

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยนำเสนอเป็นส่วนตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวความคิด ทฤษฎี หลักการเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิด หลักการ เกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวความคิดและวัตถุประสงค์ในการบัญญัติกฎหมายจราจร
4. ลักษณะกฎหมายจราจรและการลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
6. แผนงานและโครงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร แผนงานจราจร

สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา

7. ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวความคิด ทฤษฎี หลักการเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น นิยมศึกษาในสองมิติคือ มิติด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในด้านการได้รับการบริการ (Service satisfaction) ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในด้านการได้รับการบริการ (Service satisfaction) ซึ่งมีผู้ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้หลากหลายสอดคล้องและใกล้เคียงดังต่อไปนี้

สมศรี หลิมตระกูล (2541 : 3) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า

ความรู้สึกทางด้านบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก ความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มัก ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ ความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

เกคินี ศรีคงอยู่ (2543 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองและได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

เกคินี ศรีคงอยู่ (2543 : 26) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใด สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นความพอใจในสิ่งนั้น ส่วนด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจในสิ่งนั้น ๆ

กู๊ด (Good. 1973 : 320) กล่าวถึงความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงสภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากความสนใจต่าง ๆ และทศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

สุทธิชาติ อามาศย์หิณ (2543 : 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง

ภานุศักดิ์ คำแสง (2547 : 18) กล่าวว่า การทำงานของมนุษย์นั้นหากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในงานที่ทำอยู่ความต้องการนั้น ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการความเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการทางสังคม

วุดินันท์ สิริมูล (2548 : 19) เห็นว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบออกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องกิจการบริหารรัฐกิจ ก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

พัลลภพัทธ์ คชรัตน์ (2548 : 13) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเราได้รับการตอบสนองแล้ว เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ

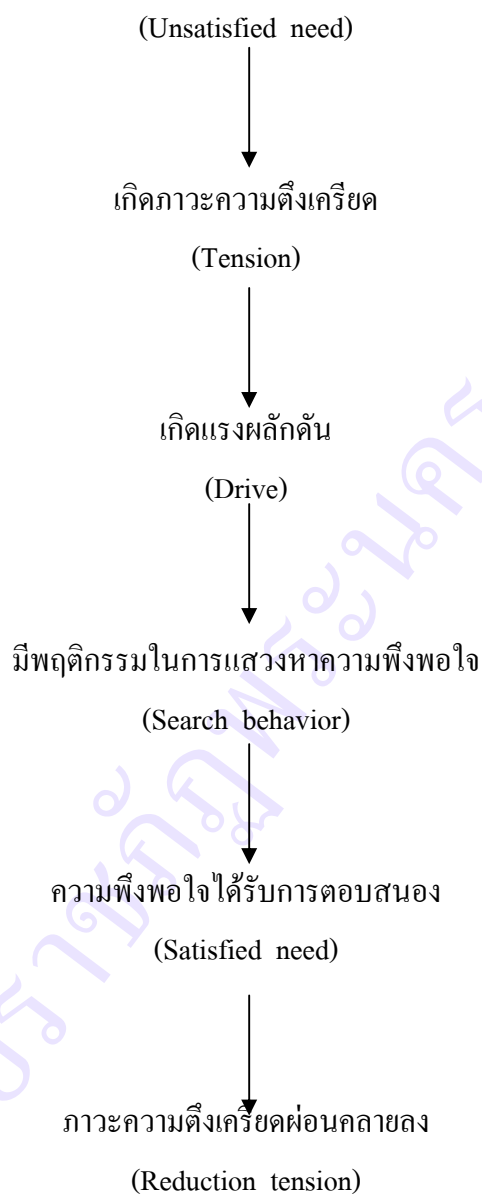
สัมพันธ์ ตั้งษ์คำ (2547 : 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการของประชาชนที่รับการตอบสนองในทางบวก ทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ เกี่ยวกับลักษณะงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการให้บริการงานจราจร โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ พฤติกรรม ความสัมพันธ์กับประชาชนที่ก่อให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ยุติธรรม และได้รับการที่ดี มีประสิทธิภาพ

สำหรับการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา จากความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกของประชาชนในทางบวกอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองจากการได้รับการ ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ซึ่งได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายบนความต้องการพื้นฐานในเชิงประเมินความรู้สึกและความต้องการของประชาชนว่ามีระดับมากน้อยเพียงใดต่อการปฏิบัติงาน

1.2 ขั้นตอนในการเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังแสดงในภาพประกอบ 2

เมื่อมีความพึงพอใจที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง



ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนในการเกิดความต้องการของผู้ใช้บริการ

