลี้ยวกลับรถ เป็นต้น การจับผิดนอกจากจะไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อการควบคุมจราจรแล้วยังสร้างความเกลียดชังต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

4) การเลือกบังคับใช้กฎหมาย ในปัจจุบันนักบริหารงานตำรวจเริ่มยอมรับความเป็นจริงที่ว่า หน่วยงานตำรวจไม่มีอัตรากำลังเพียงพอที่จะบังคับใช้กฎหมายทุกบทมาตราทั่วทุกมุมเมือง ตลอด 24 ชั่วโมงต่อวันได้ ด้วยเหตุนี้การเลือกใช้กฎหมายจึงเป็นความจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตามการกำหนดนโยบายเพื่อการบังคับใช้กฎหมายจราจร นักบริการงานตำรวจต้องตระหนักถึงเหตุผล และความจำเป็นของการเลือกบังคับใช้กฎหมาย โดยอาศัยข้อมูลและการวางแผนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ การเลือกใช้กฎหมาย โดยคาดเดาที่ปราศจากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การวางอัตรากำลังตำรวจอย่างเหมาะสม รวมทั้งกำหนดมาตรการแก้ไขสาเหตุของความไม่คล่องตัวในการจราจร และสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุการจราจร

ทั้งนี้ ตำรวจในฐานะที่เป็นหน่วยงานซึ่งรับผิดชอบด้านการจราจร จะต้องเกี่ยวข้องกับหลักการ TheeR's ในภารกิจหลัก 3 ประการ ดังนี้

1) ภารกิจแรก ได้แก่ การวิศวกรรมจราจรตำรวจ การป้องกันอุบัติเหตุการจราจรต้องมีหน้าที่ด้านวิศวกรรมจราจรระดับจุลภาคและต้องมีความรู้ ความเข้าใจด้านวิศวกรรมจราจรตำรวจ โดยจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรถ บุคคล สถานที่เกิดเหตุ พฤติการณ์ก่อน ขณะ และหลังเกิดเหตุ ข้อมูลเหล่านี้ความสำคัญที่จะเพื่อนำมาวิเคราะห์ วางแผน กำหนดแนวทาง แก้ไข และการดำเนินการแก้ไขก็ต้องควบคู่ไปกับการประเมินผล เพื่อให้ทราบว่าแนวทางที่วางแผนไว้นั้นสามารถแก้ไขปัญหาที่ต้องการจะแก้ไข้ได้จริงหรือไม่ และระดับใด

2) ภารกิจที่สอง ได้แก่ การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจราจร แม้ภารกิจนี้จะไม่ใช้หน้าที่โดยตรงของตำรวจ แต่ก็จัดว่ามีหน้าที่เกี่ยวข้องในความรับผิดชอบนี้ด้วยอาทิกัน ซึ่งควรมุ้งเน้นในส่วนที่เกี่ยวข้องขอบเขตความรับผิดชอบขององค์การตำรวจเป็นสำคัญ

อนึ่ง มาตรการที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยภารกิจนี้ ไม่ควรจำกัดเฉพาะการศึกษาอบรมแบบรูปนัย ซึ่งเหมาะสมกับ นักเรียน นักศึกษา แต่ประชาชนโดยทั่วไปควรมุ่งการเรียนรู้แบบอปนัย อาทิ การจัดเอกสารเผยแพร่ การจัดนิทรรศการ การจัดพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน หรือเผยแพร่ข้อมูลการจราจรผ่านทางสื่อสารมวนชนประเภทต่างๆ เป็นต้น

3) ภารกิจที่สาม ได้แก่ การกำกับดูแลการจราจร ภารกิจนี้ครอบคลุมการจัดการจราจรและการบังคับใช้กฎหมายจราจร การมาตรการต่างๆ ที่เหมาะสมในขอบเขตของกฎหมายเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็วในการจราจร นอกจากนี้การให้บริการแก่ผู้ใช้รถ

ใช้ถนนในรูปแบบต่างๆ อาทิ การบอกเส้นทางแก่ผู้หลงทาง การช่วยเหลือผู้ขับขี่รถขัดข้อง การปฐมพยาบาลเบื้องต้อง เป็นต้น จัดอยู่ในภารกิจนี้ด้วย

ดังนั้น ภารกิจทั้ง 3 ประการของตำรวจเกี่ยวกับการจราจร เปรียบเสมือนแต่ละมุมของรูปสามเหลี่ยม ซึ่งจำเป็นต้องประกอบเข้าด้วยกัน และสอดคล้องกัน ตำรวจย่อมไม่อาจเลือกหรือแยกปฏิบัติเฉพาะส่วนหนึ่งส่วนใด ถ้ามุ่งหวังประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการบรรลุถึงซึ่งวัตถุประสงค์

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบัญญัติกฎหมายจราจร

ในประเทศไทยได้มียานพาหนะที่เข้ามารุ่นแรก คือ รถลาก โดยเริ่มเข้ามาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) โดยชาวต่างชาติได้เข้ามามีบทบาทในการริเริ่มนำวิทยาการสมัยใหม่ คือ การตัดถนนเพื่อให้ยานพาหนะ เพื่อใช้เดินทางติดต่อทำการค้าขายได้สะดวกมากยิ่งขึ้น จึงได้มีพระราชบัญญัติรถลาก พ.ศ. 2444 ออกบังคับใช้ขึ้น ในเวลาต่อมาเมื่อเริ่มมีการนำรถยนต์เข้ามาใช้มากขึ้น จึงได้มีพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2448 และพระราชบัญญัติรถจ้าง พ.ศ. 2448 ขึ้น เพื่อจัดระเบียบการจดทะเบียนรถ

ได้มีการตรากฎหมายจราจรขึ้นมาเป็นฉบับแรกของประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2477 การร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้อาศัยหลักจากกฎหมายจราจรของประเทศอังกฤษ นำมาดัดแปลงแก้ไขให้เหมาะสมกับประเทศไทย และต่อมาได้มีพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ.2497 ออกใช้บังคับเกี่ยวกับการขนส่ง ซึ่งสาเหตุที่ต้องมีการบัญญัติกฎหมายเหล่านี้ออกใช้บังคับในการจัดระเบียบในการจราจรให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพการจราจร ก่อให้เกิดความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้ยานพาหนะบนถนน

ด้วยความเจริญของสังคมยุคใหม่ทำให้การใช้ยานพาหนะบนถนนจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น รวมถึงความเจริญทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการพัฒนารูปแบบ และเครื่องยนต์กลไกของยานพาหนะที่นำมาใช้บนถนน กฎหมายเหล่านี้ จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้มีความทันสมัย รองรับสภาพการใช้ยานพาหนะบนถนนให้ดียิ่งขึ้น สำหรับการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการจราจรที่นับได้ว่าเป็นครั้งใหญ่ที่สุดได้ทำขึ้นในปี พ.ศ. 2522 โดยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติ พ.ศ. 2522 ขึ้นใช้บังคับแทนกฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรที่ใช้บังคับเดิม เพื่อให้สามารถควบคุมบังคับ ขับขี่ ผู้ประกอบการและยานพาหนะ จากการที่จราจรและขนส่งได้มีการขยายตัวไปยังส่วน

ภูมิภาค ทำให้มีการสัญจรบนทางหลวงเพิ่มมากขึ้นในปี พ.ศ. 2535 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. 2535 ขึ้น เพื่อใช้แทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 โดยกฎหมายจราจรเหล่านี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความทันสมัยมากขึ้น สรุปได้ดังนี้

1) พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติม)โดยพระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2529 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535 เป็นกฎหมายหลักที่บัญญัติเกี่ยวกับการจราจร โดยได้ตราขึ้นเพื่อบังคับให้เจ้าของและผู้ขับขี่ปฏิบัติตามโดยได้บัญญัติเกี่ยวกับลักษณะของรถที่ใช้ในทาง การใช้ไฟหรือเสียงสัญญาณของรถ การบรรทุก สัญญาณจราจรและเครื่องหมายจราจร การใช้ทางเดินรถ และได้กำหนดรายละเอียดในการขับรถ เพื่อให้ผู้ใช้ยานพาหนะถือปฏิบัติเป็นไปในลักษณะเดียวกัน นอกจากนี้ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ เจ้าพนักงานจราจรและเจ้าหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในการควบคุม ดูแล และการจัดการจราจร รวมทั้งได้กำหนดบทลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืน

2) พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติม)โดยพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2523 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2530 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2535 (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ในการควบคุมการขนส่งทางบกให้เหมาะสม มีมาตรฐานและเกิดความปลอดภัย จึงได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการนโยบายการขนส่งทางบกเพื่อเป็นองค์กรกลาง ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและมาตรการด้านการขนส่ง และจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมขนส่งทางบกเพื่อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการขนส่งให้เป็นมาตรฐาน อีกทั้งมีการกำหนดลักษณะการประกอบการขนส่ง การชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการขนส่ง การรับจัดการขนส่งโดยมีบทบัญญัติ ควบคุมรถ ผู้ประจำรถ ผู้โดยสาร ตลอดจนสถานีขนส่ง รวมทั้งได้กำหนดบทลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืน

3) พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติม)โดยพระราชบัญญัติรถยนต์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2524 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2525 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2527 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2528 (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2528 (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2530 (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2530 และ (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2537 โดยตราขึ้นเพื่อบังคับสำหรับรถยนต์ทุกประเภท กำหนดประเภทและลักษณะของรถยนต์ที่สามารถใช้วิ่งบนทาง รวมทั้งการจดทะเบียน การใช้รถและการชำระภาษี ตลอดจนใบอนุญาตขับขี่ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ทางร่วมกัน

4) พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. 2535 โดยตราขึ้นเพื่อบังคับกิจการหรือการกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องบนทางหลวง กำหนดประเภทของทางหลวง การกำกับตรวจตราและควบคุมทางหลวง และงานทาง ตลอดจนการควบคุม การรักษา การขยายและสงวนเขตทางหลวง และทางหลวงพิเศษ รวมทั้งได้กำหนดบทลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืน

2.5.1 ลักษณะกฎหมายจราจรและการลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร

1) ลักษณะสำคัญของกฎหมายจราจร

กฎหมายจราจรบัญญัติขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ยานพาหนะบนถนน เป็นกฎเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้บังคับเพื่อการจัดระเบียบจราจรให้ทันกับการพัฒนาการเทคโนโลยียานยนต์ และสภาพการใช้ยานพาหนะบนถนน กฎหมายจราจรจึงมีลักษณะเป็นกฎหมายเทคนิค เพื่อการจัดระเบียบทางสังคม ไม่ได้บัญญัติตามเหตุผลทางด้านศีลธรรม โดยพื้นฐานของกฎจราจร กฎหมายจราจรบัญญัติขึ้นเพื่อประโยชน์ในทางปกครอง บริหารโดยกำหนดกฎเกณฑ์ในมาตรการต่าง ๆ เพื่อบังคับให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ยานพาหนะบนถนน

ดังนั้น การกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ จึงอยู่นอกเหนือความรู้สึกมนุษย์ในเรื่องความถูกผิดทางศีลธรรม โดยประเทศเยอรมนี ได้แยกความผิดจราจรให้สิ้นสภาพการเป็นความผิดอาญา โดยพิจารณาจัดให้การกระทำผิดดังกล่าวเป็นลักษณะของการฝ่าฝืนระเบียบเท่านั้น เป็นผลให้การกำหนดนโยบายทางอาญาต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรไม่จำเป็นต้องใช้โทษและกระบวนการทางอาญามาบังคับ ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงผลเสียในการเข้ามาสู่กระบวนการทางอาญาและภาระการพิจารณาของศาล แต่กฎหมายไทยไม่มีแยกความผิดจราจรออกไปจากกฎหมายอาญา เนื่องจากแนวคิดในการร่างกฎหมายไทยได้นำแนวคิดของประเทศอังกฤษมาใช้ แต่ในบริบทของสังคมไทย ประชาชนยังขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่เกรงกลัวกฎหมาย และเพื่อให้กฎหมายที่บัญญัติขึ้นมีผลบังคับใช้ และอาศัยบทลงโทษทางอาญากับผู้ที่ละเมิดกฎหมาย

2) การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร

การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรในทางปฏิบัติแล้วจะเป็นโทษปรับ เนื่องจากเหตุผลที่ยอมรับกันในนานาประเทศแล้วว่าการกระทำความผิดทางคดีอาญาในคดีเล็กน้อยที่ผู้กระทำผิดไม่ควรจะต้องรับโทษถึงจำคุกนั้น โทษปรับเป็นการลงโทษในทางทรัพย์สินที่ดีสำหรับแต่ละความผิด ทั้งนี้ พิจารณาถึงความหนักเบาของความผิดเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นการลงโทษอย่างเท่าเทียมกันกัน แต่ในมุมมองทางด้านทัณฑกรรมแล้ว เกิดปัญหาว่าจะสนองตอบวัตถุประสงค์ในการลงโทษได้เพียงใด

โดยในยุคปัจจุบันทฤษฎีการลงโทษเพื่อเป็นการแก้แค้นให้แก่สังคมไม่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน และทฤษฎีการลงโทษเพื่อแก้ไขผู้กระทำผิดให้กลับตัวเป็นคนดีนั้น ก็ไม่อาจนำมาใช้แก่โทษปรับได้ จึงมีเพียงทฤษฎีป้องปรามหรือข่มขู่ ที่เป็นวัตถุประสงค์ของโทษปรับ เป็นการลงโทษเพื่อมิให้ผู้ถูกลงโทษนั้นกระทำผิดซ้ำอีก และเพื่อให้ผู้อื่นเห็นตัวอย่างและเกิดความเกรงกลัว ไม่กล้ากระทำผิด ทฤษฎีป้องกันหรือข่มขู่ จึงกลายเป็นที่ยอมรับว่าใช้ได้ผลมากกว่าทฤษฎีอื่นๆ ในกรณีความผิดประเภท Main Prohibit กฎหมายที่ใช้อยู่จะต้องมีประสิทธิภาพในการควบคุมและบังคับให้สังคมอยู่ในครรลองเดียวกัน โดยประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1) การมีบัญญัติกฎหมายที่เหมาะสม
2) การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
3) การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายอย่างเด็ดขาด รุนแรง และรวดเร็ว

ในทางจิตวิทยา เชื่อว่าพฤติกรรม หรือกระทำของบุคคล เป็นอาการที่แสดงออก ซึ่งสิ่งที่สั่งสมประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาอันยาวนานที่ผ่านมา ซึ่งได้แก่

1) อารมณ์ และความรู้สึก ซึ่งอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม ไม่แสดงพฤติกรรมหรือเก็บกดอารมณ์และความรู้สึกนั้นไว้ภายใต้พฤติกรรมปกติ

2) ความคิดและเหตุผล เป็นกระบวนการที่บุคคลให้ค่าความรู้สึกต่อเหตุการณ์ ข้อเท็จจริง พื้นฐานความรู้ และข่าวสารต่าง ๆ ทั้งเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้วหรือกำลังประสบอยู่

3) ความเชื่อ และค่านิยม ที่เชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำต่าง ๆว่าจะส่งอย่างไร ความเชื่อเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองเปรียบเทียบกับภาพลักษณะตัวตนของผู้อื่น ค่านิยม จึงเป็นผลของการวิเคราะห์พิจารณาตามหลักศีลธรรม จรรยา อิทธิพลของวัฒนธรรม วัฒนธรรมรองการขัดเกลาของครอบครัว กลุ่มเพื่อน เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ และเอกลักษณ์ทางเพศ มาประกอบกัน

ดังนั้น พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่เหมาะสมหรือไม่นั้น จึงน่าเชื่อได้ว่าเกิดจากอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด เหตุผล ความเชื่อ และค่านิยม รวมทั้งประสบการณ์ที่สั่งสมจากพฤติกรรมของการเป็นเจ้าหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่อยู่ในท้องถนนทุกวันเป็นระยะเวลายาวนานประกอบกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในทางลบมากกว่าทางบวก จากสื่อมวลชนทุกรูปแบบตลอดมา เมื่อบุคคลนั้นประสบกับเหตุการณ์เฉพาะหน้าในการปฏิบัติหน้าที่ จึงเลือกแสดงพฤติกรรมในเชิงลบ คือ พฤติกรรมเห็นแก่ตัว และเลือกตัดสินใจกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายในที่สุด

ทั้งนี้ เนื่องจากเมื่อเลือกพฤติกรรมดังกล่าวแล้วได้รับแรงเสริมพฤติกรรมในทางบวก คือ ได้สิ่งตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งอื่นๆที่พึงพอใจ และได้เป็นจำนวนมากกว่าเงินที่สุจริต ซึ่งเป็นการที่

สังคมได้ให้แรงพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องเหมาะสมกับพฤติกรรมที่ต้องการ เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ทุจริตแล้ว ก็ไม่มีมาตรการหรือบทลงโทษตามกฎหมายที่เด็ดขาดมากเพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกระทำการการทุจริต ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ในการเรียกรับสินบน แทนการจับกุมผู้กระทำผิด ได้ง่ายมากขึ้น

2.5.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

1) หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

มาตรา 4 (37) เจ้าพนักงานจราจร หมายความว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร อาทิ ผู้บัญชาการตำรวจ ได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานจราจรทั่วราชอาณาจักร ผู้บัญชาการหรือผู้บังคับการเป็นเจ้าพนักงานจราจรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

มาตรา 4 (38) พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายความว่า ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจร ได้แก่ ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานในท้องถนน ไม่ว่าจะทำหน้าที่ในการควบคุมหรืออำนวยความสะดวกในด้านการจราจร พ.ร.บ. จราจรทางบก พ.ศ. 2522 บัญญัติว่า “พนักงานเจ้าหน้าที่” มีหน้าที่ 2 ประการ ได้แก่ หน้าที่ตามกฎหมาย และหน้าที่ตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

2) หน้าที่ตามกฎหมาย

มีอำนาจหน้าที่ในการจับกุมผู้ฝ่าฝืน กระทำผิดกฎหมายในทางอาญา พ.ร.บ. จราจรทางบกฯ พ.ร.บ. รถยนต์ฯ พ.ร.บ. การขนส่งทางบกฯ และ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยทางรถฯ ซึ่งเป็นพ.ร.บ. ที่มีโทษในทางอาญา เมื่อตำรวจจราจรพบการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนมาตราหนึ่งมาตราใด ตาม พ.ร.บ.ฯ หรือพบการกระทำผิดอย่างใดอย่างหนึ่งตามประมวลกฎหมายอาญา ตำรวจจราจรย่อมมีอำนาจจับกุมได้ในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานตำรวจตาม ป.วิอาญา นอกจากอำนาจจับกุมแล้วยังมีอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ซึ่ง พ.ร.บ. จราจรทางบกฯ ได้กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

1) การให้สัญญาณจราจร ไม่ว่าจะเป็นสัญญาณมือ หรือสัญญาณนกหวีดก็ตาม (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 24,25)

2) การแสดงเครื่องหมายจราจร (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 28)

3) การจัดการจราจรชั่วคราว ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือมีอุบัติเหตุชั่วคราวตามที่เห็นสมควร เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในขณะนั้น (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 138)

4) การจับกุมโดยการออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร เรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่หรือว่ากล่าวตักเตือน (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 140)

5) การสั่งให้หยุดรถที่มีสภาพไม่ถูกต้องหรือรถที่ผู้ขับขี่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 142)

6) การเคลื่อนย้ายรถที่หยุดหรือจอดกีดขวางหรือใช้เครื่องมือบังคับให้รถที่หยุดหรือจอดไม่ให้เคลื่อนย้ายได้ (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 59 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2535 มาตรา 12)

7) การทดสอบผู้ขับขี่เพื่อพิสูจน์ว่าหย่อนความสามารถ (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 142 วรรคสอง)

3) หน้าที่ตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีคำสั่ง ตร. ที่ 774 / 2537 ลงวันที่ 7 ก.ค. 2537 (อชิรวิทย์ สุพรรณเภสัช, 2547)

2.5.3 สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน คือ การดำเนินการใดๆ ที่ทำให้การใช้ยานพาหนะบนถนนที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยอาจจะรวมถึงการปรับปรุงแก้ไขเล็กน้อย อาทิ การทาสี ตีเส้นแบ่งช่องทาง การติดตั้งสัญญาณไฟ กรณีมีขบวนเสด็จฯ และจะต้องถวายความปลอดภัยในเส้นทางเสด็จ เป็นต้น โดยสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ได้แบ่งการจัดการและการควบคุมการจราจร ดังต่อไปนี้

1.1) เพื่อความปลอดภัยต่อผู้ใช้ยานพาหนะบนถนนรวมทั้งคนเดินเท้า

1.2) เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการเร่งระบายการจราจร

1.3) เพื่อควบคุมทิศทางการระบายรถและคน

1.4) เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย

การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรของ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จะเน้นหลักไปที่ทางร่วมทางแยก และจุดกลับรถ เนื่องจากในชั่วโมงเร่งด่วนจะมีการจราจรหนาแน่นมาก โดยชั่วโมงเร่งด่วนจะแบ่งเป็น 2 ช่วงดังนี้

1) ช่วงเวลาประมาณ 07.00น. ถึงเวลาประมาณ 08.00 น. จะช่วงเป็นเวลาที่ประชาชนเดินทางออกจากบ้านไปทำงาน หรือผู้ปกครองเดินทางมาส่งบุตรหลานเข้าโรงเรียน

2) ช่วงเวลา 17.00-18.00 น. เนื่องจากเป็นเวลาเลิกงาน ประชาชนก็จะเดินทางกลับบ้าน การจราจรจะหนาแน่นโดยแบ่งออกเป็น 6 จุดสำคัญในชั่วโมงดังกล่าว

2.1) สัญญาณไฟจราจรตลาดเก่า

2.2) แยกถนนพระพายัพ

2.3) แยกถนนวัชระอุทัยกุล

2.4) จุดกลับรถหน้าโรงพยาบาลแก่งคอยนอก

2.5) สัญญาณไฟจราจรโบนัส

2.6) สัญญาณไฟจราจรตู้ตาลเดี่ยว

โดยแต่ละจุดจะเป็นจุดที่มีการจราจรติดขัดอยู่บ่อยครั้ง จึงต้องมีการจัดตำรวจจราจรให้อยู่ประจำจุดเพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรโดยการให้สัญญาณมือ/นกหวีด เพื่อให้รถเร่งระบายไปได้ โดยวิธีในการอำนวยการจราจร มีดังนี้