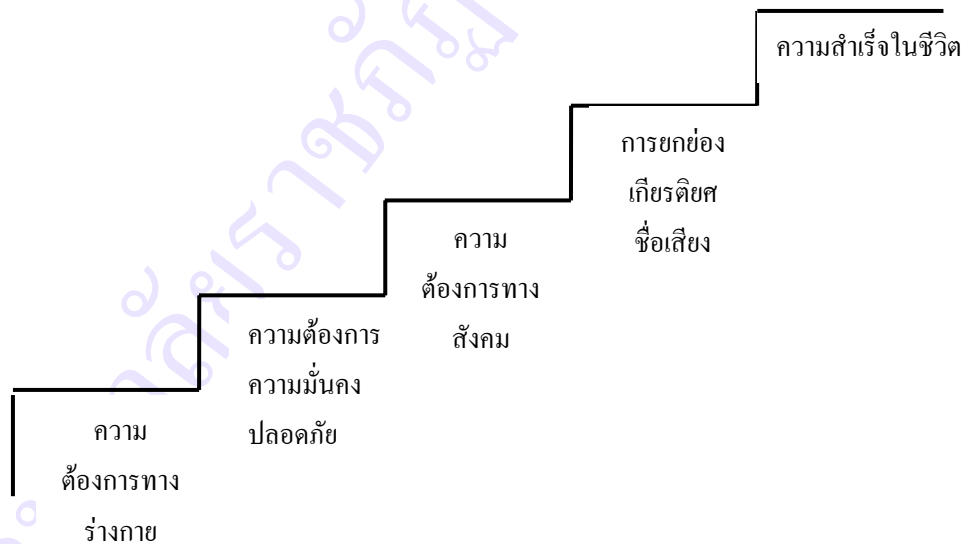
ที่มา : นาวี เสมารักดี, 2542 : 12

จากภาพประกอบ 2 แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการเกิดความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเริ่มจากผู้ใช้บริการมีความต้องการในเรื่องใด ๆ ก็ตาม และยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงก่อให้เกิดความตึงเครียด เป็นแรงผลักดันในการแสวงหาการตอบสนองเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจในที่สุด

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.3.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Need Theory)

อับราฮัม มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาแนวมนุษยนิยม ผู้พัฒนาทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพของมนุษย์ ซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับอย่างกว้างขวางในหลายสาขาวิชาชีพ ความเชื่อของมาสโลว์นั้นเหมือนกับนักมนุษยนิยมทั่วไป คือ เขาเชื่อว่ามนุษย์ไม่ควรถูกระงับโดยพลังอื่น ๆ ภายนอก ไม่ว่าจะเป็นสิ่งเร้าหรือการเสริมแรง เขาเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมุ่งหวังและพยายามจะพัฒนาไปสู่พัฒนาการในระดับที่สูงขึ้น มนุษย์แสวงหาและมุ่งสู่การเป็นบุคคลที่เฉลียวฉลาด ความคิดสร้างสรรค์ และมีสติสัมปชัญญะ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้น ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากที่ต่ำไปหาสูง ตามลำดับความต้องการ ในลักษณะที่ความต้องการต่ำบางอย่างได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป โดยมาสโลว์ได้แบ่งไว้เป็นลำดับขั้นดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงความต้องการตามลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : ชิดชงค์ ส นันทนานตร. 2550 : 18 – 20

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึง แรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ในทำนองเดียวกันเวลาพัก จะเป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่เปิดโอกาสให้บุคคลสามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้ ซึ่งในปัจจุบันมีหลายบริษัทดูแลเอาใจใส่เรื่องนี้ โดยการให้ความสำคัญกับโครงการออกกำลังกาย เพื่อช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่มีอย่างเพียงพอ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น ห้องน้ำที่สะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย และการระบายอากาศที่ดี

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคง หรือปลอดภัย (Security or safety needs)

เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยต่าง ๆ ความต้องการลำดับที่สองนี้ จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะหมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปราศจากอันตรายทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย เช่น บริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ส่วนความมั่นคงนั้นจะหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongingness needs)

ความต้องการนี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการด้านความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดีต่อกัน (Affection) และการยอมรับ (Acceptance) เป็นความต้องการที่จะเกี่ยวพัน หรือมีความสัมพันธ์ต่อกัน การมีเพื่อน และการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอยู่เสมอ ในการตอบสนองความต้องการดังกล่าวนี้ บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบริษัท เช่นงานเลี้ยงสังสรรค์ งานกีฬา ประเพณี เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem needs)

ความต้องการขั้นต่อมา นี้จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดถึงได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร เช่น การที่บุคคลได้รับเชิญไปงานเลี้ยง

เพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จที่ดีเด่นอย่างเป็นทางการ การพิมพ์เรื่องราวในจดหมายข่าวของบริษัท เพื่อที่จะพรรณนาความสำเร็จของบุคคล การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลแก่ผู้บริหารและการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่กระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-realization need)

เป็นความต้องการระดับขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวัง ความคาดหวัง ความทะเยอทะยานตามความใฝ่ฝันของตนเอง บุคคลที่ถูกจูงใจด้วย ความต้องการความสมหวังความสำเร็จในชีวิต บริษัทจะต้องมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือการคิดค้นสิ่งใหม่ได้อย่างอิสระ

มาสโลว์ (Maslow) ได้มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา ประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle)

ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ ๆ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของมนุษย์ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมด้านอื่น ๆ อีกต่อไป ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนจะทำให้พฤติกรรมถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป คนเหล่านี้จะเกิดความรู้สึกปลงตก และกลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและมีความพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องปกติธรรมดา

2. หลักการแห่งความก้าวหน้า (The progression principle)

ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปสู่ระดับที่สูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพอใจแล้วนั้น

ความพึงพอใจของประชาชนนั้นสามารถกล่าวได้ว่า เป็นผลสืบเนื่องมาจากการสนองตอบต่อความต้องการขั้นพื้นฐานตามทฤษฎีของมาสโลว์ เช่นกัน อันได้แก่ ความพึงพอใจซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจการตอบสนองในความต้องการความรู้สึกที่ปลอดภัย การตอบสนองทางสังคมและการได้รับการยกย่องให้เกียรติ บุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่พร้อมจะกระทำ การกระทำของบุคคลได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์นั้นอย่างไร บุคคลเรียนรู้โดยการส่งข้อมูลผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า อันได้แก่ การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การสัมผัสและการลิ้มรส อย่างไรก็ตามแต่ละคนได้รับการจัดการ และแปลความรู้สึกเหล่านี้ด้วยวิธีของแต่ละคน การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกรับรู้ จัดการ และตีความหมายจากข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เกิดเป็นความเข้าใจ

1.3.2 ทฤษฎีแนวพุทธ

เนื่องจากสังคมไทยในปัจจุบันเป็นสังคมที่มีความพึงเพื่อพุ่มเฟือย มีลักษณะนิสัยค่านิยมชอบบริโภค ไม่ชอบผลิต ใช้จ่ายอย่างมากมายเพื่อให้สิ่งที่จะบำรุงบำเรอปรนเปรอตัวให้มากที่สุด ไม่รู้จักสิ้นสุด (สัมพันธ์ สังข์คำ, 2547 : 21) มุ่งมั่นไปในทางที่จะบริโภคไม่ทำการผลิต การพัฒนาประเทศไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะการพัฒนาประเทศ สิ่งสำคัญ คือ ต้องมีการผลิต มีการทำงาน และเกิดผลผลิต เมื่อคนของเราไม่ชอบผลิตไม่ชอบทำงาน ชอบแต่บริโภคพุ่มเพื่อพุ่มเฟือย ปัญหาตามมา คือ หนี้สินระดับบุคคล ระดับครอบครัว ส่งผลในระดับประเทศ และปัญหาของประชาชนอีกประการหนึ่ง คือ ขาดความสนใจประโยชน์ส่วนรวม ไม่รักประเทศชาติ ความเห็นแก่ตัว นิสัยการทำงานรวมเป็นทีมไม่ได้ ไม่ประสบผลสำเร็จ สิ่งสำคัญปรากฏชัดเจนในปัจจุบัน คือ การขาดระเบียบวินัย เริ่มแต่ภายในของตนเอง ไปจนถึงการขาดระเบียบวินัยบนท้องถนน ก่อให้เกิดอุบัติเหตุจราจรติดขัดอาจถึงขั้นวิกฤต ขาดความรับผิดชอบในชีวิต การงานและต่อสังคม หากพิจารณาตามหลักทฤษฎีแนวพุทธหรือเรียกว่า หลักทางศีลธรรม โดยเอาศีลห้าเป็นเกณฑ์วัด พบว่า ประเทศไทยในปัจจุบันขาดศีลห้ามาก เมื่อเราทำความเข้าใจหลักศีลห้ากับสภาพการจราจร และสังคมปัจจุบันได้แล้ว จะเป็นหลักประกันพื้นฐานที่จะรักษาสังคมให้มีความมั่นคงปลอดภัย ลดอุบัติเหตุของการจราจร มนุษย์จะอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข การสัญจรไปมาบนท้องถนน การดำเนินชีวิตทำกิจการเป็นไปได้ด้วยดี สิ่งนี้ถือเป็นวินัยแม่บทของคฤหัสถ์ หรือของชาวโลกโดยเรียกว่า ทฤษฎีแนวพุทธ (สัมพันธ์ สังข์คำ, 2547 : 22)

โดยสรุปทฤษฎีนี้สามารถนำมาปรับให้เข้ากับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในการพัฒนาให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ นำผลสะท้อนระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมาปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ สอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบันและมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

2. แนวความคิด หลักการ เกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ความหมายของการให้บริการ

วุฒินันท์ สิริมูล (2548 : 10) กล่าวว่า การบริการแตกต่างจากสินค้าเพราะบริการไม่มีตัวตน บริการมีความหลากหลายในตัวเอง บริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้และบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้ง ผู้ให้และผู้รับบริการ

สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 23) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การกระทำกิจกรรมที่แสดงออกถึงการให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในส่วนของภาครัฐที่ต้องให้บริการต่อประชาชนพร้อมกับปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544 : 9) ได้กล่าวว่า การบริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้พึงพอใจและเกิดความประทับใจเนื่องจากได้รับบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง

สมิต สัจฉกร (2543 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการจึงเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ เช่นเดียวกับการอำนวยความสะดวก เป็นการให้บริการแบบหนึ่งที่สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

จำลอง เงินดี (2544 : 266) ได้ให้คำจำกัดความ การให้บริการที่ดี คือ การให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อที่จะมีความพอใจอย่างเต็มที่ ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ เพื่อบำบัดทั้งความต้องการและความจำเป็นพร้อม ๆ กัน

วินัย จิตต์ปรุ่ง (2541 : 9) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการโดยปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอเป็นที่สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อนงค์ กระจกรูป (2540 : 15) ได้ให้ความเห็นเรื่องการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในการให้บริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการการใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

วิรสรา ปลื้มฤดี (2550 : 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการ โดยการให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการ

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมานั้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลให้เกิดความรู้สึกทางด้านบวกหรือเกิดความประทับใจในกิจกรรมที่ได้รับจากการกระทำของบุคคล

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

ในการให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ มากมายพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 27) ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เห็นว่าจะต้องยึดหลักเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้านต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

บราวน์ และคณะ (Brown and others. 1991 : 50 – 58) ซึ่งได้ทำการศึกษารูสึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจโดยพิจารณาจากตัวชี้วัด คือ การใช้เวลาของตำรวจภายหลังจากการได้รับแจ้งเหตุ ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการใช้เวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 27) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ประเด็นสำคัญจะอยู่ที่ว่า การระบอบอกมาให้ได้ว่ามิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง โดยส่วนใหญ่จะมุ่งวัดไปที่มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Providers behavior) มิติของ กระบวนการของการให้บริการ (Service process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (Product or service) ที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม เมื่อได้พิจารณาลงไปในรายละเอียดอย่างแท้จริงจะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการให้บริการสาธารณะใดก็ตาม

ภานุศักดิ์ คำแดง (2547 : 15) ได้สรุปว่า การให้บริการสาธารณะ จะให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายคือ ต้องการให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความสะดวก

รวดเร็วในการบริการที่ต่อเนื่องและยุติธรรมมิใช่บริการเพียงบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดเท่านั้น ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นถูกนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพของตำรวจในด้านการบริการประชาชนด้วย

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับหรือปฏิภพของของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ ในการที่หน่วยงานของรัฐสามารถเข้าไปแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้กับประชาชนและการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของรัฐคือ สิ่งที่รัฐหรือหน่วยงานนั้น ๆ แสดงออกมา โดยเริ่มตั้งแต่วัตถุประสงค์ คือ สถานที่ บุคคล กระบวนการคือ ลักษณะการปฏิบัติต่อประชาชน และผลผลิต คือ สิ่งที่ประชาชนได้รับ ว่าให้ความรู้สึกว่าจะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

3. แนวความคิดและวัตถุประสงค์ในการบัญญัติกฎหมายจราจร

สำหรับประเทศไทย รถที่เข้ามาในประเทศไทยรุ่นแรก คือรถลาก ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และชาวต่างชาติก็ได้มีการตัดถนนเพื่อให้นายพานะซึ่งเป็นรถลาก ได้ใช้เดินทางติดต่อทำการค้าขายได้สะดวกขึ้น จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติรถลาก พุทธศักราช 2444 ออกใช้บังคับ ต่อมาเมื่อเริ่มมีการนำรถยนต์เข้ามาใช้มากขึ้นจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2448 และพระราชบัญญัติรถจ้าง พ.ศ. 2448 ขึ้น เพื่อจัดระเบียบการจดทะเบียนรถ

สำหรับกฎหมายจราจร ได้มีการตรากฎหมายจราจรขึ้นเป็นฉบับแรก คือพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2477 การร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้อาศัยหลักจากกฎหมายจราจรของประเทศอังกฤษ นำมาดัดแปลงแก้ไขให้เหมาะสมกับประเทศไทย และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ออกใช้บังคับเกี่ยวกับการขนส่ง สาเหตุที่ต้องมีการบัญญัติกฎหมายเหล่านี้เพื่อออกใช้บังคับด้วยเหตุผลเพื่อการจัดระเบียบในการจราจรให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพการจราจร และจำนวนยานพาหนะที่เพิ่มขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน

ด้วยความเจริญของสังคมทำให้การใช้รถใช้ถนนมีความสำคัญและจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ประกอบกับความเจริญทางเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนารูปแบบ และเครื่องยนตร์กลไกของยานพาหนะที่นำมาใช้บนถนน กฎหมายเหล่านี้จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้มีความทันสมัย รองรับสภาพการใช้รถใช้ถนนให้ดียิ่งขึ้นมาเป็นลำดับ การแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการจราจรที่นับได้ว่าเป็นครั้งใหญ่ที่สุดเท่าที่เคยมีมา ได้ทำขึ้นในปี พ.ศ. 2522 โดยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติ พ.ศ. 2522 ขึ้นใช้บังคับแทน

กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรที่ใช้บังคับแต่เดิม เพื่อให้สามารถควบคุม บังคับ ขับขี่ ผู้ประกอบการ และตัวรถ ให้เกิดความปลอดภัยและสะดวกในการสัญจรยิ่งขึ้น จากการที่จราจรและขนส่ง ได้มีการขยายตัว ไปในส่วนภูมิภาค ทำให้มีการสัญจรบนทางหลวงเพิ่มมากขึ้นในปี พ.ศ. 2535 จึงได้มีการตรา พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. 2535 ขึ้น เพื่อใช้แทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายว่าด้วยทางหลวงที่ใช้บังคับในขณะนั้น ให้สอดคล้องกับความเจริญและการพัฒนาของประเทศ กฎหมายจราจรเหล่านี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับสภาพของการสัญจรมาโดยตลอด โดยกำหนดสภาพบังคับต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2529 และ(ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535 เป็นกฎหมายหลักที่บัญญัติเกี่ยวกับการจราจร กฎหมายฉบับนี้ ตราขึ้นเพื่อบังคับให้เจ้าของและผู้ขับขี่ปฏิบัติตามโดยได้บัญญัติเกี่ยวกับลักษณะของรถที่ใช้ในทาง การใช้ไฟหรือเสียงสัญญาณของรถ การบรรทุก สัญญาณจราจรและเครื่องหมายจราจร การใช้ทางเดินรถ และได้กำหนดรายละเอียดในการขับรถ การขับแซงและผ่าน ขึ้นหน้า การออกรถ การเลี้ยวรถ และการกลับรถ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้รถถือปฏิบัติเป็นไปในลักษณะเดียวกัน นอกจากนี้ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานจราจรและพนักงานเจ้าหน้าที่ ในการควบคุม ดูแล และการจัดการจราจร ทั้งนี้กฎหมายได้กำหนดบทลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืนให้การบังคับใช้กฎหมายดียิ่งขึ้นด้วย

2. พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก (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 เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อควบคุมการขนส่งทางบกให้เหมาะสม มีมาตรฐานและเกิดความปลอดภัย โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการนโยบายการขนส่งทางบกเพื่อเป็นองค์กรกลางทำหน้าที่กำหนด นโยบายและมาตรการด้านการขนส่ง และจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมขนส่งทางบกเพื่อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการขนส่งให้เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดลักษณะการประกอบการขนส่ง การชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการขนส่ง การรับจัดการขนส่งโดยมีบทบัญญัติควบคุมรถ ผู้ประจำรถ ผู้โดยสาร ตลอดจนสถานีขนส่ง และได้กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ด้วย

3. พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติรถยนต์ (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 เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อบังคับรถยนต์ทุกประเภท โดยการกำหนดประเภทและลักษณะของรถยนต์ที่สามารถ

ใช้วิ่งบนทาง รวมทั้งการจดทะเบียน การใช้รถและการชำระภาษี ตลอดจนใบอนุญาตขับขี่ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ทางร่วมกัน

4. พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. 2535 เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อบังคับกิจการหรือการกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางหลวง โดยกำหนดประเภทของทางหลวง การกำกับตรวจตราและควบคุมทางหลวง และงานทาง ตลอดจนการควบคุม การรักษา การขยายและสงวนเขตทางหลวง และทางหลวงพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้สภาพการใช้ทางหลวงเกิดความสะดวก ฯลฯ ได้กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ด้วย

4. ลักษณะกฎหมายจราจรและการลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร

4.1 ลักษณะของกฎหมายจราจร

กฎหมายจราจร เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน เป็นกฎเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้บังคับเพื่อการจัดระเบียบการจราจรให้ทันกับการพัฒนาการเทคโนโลยียานยนต์ และสภาพการใช้รถใช้ถนน ดังนั้น กฎหมายจราจรจึงมีลักษณะเป็นกฎหมายเทคนิค คือบัญญัติขึ้นด้วยเหตุผลทางเทคนิค เพื่อการจัดระเบียบทางสังคม ไม่ได้บัญญัติตามเหตุผลทางด้านศีลธรรม เช่น การเดินรถทางซ้ายทางขวาไม่มีความถูกต้องในตัวของมันเอง ความถูกต้องเกิดขึ้นเนื่องจากการตั้งกฎเกณฑ์ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า โดยพื้นฐานของกฎหมายจราจรแล้ว บัญญัติขึ้นเพื่อประโยชน์ในทางปกครอง บริหาร โดยกำหนดกฎเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ เพื่อบังคับให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ฉะนั้น การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ จึงอยู่นอกเหนือความรู้สึกมนุษยธรรมในเรื่องความถูกต้องทางศีลธรรม ซึ่งหลาย ๆ ประเทศเช่น เยอรมัน ได้แยกความผิดจราจรนี้ให้สิ้นสภาพการเป็นความผิดอาญา โดยพิจารณาจัดให้การกระทำผิดดังกล่าวเป็นลักษณะของการฝ่าฝืนระเบียบ เท่านั้น เป็นผลให้การกำหนดนโยบายทางอาญาต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรไม่จำเป็นต้องใช้โทษและกระบวนการทางอาญามาบังคับ เช่นเดียวกับความผิดอาญาทั่วไป ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงผลเสีย ในการเข้ามาสู่กระบวนการทางอาญา และภาระการพิจารณาของศาล