1) ยืนในจุดที่มองเห็นถนนได้ทุกด้านเพื่อมองเห็นปริมาณรถ แต่ละด้านมากน้อยเพียงใด

2) เป็นจุดที่ปลอดภัย ไม่กีดขวางการจราจร

3) ให้ผู้ขับขี่รถยนต์มองเห็นได้เด่นชัด เมื่อให้สัญญาณมือในการอำนวยการจราจร

4) เป็นจุดที่มองเห็นสัญญาณไฟจราจรหรือผู้ควบคุมสัญญาณไฟจราจร

5) ก่อนใช้สัญญาณมือต้องดูจังหวะสัญญาณไฟจราจรให้ถูกต้อง เมื่ออำนวยการจราจรตามจังหวะสัญญาณไฟจราจรที่มีผู้ควบคุมสัญญาณไฟจราจรอยู่

6) ก่อนห้ามรถด้วยสัญญาณมือให้ดูความเร็วของรถคันแรกและคันหลังรวมทั้งระยะห่างรถที่จะห้ามเหมาะสมเพียงพอกับระยะที่จะให้หยุดหรือไม่

7) ให้สัญญาณมือ หรือสัญญาณเสียงด้วยนกหวีด ให้ผู้ขับขี่เห็น และได้ยินในลักษณะที่เด่นและชัดเจน

8) ยืนในจุดที่เหมาะสม สามารถให้สัญญาณมือเร่งระบายในด้านอื่นได้

2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด จุดตรวจ หมายถึง สถานที่ที่เจ้าพนักงานตำรวจ ออกปฏิบัติหน้าที่ตรวจค้นเพื่อจับกุมผู้กระทำผิดในเขตทางเดินรถ หรือทางหลวง ในกรณีปกติเป็นการ

ชั่วคราว โดยมีกำหนดระยะเวลาเท่าที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวแต่ต้องไม่เกิน 24 ชั่วโมง และเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้วจะต้องยุบจุดตรวจดังกล่าวทันที

2.1) ด่านตรวจ คือ สถานที่ทำการที่เจ้าพนักงานตำรวจ ออกปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้น เพื่อจับกุมผู้กระทำผิดในเขตทางเดินรถ (ตาม พ.ร.บ.จราจรทางบกฯ พ.ศ.2522 และ พ.ร.บ. ทางหลวงฯ พ.ศ. 2535) โดยระบุสถานที่ไว้ชัดแจ้งเป็นทางการ การตั้งด่านตรวจจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวง หรือกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน (กอ.รมน.)

2.2) จุดสกัด คือ สถานที่ทำการที่เจ้าพนักงานตำรวจออกปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้น เพื่อจับกุมผู้กระทำผิดในเขตทางเดินรถ (ตาม พ.ร.บ. จราจรทางบกฯ พ.ศ.2522 และ พ.ร.บ. ทางหลวงฯ พ.ศ. 2535) ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือจำเป็นเร่งด่วน ให้จัดตั้งเป็นการชั่วคราว และเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้วจะต้องยุบยกเลิกจุดตรวจดังกล่าวทันที

การจัดอัตรากำลังพลในการออกปฏิบัติงานมีความสำคัญทำให้การปฏิบัติงานตรวจการประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องพิจารณาแยกประเภทและลักษณะของงานที่จะออกที่ปฏิบัติการให้ถูกต้อง เพื่อจัดอัตรากำลังคน วัสดุอุปกรณ์ระยะเวลาดำเนินการให้ถูกต้องเหมาะสมกับงานนั้นๆ อาทิ การตรวจสอบและจับกุมรถที่มีควันดำ จะต้องมีอัตรากำลังผู้ตรวจการประมาณ 5 - 6 นาย โดยแบ่งหน้าที่กัน ดังนี้

(1) คนที่ 1 ยืนสังเกตอยู่ก่อนถึงจุดตรวจประมาณ 100 เมตร หากพบการกระทำผิด ให้แจ้งคนที่ 2 ทราบ

(2) คนที่ 2 เป็นผู้ทำหน้าที่เรียกรถเข้าชิดขอบทางเพื่อนำเข้าไปยังจุดตรวจ

(3) คนที่ 3-4 เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของรถและหรือผู้ประจำรถ

(4) คนที่ 5 เป็นผู้ทำหน้าที่ออกคำสั่งผู้ตรวจการ หรอทำการเปรียบเทียบปรับ ออกใบเสร็จรับเงิน ในกรณีพบการกระทำความผิด

(5) คนที่ 6 ทำหน้าที่อำนวยการจราจรและจัดให้รถที่ได้รับการตรวจสอบออกไป จากจุดตรวจด้วยความเรียบร้อยเพื่อมิให้เกิดอุบัติเหตุและการจราจรติดขัด

3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร สอดส่อง ตรวจตรา จัดการจราจร แนะนำให้ผู้ใช้ยานพาหนะบนถนน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร ออกใบสั่งหรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร เพื่อให้การจราจรเป็นไปด้วย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลา และปลอดภัยตามเป้าหมายของการแก้ปัญหาจราจรรวมทั้งการลดอุบัติเหตุบนท้องถนน

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

4.1) โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานจราจร จะทำการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปตามโรงเรียนต่างๆในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร เครื่องหมาย สัญญาณจราจร การใช้รถใช้ถนนให้ปลอดภัยต่อตัวผู้ขับขี่และผู้ใช้ถนนร่วมกัน โดยให้เด็กนำไปบอกต่อผู้ปกครอง

4.2) โดยการขับรถไปในที่ชุมชนหรือตลาด ที่มีปัญหาด้านการจราจรอยู่บ่อยครั้ง ก็จะใช้สปอตเสียงประชาสัมพันธ์การขับขี่ การจอดรถห้ามจอดในที่ห้ามจอด และห้ามจอดรถซ้อนคัน โดยการอธิบายข้อกฎหมายประกอบ เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด (สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย, 2564)

2.5.4 การบริหารงานจราจรสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม ควบคุมจราจร จำนวน 1 นาย มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร จัดการและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับจราจร งานจราจรตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจรในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

1) หัวหน้างานจราจร (รองผู้กำกับการ) หน้าที่รับผิดชอบ

1.1) รับผิดชอบเป็นหัวหน้าการปฏิบัติงานจราจร

(1) ปฏิบัติงานจราจรด้วยตนเองตามความเหมาะสม

(2) วางแผนการปฏิบัติงานจราจร พิจารณามอบหมายงาน

(3) วินิจฉัยคำสั่ง ควบคุมตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ และประเมินผล

(4) ให้คำแนะนำ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานจราจร

(5) ติดต่อประสานงาน และร่วมประชุมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

(6) แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจราจร และตอบคำถามชี้แจงการทำงาน

1.2) จัดทำแผนที่จราจรของพื้นที่รับผิดชอบและของพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกันไว้ประจำสถานีปรับปรุงและบรรจุข้อมูลให้ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ในงานจราจร

1.3) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับงานจราจร การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

1.4) การจัดและการควบคุมจราจร

(1) จัดผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบงานจราจร คือ สารวัตรจราจร รองสารวัตรจราจร ในการควบคุมดูแลติดตาม แก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(2) จัดผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร เพื่อปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้

1.5) การให้ข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานจราจรแก่ประชาชนและงานจราจรอาสา

1.6) สอดส่องตรวจตรา แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

1.7) ออกใบสั่งหรือจับจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

1.8) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร หรือข้อก็จริงที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามและนำส่งข้อมูลที่ได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

1.9) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

1.10) การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

1.11) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

1.12) ในช่วงเวลาที่มีเหตุจำเป็นให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานอื่นได้ตามความเหมาะสม

1.13) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) สารวัตรป้องกันปราบปราม ควบคุมจราจร จำนวน 1 นาย รองหัวหน้างานจราจร (สารวัตรจราจร) หน้าที่รับผิดชอบ

2.1) รับผิดชอบเป็นรองหัวหน้างานจราจรและงานอื่นๆ ที่หัวหน้างานจราจรมอบหมาย

2.2) ควบคุมตรวจสอบการทำงานให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานจราจร

2.3) การจัดและการควบคุมจราจร ดูแล ติดตาม แก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้

2.4) การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานจราจร

2.5) สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบคำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

2.6) ออกใบสั่งหรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

2.7) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปราม และนำส่งข้อมูลที่ได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

2.8) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

2.9) การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

2.10) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

2.11) ในช่วงเวลาที่มีเหตุจำเป็นให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอื่นได้ตามความเหมาะสม โดยจะต้องรายงานให้หัวหน้างานจราจรทราบทันที

2.12) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) รองสารวัตรจราจร จำนวน 3 นาย ผู้ปฏิบัติงานจราจร (รองสารวัตรจราจร) หน้าที่รับผิดชอบ

3.1) ควบคุมตรวจสอบการทำงานให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บัง คับบัญชาในงานจราจร

3.2) การจัดและการควบคุมจราจร ดูแล ติดตาม แก้ไข การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรที่ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนด

3.3) การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติตงๆ ที่เกี่ยวกับงานจราจร

3.4) สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบคำสั่งข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

3.5) ออกใบสั่งหรือจับกุมผู้ละเดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.6) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามและนำส่งข้อมูลที่ได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

3.7) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

3.8) การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

3.9) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

3.10) ในช่วงเวลาที่มีเหตุจำเป็นให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอื่นได้ตามความเหมาะสม โดยจะต้องรายงานให้หัวหน้างานจราจรหรือรองหัวหน้างานจราจรทราบทันที

3.11) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4) ผู้บังคับหมู่งานจราจร จำนวน 10 คน ผู้ปฏิบัติงานจราจร (ผู้บังคับหมู่) หน้าที่รับผิดชอบ

4.1) การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานจราจร

4.2) การจัดและการควบคุมจราจร ตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

4.3) สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

4.4) ออกใบสั่งหรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

4.5) เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามและนำส่งข้อมูลที่ได้ให้รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร หัวหน้างานจราจรหรือกรณีเร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ก่อนแล้วจึงรายงานสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร หัวหน้างานจราจร

4.6) ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

5) ผู้ปฏิบัติงานจราจร (ผู้บังคับหมู่) ธุรการ จำนวน 1 นาย ทำหน้าที่เกี่ยวกับเอกสารหนังสือของงานจราจร การเบิกจ่าย การเก็บรวบรวมสถิติ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยว ข้องกับงานจราจรหรือที่ได้รับมอบหมาย (สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย, 2564)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โกสินทร์ มั่นพรม (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การบังคับใช้กฎหมาย การตั้งจุดตรวจ สุดสกัด การสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำผิด และการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วีระศักดิ์ เพอแสละ (2554) ศึกษาเรื่อง ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา กล่าวโดยสรุปไว้ว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับดี มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความประพฤติและอุปนิสัย ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และด้านการอำนวยความยุติธรรม ส่วนด้านที่ประชาชนเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม และด้านความมีวินัยในการปฏิบัติงาน และปัจจัยของประชาชนในด้านเพศ หมู่บ้านที่อาศัย การนับถือศาสนา การมีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดเป็นผู้ต้องหาในคดี และการเคยหรือไม่เคยเข้ารับบริการที่สถานีตำรวจ ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพพจน์การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านอาชีพ และการมีหรือไม่มีบุคคลใกล้ชิดเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่แตกต่างกัน