แต่สำหรับกฎหมายไทยไม่ได้แยกความผิดจราจรออกไปจากกฎหมายอาญาทั้งนี้ก็เป็นเพราะแนวคิดในการร่างกฎหมายไทย ที่นำแนวคิดของประเทศอังกฤษมาใช้ ประกอบกับการที่สังคมไทย ประชาชนยังขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติตามกฎหมายด้วยตนเอง หรือขาดหลักความเชื่อฟังกฎหมาย ดังนั้น เพื่อให้กฎหมายที่บัญญัติขึ้นมีผลบังคับใช้จึงต้องอาศัยบทลงโทษทางอาญามาใช้บังคับ

4.2 การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร

การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรในทางปฏิบัติแล้วจะเป็นโทษปรับเสียมากกว่าด้วย เหตุผลที่ยอมรับกันในนานาประเทศแล้วว่า การกระทำความผิดทางคดีอาญาในคดีเล็กน้อยที่ ผู้กระทำความผิดไม่ควรจะต้องรับโทษถึงจำคุกนั้น โทษปรับเป็นการลงโทษในทางทรัพย์สินที่ดีสำหรับ แต่ละความผิด ทั้งนี้โดยพิจารณาถึงความหนักเบาของความผิดเป็นสำคัญ การลงโทษในแง่นี้หากจะ มองในแง่ความเป็นธรรมก็จะเป็นธรรม เนื่องจากเป็นการลงโทษอย่างเสมอหน้ากัน แต่หากจะ มองในแง่ทัณฑกรรมแล้ว จะเป็นปัญหาว่าจะสนองตอบวัตถุประสงค์ในการลงโทษได้เพียงใดหรือไม่ ในยุคปัจจุบัน ทฤษฎีการลงโทษเพื่อเป็นการแก้แค้นให้แก่สังคมไม่เป็นที่ยอมรับกันแล้ว และทฤษฎี การลงโทษเพื่อแก้ไขผู้กระทำความผิดให้กลับตัวเป็นคนดีนั้น โดยสภาพแล้วก็มีอาจนำมาใช้แก้ไขโทษปรับ ได้ จึงเหลือเพียงทฤษฎีป้องปราบหรือข่มขู่เท่านั้น ที่เป็นวัตถุประสงค์ของโทษปรับ กล่าวคือ เป็น การลงโทษเพื่อมิให้ผู้ถูกลงโทษนั้นกระทำความผิดซ้ำอีก และเพื่อให้ผู้อื่นเห็นตัวอย่างและเกิดความเกรง กลัว ไม่กล้ากระทำความผิดเช่นนั้นในภายหน้าเมื่อได้ยอมรับว่าทฤษฎีป้องปราบ หรือข่มขู่ เป็นที่ยอมรับ ว่าใช้ได้ผลในกรณี ความผิดประเภท Main prohibit กฎหมายที่ใช้อยู่จะต้องมีประสิทธิภาพในการ ควบคุมบังคับให้สังคมอยู่ในครรลองเดียวกัน ซึ่งควรประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1. มีการบัญญัติกฎหมายที่เหมาะสม
2. มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
3. มีการลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม วิธีที่จะทำให้ประชาชนช่วยกันรักษาประสิทธิภาพของกฎหมายนั้น มี

3 ประการ คือ

1. ประชาชนต้องทราบเกี่ยวกับกฎหมาย

ตามหลักกฎหมายแล้วถือว่าประชาชนต้องรู้กฎหมาย ผู้ใดจะกระทำความผิดโดยอ้างว่าไม่รู้ กฎหมายไม่ได้ แต่ในทางปฏิบัติแล้ว โอกาสที่บุคคลจะรู้ว่ามีกฎหมายอะไรบ้างนั้น มีน้อย มากปกติการเผยแพร่โฆษณากฎหมายที่ตราออกมาก็ใช้วิธีพิมพ์เผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งเป็น หนังสือของทางราชการ โดยกฎหมายทุกฉบับจะเขียนไว้เหมือนกันว่า ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้ตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป หรือ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดไปจาก วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เป็นต้น

2. การฝึกให้ประชาชนมีระเบียบวินัยและเคารพกฎหมาย

เนื่องจากประชาชนจะต้องเคารพกฎหมายข้อบังคับเพื่อให้อยู่ร่วมกันในสังคมด้วยความ สงบสุข เคารพในสิทธิของกันและกัน ดังนั้น ประชาชนควรได้รับการฝึกฝนให้มีระเบียบวินัย เคารพในสิทธิของผู้อื่น และให้ความร่วมมือกับทางบ้านเมืองที่จะรักษาความสงบเรียบร้อยของ

สังคม ในเรื่องนี้ต้องเริ่มกระทำกันตั้งแต่เด็ก เช่น การข้ามถนนตรงทางม้าลาย หรือสะพานลอย ไม่ทิ้งเศษสิ่งของลงบนถนน เป็นต้น จนเกิดความเคยชินต่อการเคารพในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น และจะส่งผลสืบเนื่องไปถึงการตั้งใจปฏิบัติตามกฎหมายในเรื่องอื่น ๆ โดยเคร่งครัดและอัตโนมัติ

3. มีการลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมายอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว

มาตรการนี้เมื่อเจ้าพนักงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีอำนาจหน้าที่จับกุมผู้กระทำผิดเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย ก็จะต้องทำการจับกุมผู้กระทำผิดอย่างเคร่งครัด และโดยทันที เมื่อจับกุมสอบสวนแล้ว ก็ใช้ดุลพินิจพิจารณาว่า ควรลงโทษผู้กระทำผิดสถานใด หากเป็นความผิดครั้งแรกในข้อหาความผิดที่ไม่ร้ายแรงก็เปรียบเทียบปรับในอัตราที่สมควร แต่หากเป็นความผิดที่อาจเกิดอันตรายแก่ชีวิต หรือทรัพย์สินแล้วก็ต้องพิจารณาเปรียบเทียบปรับในอัตราที่หนัก เพื่อให้เข็ดหลาบและจะไม่กระทำผิดซ้ำอีก

ในทางจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคล เป็นอาการที่แสดงออก ซึ่งสิ่งที่สั่งสมประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาอันยาวนานที่ผ่านมา ซึ่งได้แก่

อารมณ์ (Emotion) และความรู้สึก (Feeling) ต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่ประสบ ซึ่งอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม หรือไม่แสดงพฤติกรรมออกมา หรือเก็บกดอารมณ์และความรู้สึกนั้นไว้ภายใต้พฤติกรรมปกติ

ความคิด (Thought) และเหตุผล (Reasoning) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลให้ค่าความรู้สึกต่อเหตุการณ์ ข้อเท็จจริง ความรู้และข่าวสารต่าง ๆ ทั้งเหตุการณ์ที่ผ่านไปและกำลังประสบอยู่

ความเชื่อ (Belief) และค่านิยม (Values) ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการกระทำต่าง ๆว่าจะส่งผลเชิงบวกหรือลบอย่างไร ความเชื่อเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองเปรียบเทียบกับภาพลักษณ์ตัวตนของผู้อื่น ค่านิยมเป็นผลผลิตของการพิจารณาตามหลักศีลธรรมจรรยา รวมทั้งอิทธิพลของวัฒนธรรม วัฒนธรรมรอง ตลอดจนการจัดเกลาของครอบครัว กลุ่มเพื่อน เชื้อสาย เผ่าพันธุ์ และเอกลักษณ์ทางเพศ ประกอบกัน

ดังนั้น พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมที่ปรากฏเป็นปัญหานั้น จึงน่าเชื่อได้ว่าเกิดจาก อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด เหตุผล ความเชื่อและค่านิยม รวมทั้งประสบการณ์ที่สั่งสมจากภาพพฤติกรรมของการเป็นเจ้าหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่อยู่ในท้องถนนของกรุงเทพมหานคร เกือบทุกวันเป็นระยะเวลายาวนานพอสมควร ผนวกเข้ากับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในทางลบมากกว่าทางบวกจากสื่อมวลชนทุกรูปแบบตลอดมา เมื่อบุคคลนั้นประสบกับเหตุการณ์เฉพาะหน้าในการปฏิบัติหน้าที่ จึงเลือกแสดงพฤติกรรมในเชิงลบ คือพฤติกรรมเห็นแก่ตัว และเลือกตัดสินใจกระทำการทุจริตต่อหน้าที่และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายในที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก

เมื่อเลือกพฤติกรรมดังกล่าวแล้วกลับได้รับแรงเสริมพฤติกรรมในทางบวก คือได้สิ่งตอบแทนเป็นเงิน และได้เป็นจำนวนมากกว่าเงินที่ถูกต้องทางกฎหมาย ซึ่งเป็นการที่สังคมได้ให้แรงเสริมพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องเหมาะสมกับพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิด ขณะเดียวกัน เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ทุจริตแล้วก็ได้มีมาตรการที่เด็ดขาด เพื่อให้เจ้าหน้าที่จราจรถูกลงโทษตามกฎหมาย ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทำการทุจริตฝ่าฝืนกฎหมายละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเรียกและรับสินบน แทนการจับกุมผู้กระทำผิด

5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

5.1 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ใน พ.ร.บ. จราจรทางบก จะมีคำที่เกี่ยวข้องกับตำรวจที่มีหน้าที่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. จราจรทางบกอยู่ 2 คำ ได้แก่ เจ้าพนักงานจราจร ตามมาตรา 4 (37) หมายความว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร เช่น ผบ.ตร. ได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานจราจรทั่วราชอาณาจักร ผู้บัญชาการหรือผู้บังคับการเป็นเจ้าพนักงานจราจรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ พนักงานเจ้าหน้าที่ ตามมาตรา 4 (38) หมายความว่า ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจร ได้แก่ ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติงานในท้องถนน ไม่ว่าจะทำหน้าที่ในการควบคุมหรืออำนวยความสะดวกในด้านการจราจรก็ตาม พ.ร.บ. จราจรทางบก พ.ศ. 2522 เราเรียกว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ 2 ประการ ได้แก่ หน้าที่ตามกฎหมาย และหน้าที่ตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด (อชิรวินัย สุพรรณเกษัช. 2547 : 45 - 55)