ชดาษา อิ่มสำราญ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในความปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการผู้มาติดต่อราชการอย่างครบครันและเพียงพอ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีการจัดลำดับการให้บริการกับประชาชนอย่างเหมาะสมและด้านการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มี

ความเต็มใจที่จะให้บริการและให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน และประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของบริการที่เคยติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทรงศิลป์ จิตอามาตย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กล่าวโดยสรุปไว้ว่า อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร รองลงมาคือด้านการบริการทั่วไป ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ และอาชีพ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชน มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา และด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ธวัช ศิริรักษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ระดับทัศนคติที่ดีที่สุด คือ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มาชา แก้วทอง (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ปัจจัยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและสถานะในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เรืองชัย ปลายชัย (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจศรีราชา จังหวัดชลบุรี กล่าวโดยสรุปไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชน อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ อาชีพ และรายได้ต่อต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจร ไม่แตกต่างกัน เพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาที่สำคัญคือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไม่ไพเราะ ชอบพูดตะคอก จึงควรจัดการอบรมการพูดจา ยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับประชาชนทั่วไป 2) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม เลือกปฏิบัติในการจับปรับ มักไม่จับปรับคนที่รู้จักจริง ควรจับปรับแก่บุคคลที่ทำผิดอย่างเสมอภาคกัน 3) ด้านการอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ทำให้รถติดมาก จึงควรมีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในเวลาเร่งด่วน 4) ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชนไม่รู้เรื่องกฎหมายจราจร จึงจัดการอบรมหรือให้ความรู้ด้านกฎหมายจราจรแก่ประชาชนทั่วไป

กิจชัยยะ สุรารักษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลประเวศ กล่าวโดยสรุปไว้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 287 คน โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยด้านที่มีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ด้านความรวดเร็วในการบังคับใช้กฎหมาย รองลงมามีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ด้านความเหมาะสมในการกำหนดจำนวนค่าปรับ และ ด้านความแน่นอนในการบังคับใช้กฎหมาย และด้านสุดท้ายที่มีทัศนคติอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย คือ ด้านลักษณะของกฎหมายจราจร

โดยข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ 1) จะต้องพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายจราจร ในประเด็นสำคัญคือ การปรับลดขอบเขตการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้คงเหลือไว้เท่าที่จำเป็น ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขกฎหมายจราจรให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพสังคมและสภาพการจราจรในปัจจุบัน รวมทั้งยกเลิกมาตรการต่าง ๆ ที่ล้าหลังและไม่เกิดประโยชน์ที่จะนำมาใช้ 2) สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องมีมาตรการในการควบคุมไม่ให้มีการละเว้นไม่บังคับใช้กฎหมายกับผู้ขับขี่ที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจเอง และจะต้องดำเนินการลงโทษอย่างหนักกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่รับสินบน และในขณะเดียวกันก็จะต้องดำเนินคดีกับประชาชนที่เสนอสินบนให้กับ

เจ้าหน้าที่ตำรวจไปพร้อม ๆ กัน 3) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับให้เพียงพอและให้จัดเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับไปปฏิบัติหน้าที่ที่มีการกวดขันจับกุม ประกอบกับควรมีการพัฒนาระบบการชำระค่าปรับและระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดของผู้ขับขี่ให้มีความทันสมัย โดยนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อประชาชนมากที่สุด 4) ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลดจำนวนค่าปรับลง ให้สอดคล้องกับสถานีอื่น ๆ และควรมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การตอบแทนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จากเดิมที่เป็นลักษณะเงินส่วนแบ่งจากค่าปรับรายบุคคล ไปเป็นในรูปแบบของกองทุนหรืองบประมาณส่วนกลาง เพื่อให้สามารถนำไปพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายจราจรในภาพรวมได้ นอกจากนี้ยังจำเป็นจะต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้มีความรู้ ความเข้าใจว่า การสั่งให้ผู้ขับขี่เสียค่าปรับนั้น ถือเป็นคำสั่งทางปกครองแบบหนึ่ง ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสให้คู่กรณีโต้แย้งหรือแสดงเหตุผลตามหลักกฎหมายปกครอง ซึ่งหากมีการสั่งปรับไปโดยไม่มีการหยุดรับฟังเหตุผลตามสมควรก่อนแล้วนั้น อาจทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรถูกร้องเรียนทางปกครองได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจึงจำเป็นจะต้องหยุดรับฟังเหตุผลความจำเป็นของประชาชนให้มากขึ้น เพื่อจะได้ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าเพราะเหตุใดประชาชนผู้ขับขี่ถึงทำผิดกฎหมายจราจร

กัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของตำรวจความสนใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การมีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับประชาชนได้ดี ความยุติธรรม และมีทัศนคติต่อความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทของบริการที่เคยติดต่อ มีทัศนคติและความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญของทางสถิติที่ระดับ .05 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

พีระเดช แสนวิเศษ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว กล่าวโดยสรุปไว้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วน

ใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี อยู่ในระดับมาก คือ มีการปฏิบัติงานโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สะดวกรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ วาจาสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล มีทางเลือก มีส่วนร่วม และ ยึดถือประโยชน์ส่วนร่วม ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับมากคือ มีมาตรฐาน มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอรวมทั้งมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก เนื่องการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ มีการปรับปรุงคุณภาพการทำงานทุกด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา

ปิยะดา คันธวงค์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมเป็นประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ 1) ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ประชาชน องค์กร ร้านค้า และหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ให้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างทั่วถึง 2) ด้านการรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรีฯ ควรมีแผนผังกระบวนการทำงาน ขั้นตอนในการติดต่อประสานงานให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว

สมบัติ ถำวาปี (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี ผลอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่าง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน และงานที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และงานที่ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยุทธการ ประพันธ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศ

หญิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาถัดมา และสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี อายุ และรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จากการได้ทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ แนวคิดโครงการโรงพักเพื่อประชาชน แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานจราจร และแนวความคิดแนวคิดเกี่ยวกับการบัญญัติกฎหมายจราจร ข้อมูลพื้นฐานสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยจะต้องยึดถือและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับแนวทางโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความปลอดภัย เกิดความพึงพอใจสูงสุด และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอย ที่ปฏิบัตงานเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน รวม 7 คน ได้แก่

3.1.1 ผู้ปฏิบัติระดับรองผู้กำกับ (ควบคุมงานจราจร) จำนวน 1 คน

3.1.2 ผู้ปฏิบัติระดับสารวัตรงานจราจร จำนวน 1 คน

3.1.3 ผู้ปฏิบัติระดับรองสารวัตรงานจราจร จำนวน 1 คน

3.1.4 ผู้ปฏิบัติระดับผู้บังคับหมู่งานจราจร จำนวน 2 คน

3.1.5 ผู้ดูแลงานจราจรของเทศบาลเมืองแก่งคอย จำนวน 2 คน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ส่วนที่ 2 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

2.1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้ง 13 ตำบล ได้แก่ ตำบลแก่งคอย ตำบลทับกวาง ตำบลตาลเดี่ยว ตำบลห้วยแห้ง ตำบลท่าคล้อ ตำบลหินซ้อน ตำบลบ้านป่า ตำบลท่าตูม ตำบลชะอม ตำบลสองคอน ตำบลเตาปูน ตำบลชำผักแพรว และตำบลท่ามะปราง จำนวนทั้งสิ้น 94,555 คน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ณ วันที่ 6 กันยายน 2561)

2.2) ขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p.125) จากประชากรทั้งหมด 94,555 คน กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ดังนี้

สูตร $$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3\text{-}1)$$

โดย n = จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

$$n = \frac{94{,}555}{237.39}$$

$$= 398$$

2.3) กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ หรือมาติดต่อราชการ งานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 398 คน

2.4) วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ดังนี้

(1) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) จากประชากรทั้งหมด 94,555 คน กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน

(2) ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยให้ตำบลเป็นชั้นของการสุ่ม ได้กลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามรายตำบล ได้แก่ ตำบลแก่งคอย จำนวน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

54 คน ตำบลทับกวาง จำนวน 70 คน ตำบลตาลเดี่ยว จำนวน 43 คน ตำบลห้วยแห้ง จำนวน 31 คน ตำบลท่าคล้อ จำนวน 20 คน ตำบลหินซ้อน จำนวน 22 คน ตำบลบ้านป่า จำนวน 40 คน ตำบลท่าตูม จำนวน 10 คน ตำบลชะอม จำนวน 31 คน ตำบลสองคอน จำนวน 27 คน ตำบลเตาปูนจำนวน 9 คน ตำบลชำผักแพรว จำนวน 25 คน และตำบลท่ามะปราง จำนวน 16 คน รวม 398 คน แสดงดังตารางที่ 4

(3) เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน จัดแบ่งตามรายตำบล และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และเข้ามาติดต่อราชการในสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามรายตำบล

ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลแก่งคอย	12,717	54
ตำบลตาลเดี่ยว	10,159	43
ตำบลทับกวาง	16,753	70
ตำบลห้วยแห้ง	7,302	31
ตำบลท่าคล้อ	4,867	20
ตำบลหินซ้อน	5,339	22
ตำบลบ้านป่า	9,502	40
ตำบลท่าตูม	2,362	10
ตำบลชะอม	7,327	31
ตำบลสองคอน	6,497	27
ตำบลเตาปูน	2,101	9
ตำบลชำผักแพรว	5,928	25
ตำบลท่ามะปราง	3,701	16
รวมทั้งสิ้น	94,555	398

ที่มา : สำนักงานทะเบียนอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี, 2562 (ณ วันที่ 6 กันยายน 2561)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา กรอบแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำไปใช้ศึกษากับกลุ่มประชากร กลุ่มเป้าหมาย (Population) เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับเรื่องที่ผู้ศึกษากำลังดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ จะประกอบด้วยคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน 2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด 3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และ 4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

ส่วนที่ 2 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยแบ่งเป็นเป็น 2 ส่วน ซึ่งในแต่ละส่วนของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ชี้วัดได้จากกรอบแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาในส่วนขององค์ประกอบแต่ละด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ระยะเวลาในการขับขี่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check Lists) (โกสินทร์ มั่นพรม, 2550, น. 46)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน 2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด 3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และ 4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เป็นคำถามปลายปิด (Close ended question) จำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

โดยการวัดระดับความพึงพอใจ (เชิงบวกมากเชิงลบน้อย) ของประชาชน ผู้วิจัยจะได้นำคำตอบแบบสอบถามมาแจกแจง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 นำปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มาจัดลำดับความถี่แต่ละประเด็นเพื่อประกอบการอภิปรายผล

3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยครั้งนี้ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) ศึกษาโดยการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการงานจราจร จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามภายใต้ขอบข่ายของการวิจัย

2) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยเพื่อพิจารณาตรวจสอบ โครงสร้าง คำถาม การใช้ภาษา และความครอบคลุมในเนื้อหาสารและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องเหมาะสม ความครอบคลุมและให้คำแนะนำสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อถามนั้นกับประเด็นหลักของเนื้อหา ตามวิธีการของ Rovinelli & Hambleton (1978 อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์, 2546) โดยกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

+1 เมื่อเห็นว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อตามที่ระบุไว้

- 1 เมื่อแน่ใจว่าไม่ตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้

ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ .70 ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

5) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงครั้งสุดท้าย ไปทดสอบใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

6) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองสระบุรี จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตร Alpha Coefficient ตามวิธีการของ Cronbach (1990 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ได้ค่าความเชื่อมั่น .711

7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว มาตรวจสอบปรับปรุงอีกครั้งหนึ่งแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ไปใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

3.3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นแบบสัมภาษณ์ มีลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิดเป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1) การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1.1) ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการงานจราจร จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามภายใต้ขอบข่ายของการวิจัย

1.2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของคำถาม จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น

1.3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open – ended Questions)

1.4) นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

2) ตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนของแบบสอบถาม

3) นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ในช่วงวันที่ 1 สิงหาคม 2561 – 31 ตุลาคม 2561

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.5.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

3.5.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดไว้ดังนี้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง	ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5.3 ทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันเมื่อปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ดังนี้

1) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบที (T-test) และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน หรือสถิติทดสอบ เอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Scheffe's เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดนการโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

1.1) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

1.3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4) ค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha Coefficient)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน และอภิปรายผล ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพของบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2 อภิปรายผล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพของบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key – informants) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คนและเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน รวม 7 คน

จากการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ทุกคนเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 50 ถึง 28 ปี โดยผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี

1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

1.1) เป็นการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ทั้งถนนเส้นหลัก ถนนเส้นรองในเขตความรับผิดชอบ อำเภอแก่งคอย รวมถึงการงวางแผน การอำนวยการ สั่งการ ควบคุมกำกับ เพื่อลดปัญหา ลดอุบัติเหตุ ที่เกิดการจราจรตามท้องถนน ทั้งในสภาพการจราจรปกติ หรือมีเหตุการณ์ ต่าง ๆ

1.2) รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจราจร มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร ให้เป็นไปตามกฎหมายงานที่มีลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานจราจร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

2.1) จุดตรวจ จะเป็นสถานที่ ที่เจ้าพนักงานตำรวจ จะออกปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้นหา เพื่อจับกุมผู้กระทำผิดตามเขตทางเดินรถ ที่สัญจรไปมา ในเขตที่รับผิดชอบโดยระบุสถานที่ไว้ชัดแจ้งเป็นทางการ การตั้งด่านตรวจจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

2.2) จุดสกัด จะเป็นสถานที่ ที่เจ้าพนักงานตำรวจ ออกปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจค้นเพื่อจับกุมผู้กระทำความผิด เขตทางเดินรถ ที่สัญจรไปมา ในเขตที่รับผิดชอบ ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งให้จัดเป็นการชั่วคราว และเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้วต้องยกเลิกจุดตรวจทันที

2.3) ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการตั้งจุดตรวจและจุดสกัดของเจ้าพนักงานตำรวจ ขึ้นอยู่กับตำแหน่งในหน่วยงาน ของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

3.1) การบังคับใช้กฎหมายจราจร ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ยึดหลัก พระราชบัญญัติจราจรทางบก รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการนำมาลงโทษต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร แม้ว่ากระบวนการบังคับใช้กฎหมายจะมีความเข้มข้นมากขึ้น แต่กฎหมายจราจร ตามพระราชบัญญัติการจราจรทางบก นั้น ใช้หลักการลงโทษเป็นการข่มขู่ยับยั้งและป้องกัน แต่จากสถานการณ์ปัจจุบันพบว่า มาตรการทางกฎหมายดังกล่าว ยังไม่สามารถทำให้

ผู้กระทำผิดเกรงกลัวได้ อีกทั้งผู้ขับขี่ยังคงขาดวินัยและสำนึก ผู้ขับขี่จำนวนมากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรทางบก ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

4.1) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีตั้งแต่การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ข้อมูลโดยตรงกับประชาชนเมื่อได้รับการสอบถาม จนถึงการใช้โซเชียลมีเดียเพื่อความรวดเร็ว ในการให้ข้อมูลข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

5) ปัญหาอุปสรรค

5.1) ประชาชนขาดความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

5.2) ประชาชนมักฝ่าฝืนกฎหมายจราจร เพราะคิดว่าเป็นการฝ่าฝืนเพียงเล็กน้อย

5.3) กำลังเจ้าหน้าที่ งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานจราจร มีไม่เพียงพอต่อสภาพท้องถนน ในปัจจุบัน

6) แนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

6.1) จัดให้มีกิจกรรมมวลชล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในภาคส่วนต่าง ๆ เป็นส่งเสริมภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ประชาชนเข้าใจในการปฏิบัติหน้า ว่าตำรวจปฏิบัติตามข้อกฎหมายเป็นการป้อมปราม การลดอุบัติเหตุ ไม่ได้เป็นการเรียกร้องเพื่อรับผลประโยชน์แต่อย่างใดที่

6.2) จัดให้มีช่องทางประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ เพื่อเป็นการให้ความรู้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้ทราบถึงข้อกฎหมาย ลดการกระทำผิดในการใช้รถใช้ถนน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=398)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	214	53.8

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ (ต่อ)

	สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=398)	ร้อยละ
	หญิง	184	46.2
2.	อายุ		
	ต่ำกว่า 20 ปี	28	7
	อายุ 20 – 30 ปี	125	31.4
	อายุ 31 – 40 ปี	80	20.1
	อายุ 41 – 50 ปี	137	34.4
	อายุ 51 – 60 ปี	7	1.8
	อายุ 61 ปีขึ้นไป	21	5.3
3.	สถานภาพสมรส		
	โสด	216	54.3
	สมรส	138	34.7
	หย่าร้าง, หม้าย	44	11.1
4.	ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา	22	5.5
	มัธยมศึกษาตอนต้น	14	3.5
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	1.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	137	34.4
	ปริญญาตรี	192	48.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.5
5.	อาชีพ		
	นักเรียน/นักศึกษา	35	8.8
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	15.1
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	64	16.1

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ (ต่อ)

	สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=398)	ร้อยละ
	พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน	134	33.7
	รับจ้างทั่วไป	77	19.3
	อาชีพอื่น ๆ	28	7
6.	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 15,000 บาท	79	19.8
	15,001 – 20,000 บาท	171	43
	20,001 – 30,000 บาท	120	30.2
	30,001 – 40,000 บาท	14	3.5
	40,001 – 50,000 บาท	14	3.5
	มากกว่า 50,001 บาท	-	-
7.	ประเภทยานพาหนะ		
	จักรยานยนต์	123	30.9
	รถยนต์	268	67.3
	อื่น ๆ	7	1.8
8.	ระยะเวลาในการขับขี่		
	น้อยกว่า 1 ปี	7	1.8
	1 ปี – 5 ปี	104	26.1
	5 ปี – 10 ปี	154	38.7
	มากกว่า 10 ปี	133	33.4

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.8 ส่วนใหญ่อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 34.4 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่โสด ร้อยละ 54.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี ร้อยละ 48.2 อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 33.7 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 15,000 – 20,000 บาท

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ร้อยละ 43 ประเภทยานพาหนะส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ ร้อยละ 67.3 และระยะเวลาในการขับขี่ส่วนใหญ่ 5 – 10 ปี ร้อยละ 38.7

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน

	ด้านการควบคุมการจราจรในท้องถนน	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	การจัดการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในช่วงเวลา 07.00 – 08.30 น. และช่วงเวลา 15.00 – 16.30 น.	4.73	.443	มากที่สุด
2.	การเข้าไปจัดการจราจรและช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน	4.31	.465	มาก
3.	การควบคุมสัญญาณไฟจราจรทั้งระบบ อัตโนมัติและให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควบคุมตามทางแยกต่างๆ	4.52	.500	มาก
4.	การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร บริเวณหน้าโรงเรียนและแหล่งชุมชนช่วงที่มีการจราจรหนาแน่น	4.41	.494	มาก
5.	การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางและจุดติดตั้งเครื่องหมายจราจรทั้งเครื่องหมายบังคับและเครื่องหมายเตือน	4.68	.463	มากที่สุด
	รวม	4.53	.207	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.53,S.D. = .207) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน

ช่วงเวลา 07.00 – 08.30 น. และช่วงเวลา 15.00 – 16.30 น. อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.73,S.D. = .443)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด

	ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
6.	การตั้งจุดตรวจจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรในช่วงเวลากลางวันอย่างสม่ำเสมอ	4.42	.495	มาก
7.	การตั้งจุดตรวจจับกุมการขับขี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรในช่วงเวลากลางคืนอย่างสม่ำเสมอ	4.30	.461	มาก
8.	การดำเนินคดีอย่างเคร่งครัดกับผู้ขับขี่ที่มีแอลกอฮลล์ในร่างกายตามที่กฎหมายกำหนด	4.72	.446	มากที่สุด
9.	การออกใบสั่งให้กับผู้ขับขี่ที่กระทำผิดกฎจราจรให้ไปเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจ	4.70	.455	มากที่สุด
10.	การตั้งจุดตรวจและจุดอำนวยการความสะดวกด้านการจราจรให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาลสำคัญต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาล	4.73	.443	มากที่สุด
11.	การใช้กล้องตรวจจับความเร็ว เพื่อทดแทนการเผชิญหน้าระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับผู้กระทำผิดกฎจราจร	4.70	.455	มากที่สุด
12.	การให้ผู้กระทำผิดกฎจราจร สามารถชำระค่าปรับผ่านทางธนาคารและไปรษณีย์ แทนการชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ	4.73	.443	มากที่สุด
	รวม	4.62	.218	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.62,S.D. = .218) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดคือ การตั้งจุดตรวจและจุดอำนวยการความสะดวกด้านการจราจรให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาลสำคัญต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.73,S.D. = .443) และการให้ผู้กระทำผิดกฎจราจร สามารถชำระค่าปรับผ่านทางธนาคารและไปรษณีย์ แทนการชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ ($\bar{x}$ = 4.73, S.D. = .443)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร

	ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
13.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีไม่นำใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ติดตัว	4.81	.387	มากที่สุด
14.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีดัดแปลงสภาพรถ	4.32	.467	มาก
15.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีใช้ถนนสาธารณะในการแข่งขันรถยนต์ และรถจักรยานยนต์	4.58	.493	มากที่สุด
16.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีไม่สวมหมวกนิรภัย เวลาขับขี่รถจักรยานยนต์	4.71	.453	มากที่สุด
17.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีเสียงดังและตรวจพบควันดำ	4.58	.493	มากที่สุด
18.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีขับรถผิดกฎหมายจราจร	4.71	.453	มากที่สุด
19.	การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎจราจรมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ	4.58	.493	มากที่สุด
	รวม	4.61	.235	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจรโดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.61,S.D. = .235) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดคือ การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีไม่นำใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ติดตัว ($\bar{x}$ = 4.81,S.D. = .387)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

	ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
20.	การจัดอบรมและให้ความรู้ในด้านการปฏิบัติตามกฎหายจราจรและการให้รถใช้ถนนอย่างถูกต้อง	4.34	.475	มาก
21.	การให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเป็นผู้ช่วยเหลืองานจราจรในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ อาสาสมัครจราจร	4.46	.499	มาก
22.	การให้บริการข้อมูลเส้นทางและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ	4.57	.495	มากที่สุด
23.	การช่วงแนะนำการขับขี่รถจักรยานยนต์อย่างถูกต้องตามกฎจราจรและกฎแห่งความปลอดภัย	4.71	.451	มากที่สุด
24.	การดำเนินการจัดทำโครงการรณรงค์จัดระเบียบการจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุตามท้องถนน	4.34	.475	มาก
25.	การให้ข้อมูลข่าวสารด้านจราจร ผ่านระบบสื่อโซเชียลมีเดีย (Scope of Social Media) ต่าง ๆ	4.41	.494	มาก
	รวม	4.47	.209	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.47,S.D. = .209) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดคือ การช่วงแนะนำการขับขี่รถจักรยานยนต์อย่างถูกต้องตามกฎจราจรและกฎแห่งความปลอดภัย ($\bar{x}$ = 4.71,S.D. = .451)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	4.53	.207	มากที่สุด
2.	ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	4.62	.218	มากที่สุด
3.	ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	4.61	.235	มากที่สุด
4.	ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	4.47	.209	มาก
	รวม	4.56	.147	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.56,S.D. = .147) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ($\bar{x}$ = 4.62,S.D. = .218)

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิจัยจะดำเนินการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ รายละเอียด ดังนี้

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ ซึ่งจำแนกพนักงานเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย กับเพศหญิง ใช้สถิติทดสอบที (t – test)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				t	Sig.
	ชาย (n=214)		หญิง (n=184)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	4.47	.239	4.60	.128	-7.229	.000
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	4.55	.269	4.69	.091	-7.229	.000
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	4.61	.027	4.61	.264	.172	.000
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	4.40	.235	4.56	.131	-.8527	.000
ภาพรวม	4.51	157	4.62	.108	-8.117	.000

จากตารางที่ 4.7 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ พบว่าในภาพรวมและรายด้าน เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	1.383	5	.277	6.903	.000
	ภายในกลุ่ม	15.705	392	.040		
	รวม	17.088	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	2.205	5	.441	10.288	.000
	ภายในกลุ่ม	16.805	392	.043		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	5.647	5	1.129	27.104	.000
	ภายในกลุ่ม	16.333	392	.042		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2.852	5	.570	15.302	.000
	ภายในกลุ่ม	14.611	392	.037		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.288	5	.058	2.711	.020
	ภายในกลุ่ม	8.329	392	.021		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.9 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	-	. 0166	.0023	.0557	-.0479	.0775
21 – 30 ปี	-.0166	-	-.0143	.0391	-.0645	.0609
31 – 40 ปี	-.0023	.0143	-	.0534	-.0502	.0752
41 – 50 ปี	-.0557	-.0391	-.0534	-	-.1036	.0218
51 – 60 ปี	.0479	.0645	.0502	.1036	-	.1254
61 ปีขึ้นไป	-.0775	-.0609	-.0752	-.0218	-.1254	-

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 จำนวน 9 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 20 ปี กับ อายุระหว่าง 21 – 30 ปี 2) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 20 ปี กับ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี 3) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 20 ปี กับ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี 4)ระหว่าง อายุต่ำกว่า 20 ปี กับ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี 5) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 21 - 30 ปี กับ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี 6) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 21 - 30 ปี กับ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี 7) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 31 - 40 ปี กับ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี 8) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 31 - 40 ปี กับ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี 9) ระหว่าง อายุต่ำกว่า 41 - 50 ปี กับ อายุ 61 ปีขึ้นไป

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	.948	2	.474	11.600	.000
	ภายในกลุ่ม	16.140	395	.041		
	รวม	17.088	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	.159	2	.079	1.661	.191
	ภายในกลุ่ม	18.852	395	.048		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	.599	2	.300	5.534	.004
	ภายในกลุ่ม	21.380	395	.054		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	.996	2	.498	11.947	.000
	ภายในกลุ่ม	16.467	395	.042		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.159	2	.079	3.702	.026
	ภายในกลุ่ม	8.458	395	.021		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หย่าร้าง, หม้าย
โสด	-	.0312	-.0320
สมรส	-.0320	-	-.0633
หย่าร้าง, หม้าย	.0320	.0633	-

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่าง โสด กับ สมรส 2) ระหว่าง โสด กับ หย่าร้าง, หม้าย

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจร	ระหว่างกลุ่ม	2.812	5	.562	15.441	.000
ตามท้องถนน	ภายในกลุ่ม	14.276	392	.036		
	รวม	17.088	397			

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (ต่อ)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	1.892	5	.378	8.665	.000
	ภายในกลุ่ม	17.119	392	.044		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	3.526	5	.705	14.978	.000
	ภายในกลุ่ม	18.454	392	.047		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่	ระหว่างกลุ่ม	3.995	5	.799	23.255	.000
5. ประชาชน	ภายในกลุ่ม	13.468	392	.034		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.344	5	.469	29.291	.000
	ภายในกลุ่ม	6.273	392	.016		
	รวม	8.617	397			

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	-	-.0123	-.2213	.1862	.1026	.0037
มัธยมศึกษาตอนต้น	.0123	-	-.2089	.1985	.1149	.0161
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	.2213	.2089	-	.4075	.3238	.2250
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	-.1862	-.1985	-.4075	-	-.0836	.1825
ปริญญาตรี	-.1026	-.1149	-.3238	.0836	-	-.0988
สูงกว่าปริญญาตรี	-.0037*	-.0161*	-.2250	.1825	.0988	-

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่าง ประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาตอนต้น 2) ระหว่าง ประถมศึกษา กับ สูงกว่าปริญญาตรี 3) ระหว่าง มัธยมศึกษาตอนต้น กับ สูงกว่าปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	5.219	5	1.044	34.479	.000
	ภายในกลุ่ม	11.868	392	.033		
	รวม	17.088	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	13.187	5	2.637	177.542	.000
	ภายในกลุ่ม	5.823	392	.015		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	3.133	5	.627	13.032	.000
	ภายในกลุ่ม	18.847	392	.048		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	7.210	5	1.442	55.124	.000
	ภายในกลุ่ม	10.254	392	.026		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.394	5	.679	50.956	.000
	ภายในกลุ่ม	5.222	392	.013		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ/ค้าขาย	พนักงานบริษัทเอกชน	รับจ้างทั่วไป	อาชีพอื่น ๆ
นักเรียน/นักศึกษา	-	.1234	.2802	.0553	.0067	.0549
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.1234	-	.1569	-.0681	-.1167	-.0685
ธุรกิจ/ค้าขาย	-.2802	-.1569	-	-.2250	-.2735	-.2254
พนักงานบริษัทเอกชน	-.0553	.0681	.2250	-	-.0486	-.0004
รับจ้างทั่วไป	-.0067	.1167	.2735	.0486	-	.0482
อาชีพอื่น ๆ	-.0549	.0685	.2254	.0004	-.0482	-

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 จำนวน 6 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่างนักเรียน/นักศึกษา กับ พนักงานบริษัทเอกชน 2) ระหว่างนักเรียน/นักศึกษา กับ รับจ้างทั่วไป 3) ระหว่างนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพอื่น ๆ 4) ระหว่างพนักงานบริษัทเอกชน กับ รับจ้างทั่วไป 5) ระหว่างพนักงานบริษัทเอกชน กับ อาชีพอื่น ๆ 6) ระหว่างรับจ้างทั่วไป กับ อาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	8.717	4	2.179	102.319	.000
	ภายในกลุ่ม	8.370	393	.021		
	รวม	17.088	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	8.657	4	2.164	82.153	.000
	ภายในกลุ่ม	10.354	393	.026		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	7.209	4	1.802	47.952	.000
	ภายในกลุ่ม	14.770	393	.038		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	6.520	4	1.630	58.542	.000
	ภายในกลุ่ม	10.943	393	.028		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.417	4	1.104	103.349	.000
	ภายในกลุ่ม	4.199	393	0.11		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,001 บาท
ไม่เกิน 15,000 บาท	-	.1209	-.0038	.4846	.2679	-
15,001 – 20,000 บาท	-.1209	-	-.1247	.3637	.1470	-
20,001 – 30,000 บาท	.0038*	.1247	-	.4884	.2717	-
30,001 – 40,000 บาท	-.4846	-.3637	-.4884	-	-.2167	-
40,001 – 50,000 บาท	-.2679	-.1470	-.2717	.2167	-	-
มากกว่า 50,001 บาท	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 จำนวน 1 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่างไม่เกิน 15,000 บาท กับ 20,001 – 30,000 บาท

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเภทยานพาหนะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	2.416	2	1.208	32.525	.000
	ภายในกลุ่ม	14.671	395	.037		
	รวม	17.088	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	1.165	2	.582	12.893	.000
	ภายในกลุ่ม	17.846	395	.045		
	รวม	19.011	397			
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	1.076	2	.538	10.168	.000
	ภายในกลุ่ม	20.903	395	.053		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2.677	2	1.339	35.764	.000
	ภายในกลุ่ม	14.786	395	.037		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.919	2	.459	23.578	.000
	ภายในกลุ่ม	7.698	395	.019		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเภทยานพาหนะ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเภทยานพาหนะ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

ประเภทยานพาหนะ	จักรยานยนต์	รถยนต์	อื่น ๆ
จักรยานยนต์	-	.0445	-.3001
รถยนต์	-.0445	-	-.3446
อื่น ๆ	.3001	.3446	-

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามประเภทยานพาหนะ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ดังนี้ 1) จักรยานยนต์ กับ รถยนต์

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการควบคุมการจราจร ตามท้องถนน	ระหว่างกลุ่ม	2.028	3	.676	17.686	.000
	ภายในกลุ่ม	15.060	394	.038		
	รวม	17.008	397			
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด	ระหว่างกลุ่ม	1.368	3	.456	10.182	.000
	ภายในกลุ่ม	17.643	394	.045		
	รวม	19.011	397			

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (ต่อ)

พึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	ระหว่างกลุ่ม	1.555	3	.518	9.997	.000
	ภายในกลุ่ม	20.425	394	.052		
	รวม	21.979	397			
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	3.450	3	1.150	32.332	.000
	ภายในกลุ่ม	14.013	394	.036		
	รวม	17.463	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.672	3	.224	11.109	.000
	ภายในกลุ่ม	7.945	394	.020		
	รวม	8.617	397			

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method)

ระยะเวลาในการขับขี่	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	.1088	.0650	.1561
1 – 5 ปี	-.1088	-	-.0437*	.0474*

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ ด้วยวิธีการทดสอบเชฟเฟ (Sheffe's Method) (ต่อ)

ระยะเวลาในการขับขี่	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
5 – 10 ปี	-.0650	.0437*	-	.0911
มากกว่า 10 ปี	-.1561	-.0474*	-.0911	-

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการขับขี่ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ดังนี้ 1) ระหว่าง 1 – 5 ปี กับ 5 – 10 ปี 2) ระหว่าง 1 – 5 ปี กับ มากกว่า 10 ปี

4.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ทั้งชั้นสัญญาบัตร ชั้นประทวน รวมถึงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับจราจร พบว่า

1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้วางแผน สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจราจร ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะเป็นแนวหน้าในส่วนของการปฏิบัติ ที่ต้องพบประชาชนโดยตรง ซึ่งจะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง รวมถึงปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ในด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนนนั้น เนื่องจากอำนาจหน้าที่ไม่ได้มีกฎหมายรองรับทำให้บทบาทหน้าที่ เพียงเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการอำนวยความสะดวกในแต่ละสถานการณ์

2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้ควบคุมการตั้งจุดตรวจ ให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมถึงระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะออกปฏิบัติหน้าที่ เมื่อผู้บังคับบัญชา ได้สั่งการว่าต้องมีการตั้งจุดตรวจจุดสกัด

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง โดยเคร่งครัด และได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุม ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ในด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัดนั้น มีลักษณะเดียวกับด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน เนื่องจากอำนาจหน้าที่ไม่ได้มีกฎหมายรองรับทำให้บทบาทหน้าที่ เพียงเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เมื่อทางตำรวจร้องขอกำลังพลเพิ่ม ไม่ว่าจะเป็นจุดตรวจในช่วงเทศกาลต่าง ๆ รวมถึงจุดสกัดยาเสพติดในพื้นที่

3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้ควบคุม ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะออกปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ที่ได้ถูกกำหนดไว้ตามกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายจราจรต่อไป ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย เนื่องจากไม่มีกฎหมายรองรับ และเป็นในลักษณะเป็นผู้ช่วยเหลือตำรวจเท่านั้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอย ทำได้เพียงว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรได้เพียงเท่านั้น

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้วางแผน รวมถึงเป็นผู้ออกแนวนโยบายในการออกประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางตรง และทางอ้อม โดยให้สอดคล้องกับกฎหมายจราจรนั้นเอง ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะออกปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ รวมถึงตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ รวมถึงการลงพื้นที่มวลชลสัมพันธ์ เพื่อพบปะประชาชนอย่างใกล้ชิด ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ในส่วนด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ก็ยังเป็นในลักษณะผู้ช่วยเหลืองานของตำรวจจราจร ไม่ว่าจะเป็นการแจกใบปลิว ต่าง ๆ การขับรถเพื่อประชาสัมพันธ์รอบพื้นที่ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของทางงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

5) ปัญหาและอุปสรรค ภาพพจน์ของตำรวจส่วนใหญ่ไปในทางด้านลบ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสาร หรือการพบเจอตำรวจเพียงบางนายเท่านั้น ที่กระทำผิดสร้างความเสื่อมเสียให้แก่วงการตำรวจ ส่งผลให้ประชาชนไม่เชื่อใจและขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ และคิดว่าตำรวจจะเรียกรับผลประโยชน์ทุกครั้ง แม้การเรียก หรือเปรียบเทียบปรับเป็นไปเพราะประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายก็ตาม

6) แนวทางการแก้ไข ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร รวมถึงการความเข้าใจด้านกฎหมายจราจรให้ประชาชนทราบเพื่อลดอุบัติเหตุ และการประพฤติผิดกฎหมาย

จราจร อีกทั้งการหาเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน อาทิ เครื่องตรวจจับความเร็ว เพื่อสร้างมาตราฐานและลดปัญหาการเจ้าหน้าที่ตำรวจปะทะประชาชนนั้นเอง

จากผู้ตอมแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้ง 13 ตำบล จำนวน 398 พบว่า

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานจราจร ของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ต่อมาด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถิ่น ลำดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการงานจราจร มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่มีการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ทำให้เวลาเกิดเหตุการณ์จราจรติดขัด เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการจัดจุดสกัด บางกรณีที่เป็นความผิดเพียงเล็กน้อยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้วิธีการตักเตือนมากกว่าการจับปรับนั้นเอง ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรืองชัย ปลายชัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรศรีราชา โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชน อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับ โกสินทร์ มั่นพร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด การสอดส่องตรวจตรา และจับกุมผู้กระทำผิด และด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน

2) ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ระยะเวลาในการขับขี่ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น เพศ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และ ระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1) ประชาชนที่มี เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชดาษา อิ่มสำราญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช ศิริรักษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อกรปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ ไม่แตกต่างกัน

2.2) ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ระยะเวลาในการขับขี่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกสินทร์ มั่นพรม (2550) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์และการกระทำผิดกฎจราจรต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับชดาษา อิ่มสำราญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของบริหารบริการที่เคยติดต่อ มีความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอผลวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและความต้องการของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี สมมติฐานการวิจัย คือ ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และ ระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการจั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแกประชาชน ในพื้นที่ สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ในการวิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอแก่งคอย จำนวน 398 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows : Statistical Package for the Social Science for Windows)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปผลกาวิจัยได้ดังนี้

1) ประชาชนที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 สถานภาพสมรสโสด ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 ประเภทรถยนต์ ร้อยละ 67.3 และระยะเวลาในการขับขี่ 5 – 10 ปี

2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้วนอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ที่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

3) ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และ ระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแกประชาชนในพื้นที่ สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นเพศ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4) ปัญหา อุปสรรคของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

4.1) ปัญหาด้านกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ยังขาดแคลน ไม่เพียงพอและไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำราวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี บางส่วนยังขาดความรู้และความเข้าใจในข้อกฎหมายในบางส่วน

4.2) ปัญหาที่ประชาชนมองภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรไม่ดีมองไปในแง่ทางทุจริต อีกทั้งประชาชนไม่เคราพข้อกฎหมายและไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

5) ข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5.1) ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานด้านการจราจร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เข้าถึงขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ควรมีการสร้างแบบแผนการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของงานจราจร

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ค้นพบมาเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรนำผลของการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยจัดให้มีการประชุมและนำผลการศึกษามาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทุกคน ได้หาแนวทางในการพัฒนาต่อไป

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจราจรให้กับผู้ขับขี่ ผู้ใช้ยานพาหนะ โดยการจัดประชุมหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เกี่ยวกับความรู้กฎหมายจราจร

3) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัดเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากยิ่งขึ้น

4) ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยให้ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเข้ามาเป็นอาสาสมัครร่วมกับตำรวจเพื่อช่วยตำรวจ ในการอำนวยความสะดวกงานด้านจราจร เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่รับบริการงานด้านจราจร ดังนั้นสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จึงควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ในพื้นที่ ผู้นำชุมชน และประชาชน เพื่อหามาตรการในการบริการงานด้านจราจรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในแต่ละสถานีหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในแผนกอื่น ๆ

2) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

3) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ต่อไป

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม

กิจชัยยะ สุรารักษ์. (2558). *ทัศนคติของประชาชนต่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลประเวศ* (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

โกสินทร์ มั่นพรม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้รถจักรยานยนต์ เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอพระนครศรีอยุธยา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

จำลอง เงินดี. (2544). *ประมวลบทความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์*. กรุงเทพฯ : พิมพ์อักษร.

ชดายา อิ่มสำราญ. (2555). *ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

ชิดชงค์ ส. นันทนาเนตร. (2550). *ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.

ทรงศิลป์ จิตอามาตย์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโพนสวรรค์จังหวัดนครพนม* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

ทิวา ภิรมย์เจียว. (2549). *ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด*. กรุงเทพฯ : พิมพ์อักษร.

ธวัช ศิริรักษ์. (2556). *ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

นภดล สาพิทักษ์. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

นลินทิพย์ สายวรรณะ. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการรักษาของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา : โรงพยาบาลอานันทมหิดล* (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นาวี เสมาภักดี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครต่อการบริการของตำรวจ 191* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ประสิทธิ์ บุญเจริญ. (2546). *การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์* (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจ* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

ปิยะดา คันธวงค์. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พงศกร โนรี. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว* (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

พีระเดช แสนวิเศษ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเขาสิงโต จังหวัดสระแก้ว* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

มาชา แก้วทอง .(2556). *ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* (Unpublished Independent study). สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ยงยุทธ ศศิวรรณพงศ์. (2546). *ทัศนคติของผู้ขับขี่รถยนต์ต่อการจัดระเบียบการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม (ต่อ)

ยุทธการ ประพันธ์. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เรืองชัย ปลายชัย. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจศรีราชา จังหวัดชลบุรี* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

วินัย จิตต์ปรุง. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะ กรณีสถานีตำรวจบครบาลลุมพินี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วีระชัย ภู่ตระกูล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วีระศักดิ์ เพอแสละ. (2554). *ศึกษาภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

วุฒินันท์ ศิริมูล. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

ศราวุธ กองสุข. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี.* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

สัมพันธ์ สังข์คำ. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร.* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

สายชล ทิมสิน. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม*(Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2546). *ผลการวิจัยเรื่องการเสริมสร้างวินัยจราจร.* กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2547). *คู่มือการปฏิบัติงานตำรวจจราจร*. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561). *จำนวนคดีอุบัติเหตุจราจรทางบกและมูลค่าความเสียหาย ทั่วราชอาณาจักรปี พ.ศ. 2550 – 2560*. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สำนักงานเครือข่ายลดอุบัติเหตุ. (2565*). สถิติผู้บาดเจ็บและเสียชีวิต จากอุบัติเหตุจราจรทางบก ของอำเภอแก่งคอย ปี พ.ศ. 2555 – 2560* . สืบค้นจาก http://www.accident.or.th/index.php/2017-12-04-07-32-28

สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย. (2561). *สถิติคดีจราจร*. กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สมบัติ ถำวาปี. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี* (Unpublished Independent study). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เสรี อุทิศ. (2542). *ความพึงพอใจต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานีของผู้ใช้ยานพาหนะในเขตเทศบาลอุดรธานี*(Unpublished Master's thesis*)*.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

อิทธิพงษ์ ก้อนวิมล. (2549). *ทรรศนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key – informants) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คนและเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน รวม 7 คน

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 อายุ 43 ปี การศึกษา ปริญญาโท ตำแหน่งหน้าที่ รองผู้กำลับการป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี (ควบคุมงานจราจร) ประสบการณ์ทำงาน 20 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2 อายุ 38 ปี การศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ สารวัตรป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี (ควบคุมงานจราจร) ประสบการณ์ทำงาน 14 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 3 อายุ 28 ปี การศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ รองสารวัตร (สอบสวน) ฯ ช่วยราชการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรีประสบการณ์ทำงาน 5 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 4 อายุ 32 ปี การศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ ผู้บังคับหมู่งานป้องกันและปราบปราม ช่วยราชการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 5 อายุ 28 ปี การศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ ผู้บังคับหมู่งานป้องกันและปราบปราม ช่วยราชการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประสบการณ์ทำงาน 2 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 6 อายุ 50 ปี การศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ เจ้าพนักงานหัวหน้าเทศกิจ เทศบาลเมืองแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประสบการณ์ทำงาน 3 ปี

ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 7 อายุ 48 ปี การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ตำแหน่งหน้าที่ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประสบการณ์ทำงาน 8 ปี การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ข้อคำถาม	คำตอบการสัมภาษณ์
1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนนในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร	1. รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจราจร มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร ให้เป็นไปตามกฎหมายงานที่มีลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานจราจร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 2. มีการอำนวยความสะดวก แก้ไข และให้ความช่วยเหลือ การจราจรไม่ว่าสภาพการจราจร จะเป็นในชั่วโมงเร่งด่วน หรือสภาพการจราจรแบบปกติ ซึ่งเป็นเขตการรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่ว่าจะเป็นถนนมิตรภาพ หรือถนนเส้นรอง ถนนแก่งคอย – บ้านนา ถนนสุดบรรทัด ถนนอดิเรกสาร 3. ควบคุมปริมาณการจราจรช่วงที่มีเทศกาลวันหยุดยาว ไม่ว่าจะเป็นวัน เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่ เป็นต้น เนื่องจากมีประชาชนใช้เส้นทางในการสัญจรเป็นจำนวนมาก 4. ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกกรณีเกิดอุบัติเหตุตามท้องถนนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุตามท้องถนนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำซ้อนและเป็นการระบายความหนาแน่นของจำนวนรถที่ติดจากอุบัติเหตุ 5. ดูแลควบคุมเกี่ยวกับสัญญาไฟจราจร ตามแยกต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	6. ดูแลเกี่ยวกับเครื่องหมายการจราจรตามท้องถนน อาทิ ป้ายบอกทาง, ป้ายบอกความเร็ว, เส้นจราจร ฯลฯ
2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร	1. ควบคุม การตั้งจุดตรวจและจุดสกัด ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการตั้งจุดตรวจ ต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา โดยพิจารณาว่าเป็นกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็นอย่างยิ่ง และต้องมีกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง ในส่วนจุดสกัด จะตั้งได้เฉพาะที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือมีความจำเป็นเร่งด่วนเกิดขึ้น และจะต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา โดยมีกำหนดระยะเวลาเท่าที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนดังกล่าวยังคงมีอยู่ ซึ่งในการตั้งจุดตรวจและจุดสกัด ต้องมีการประสานงานการปฏิบัติระหว่างหน่วยงานใกล้เคียง โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีพื้นที่ติดต่อกัน 2. ตั้งจุดตรวจ จุดสกัดบริเวณถนนสายหลักและสายรอง ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อกวดขันวินัยการจราจร รวมถึงบังคับใช้กฎหมายจราจรที่รับผิดชอบ 3. ตั้งจุดสกัดกรณีมีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน อาทิ เมื่อรับแจ้งเหตุกรณีมีคนร้ายหลบหนีเข้ามาในเส้นทางที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 4. ตั้งจุดตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ ตรวจสารเสพติด ในเส้นทางที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 5. จัดเจ้าหน้าที่ไปร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	ตั้งจุดตรวจจุดสกัดกรณีมีเหตุฉุกเฉิน อาทิ ด่านเคอร์ฟิวฯ, ด่านสกัดคนร้ายฯ
3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร	1. ควบคุม ผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในงานด้านจราจร ตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก รวมถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2. ตามอำนาจหน้าที่แล้วนั้น ทำได้เพียงว่ากล่าวตักเตือน ส่วนการบังคับใช้กฎหมายโดยตรงจะเป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร	1. วางแผน รวมถึงการออกนโยบายให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในการออกประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตั้งแต่สื่อโซเชียลมีเดีย, รถประชาสัมพันธ์ หรือขอความรวมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการออกเสียงตามสาย นั้นเอง 2. เน้นการประชาสัมพันธ์ข้อกฎหมาย ข้อบังคับให้กับประชาชนทราบผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ 3. ติดป้ายประชาสัมพันธ์ เตือนไม่ให้กระทำผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุทางท้องถนน 4. แจ้งข่าวให้กับประชาชนกรณีมีอุบัติเหตุหรือการจราจรหนาแน่นในเส้นทาง การแนะนำให้ใช้เส้นทางสำรองหรือเปิดใช้ทางพิเศษในช่วงเทศกาล 5. แจกใบปลิวให้ความรู้กับประชาชนในข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจราจร 6. ใช้รถออกไปประกาศด้วยเสียง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน
5. ปัญหาอุปสรรค	1. ประชาชนยังไม่เข้าใจถึงจุดประสงค์ของการตั้งจุดตรวจจุดสกัดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งโดยส่วนมากจะคิดเพียงแต่เป็นการทำให้ประชาชนเสียเงินค่าปรับเท่านั้น เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ มีส่วนน้อยที่จะเห็นว่าเป็นการป้องกันการกระทำความผิดและลดอุบัติเหตุตามท้องถนน 2. ปัญหาด้านกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ยังขาดแคลน ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ 3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในงานยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ 4. เจ้าพนักงานตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่เองยังขาดความรู้และความเข้าใจในข้อกฎหมายในบางส่วนประชาชนมองภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรไม่ดี 5. การประชาสัมพันธ์ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกฎหมายจราจรทางสื่อออนไลน์ยังไม่เพียงพอ ประชาชนฝ่าฝืนกฎหมายจราจรด้วยความเคยชิน ไม่เคารพหรือเกรงกลัวต่อกฎหมายเท่าที่ควร อาทิ การขับขี่รถย้อนศร,ไม่สวมหมวกนิรภัย, จอดรถในที่ห้ามจอด,ขับรถเร็วเกินกว่ากฎหมายกำหนด,ฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร 6. ประชาชนเมื่อกระทำความผิดแล้วถูกจับกุมจะอ้างว่าไม่รู้ข้อกฎหมายหรือต่อรองให้ปล่อยไปเนื่องจากเป็นเรื่องเล็กน้อยเท่านั้น 7. ปัญหาในส่วนมุมมองของประชาชนจะมองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจแสวงหาผลประโยชน์มากกว่าการป้องกันความปลอดภัยหรือบังคับใช้

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	กฎหมาย โดยเฉพาะการตั้งด่านฯ มีประชาชนส่วนมากที่มองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจหากินกับประชาชน ซึ่งจะมีประชาชนส่วนน้อยเท่านั้นที่มองว่าเป็นข้อดีเพื่อป้องกันอาชญากรรมและเพื่อสร้างความปลอดภัย
6. แนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	1. มีการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ประชาชนเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งด่าน จุดตรวจจุดสกัด ว่าเป็นการป้องกันอาชญากรรมและการกระทำความผิด รวมถึงป้องกันการเกิดอุบัติเหตุตามท้องถนน มิใช่เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ 2. มีการสร้างแบบแผนและแนวทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ผ่านทาง เว็บไซต์สถานีตำรวจ, เพจเฟสบุ๊ค ให้ประชาชนสามารถมองเห็นและเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น 3. มีการจัดอบรมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานด้านการจราจร จะได้เข้าใจและเข้าถึงขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจจราจ 4. สร้างเครือข่ายงานจราจร ระบบการตรวจสอบให้ประชาชน เข้าถึงได้ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร บอกและแนะนำการทำงานของระบบต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันมีระบบที่สามารถตรวจสอบได้ 5. จัดอบรมให้กับประชาชนในแต่ละชุมชนเกี่ยวกับงานจราจร โดยให้มีผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่ฯ ร่วมกันให้ความรู้และประชาชนจะอ้างไม่ได้ว่าไม่รู้ข้อกฎหมาย รวมถึงให้ประชาชนทราบถึงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฯ เพื่อ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	ตรวจสอบการทำงาน แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส จะได้เข้าใจซึ่งกันและกัน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นให้กับเจ้าหน้าที่ฯ 6. จัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ขึ้นในชุมชนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ/เทศบาล

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

แบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ถึงเวลา.....น. ใช้เวลา..... ..... ชั่วโมง/นาที

ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี การศึกษา.....

ตำแหน่งหน้าที่.....ประสบการณ์ทำงาน.....

สถานที่สัมภาษณ์ เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์.....

ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ถูกสัมภาษณ์.....

ข้อสังเกตของผู้สัมภาษณ์.....

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

1. ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

5. ปัญหาอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

6. แนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้สัมภาษณ์ นายณัฐพล เวชกิจ

วันที่……เดือน……..พ.ศ. .....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เติมข้อความลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในปัจจุบัน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส ☐ อย่าร้าง, หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจ/ค้าขาย

☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ อาชีพอื่น ๆ .....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 – 40,000 บาท ☐ 40,001 – 50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,001 บาท

7. ประเภทยานพาหนะ

☐ จักรยานยนต์ ☐ รถยนต์ ☐ อื่นๆ .....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

8. ระยะเวลาในการขับขี่

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 ปี – 5 ปี ☐ 5 ปี – 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เติมข้อความลงในช่อง ☐ ตรงตามความรู้สึกของท่าน

ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน						
1.	การจัดการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในช่วงเวลา 07.00 – 08.30 น. และช่วงเวลา 15.00 – 16.30 น.					
2.	การเข้าไปจัดการจราจรและช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน					
3.	การควบคุมสัญญาณไฟจราจรทั้งระบบอัตโนมัติและ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควบคุมตามทางแยกต่างๆ					
4.	การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร บริเวณหน้าโรงเรียนและแหล่งชุมชนช่วงที่มีการจราจรหนาแน่น					
5.	การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางและจุดติดตั้งเครื่องหมายจราจรทั้งเครื่องหมายบังคับและเครื่องหมายเตือน					
2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด						
6.	การตั้งจุดตรวจจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรในช่วงเวลากลางวันอย่างสม่ำเสมอ					
7.	การตั้งจุดตรวจจับกุมการขับขี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรในช่วงเวลากลางคืนอย่าง					

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	สม่ำเสมอ					
8.	การดำเนินคดีอย่างเคร่งครัดกับผู้ขับขี่ที่มีแอลกอฮอล์ ในร่างกายตามที่กฎหมายกำหนด					
9.	การออกใบสั่งให้กับผู้ขับขี่ที่กระทำผิดกฎจราจรให้ไปเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจ					
ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด (ต่อ)						
10.	การตั้งจุดตรวจและจุดอำนวยการความสะดวกด้านการจราจรให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาลสำคัญต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงวันหยุดเทศกาล					
11.	การใช้กล้องตรวจจับความเร็ว เพื่อทดแทนการเผชิญหน้า ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับผู้กระทำผิดกฎจราจร					
12.	การให้ผู้กระทำผิดกฎจราจร สามารถชำระค่าปรับผ่านทางธนาคารและไปรษณีย์ แทนการชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ					
3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร						
13.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีไม่นำใบอนุญาตขับขี่รถจักรยานยนต์ติดตัว					
14.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีดัดแปลงสภาพรถ					
15.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีใช้ถนนสาธารณะในการแข่งขันรถยนต์ และรถจักรยานยนต์					
16.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีไม่สวมหมวกนิรภัย เวลาขับขี่รถจักรยานยนต์					

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

17.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีเสียงดังและตรวจพบควันดำ					
18.	การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่กรณีขับรถผิดกฎหมายจราจร					
19.	การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎจราจรมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ					
4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน						
20.	การจัดอบรมและให้ความรู้ในด้านการปฏิบัติตามกฎหายจราจรและการให้รถใช้ถนนอย่างถูกต้อง					
ข้อที่	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน (ต่อ)						
21.	การให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเป็นผู้ช่วยเหลืองานจราจรในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ อาสาสมัครจราจร					
22.	การให้บริการข้อมูลเส้นทางและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ					
23.	การช่วงแนะนำการขับขี่รถจักรยานยนต์อย่างถูกต้องตามกฎจราจรและกฎแห่งความปลอดภัย					
24.	การดำเนินการจัดทำโครงการรณรงค์จัดระเบียบการจราจรเพื่อลดอุบัติเหตุตามท้องถนน					
25.	การให้ข้อมูลข่าวสารด้านจราจร ผ่านระบบสื่อโซเชียลมีเดีย (Scope of Social Media) ต่าง ๆ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ร้อยตำรวจเอก ณัฐพล เวชกิจ
วัน เดือน ปีเกิด	1 ตุลาคม 2535
สถานที่เกิด	จังหวัดสระบุรี ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาตำรวจศาสตร์, 2559 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปริญญานิติศาสตรบัณฑิต สาขานิติศาสตร์, 2559 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม, 2565
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 95 หมู่ 9 ตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองสารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University