5.2 หน้าที่ตามกฎหมาย

ได้แก่ หน้าที่ในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานตำรวจ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการจับกุมผู้ฝ่าฝืนกระทำผิดกฎหมายในทางอาญา พ.ร.บ. จราจรทางบก พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ร.บ. การขนส่งทางบก และ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยทางรถฯ ล้วนแล้วแต่เป็น พ.ร.บ. ที่มีโทษในทางอาญา ฉะนั้นเมื่อตำรวจจราจรพบการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนมาตราหนึ่งมาตราใด ตาม พ.ร.บ. ดังกล่าวข้างต้น หรือพบการกระทำผิดอย่างใดอย่างหนึ่งตามประมวลกฎหมายอาญา ตำรวจจราจรย่อมมีอำนาจจับกุมได้ในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานตำรวจตาม ป.วิอาญา นอกจากนี้อำนาจจับกุมแล้วยังมีอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ซึ่ง พ.ร.บ. จราจรทางบกได้กำหนดไว้เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยในการจราจร ดังต่อไปนี้

1. การให้สัญญาจราจร ไม่ว่าจะเป็สัญญาณมือ หรือสัญญาณนกหวีดก็ตาม (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 24, 25)

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

3. การจัดการจราจรชั่วคราว ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือมีอุบัติเหตุชั่วคราวตามที่ได้รับแจ้ง เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในขณะนั้น (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 138)
4. การจับกุมโดยการออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจร 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. การทดสอบผู้ขับขี่เพื่อพิสูจน์ว่าหย่นความสามารถ (พ.ร.บ. จราจรฯ มาตรา 142 วรรคสอง)

5.3 หน้าที่ตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีคำสั่ง ตร. ที่ 774 /2537 ลงวันที่ 7 ก.ค. 2537 ซึ่งได้กำหนดหน้าที่บุคลากรในสายงานจราจรไว้ ดังนี้

1. หัวหน้างานจราจร

1.1 ทำหน้าที่หัวหน้าผู้รับผิดชอบงานจราจร ดังต่อไปนี้

- 1.1.1 ปฏิบัติงานที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของงานจราจรตามความเหมาะสม
- 1.1.2 วางแผนการปฏิบัติงาน
- 1.1.3 พิจารณาจัดและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม
- 1.1.4 พิจารณาวินิจฉัยสั่งการในงานที่มีปัญหา
- 1.1.5 ควบคุม สอบสวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 1.1.6 ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 1.1.7 ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 1.1.8 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น
- 1.1.9 ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความประพฤติ ระเบียบวินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่
- 1.1.10 เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้รับการแต่งตั้ง
- 1.1.11 ร่วมประชุมกับหน่วยงานอื่นในงานที่เกี่ยวข้องตามที่หัวหน้าสถานี

ตำรวจมอบหมาย

1.1.12 แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน

1.1.13 ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่

1.2 จัดทำแผนที่จราจรของพื้นที่ที่รับผิดชอบและของพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกันไว้ประจำสถานี

1.2.1 ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงอยู่เสมอ

1.2.2 บรรจข้อมูลรายละเอียดที่จำเป็น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการจัดและการควบคุมการจราจร รวมตลอดเพื่อประโยชน์ต่องานอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น งานป้องกันปราบปราม เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้ เช่น สถิติอุบัติเหตุจราจร โดยแยกเป็นจุด (จุดที่เกิดเหตุ) ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ สาเหตุที่เกิด การจัดวางกำลังเจ้าหน้าที่จราจร เป็นต้น

1.2.3 ใช้แผนที่ให้เป็นประโยชน์ในการวางแผน การจัดและการควบคุมการจราจรและควบคุมการปฏิบัติของผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร

1.3 การศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรและนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร

1.3.1 รวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร ทั้งที่เป็นผลโดยตรงและที่เป็นผลกระทบต่อการจราจร เช่น สภาพปัญหาการจราจรในยุคต่าง ๆ ทั้งสภาพถนน สภาพแวดล้อม ความหนาแน่นของการจราจรในช่วงเวลาต่าง ๆ วิธีการแก้ไขปัญหาคือเคยปฏิบัติ ทั้งที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จ เครื่องหมายและสัญญาณจราจรต่าง ๆ สถิติอุบัติเหตุจราจร เป็นต้น

1.3.2 ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ศึกษาวิเคราะห์สถิติอุบัติเหตุจราจร ถึงสาเหตุที่เกิดความถี่ที่เกิด ณ จุดและช่วงเวลาต่าง ๆ เป็นต้น วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะอุบัติเหตุจราจรมีวิธีการที่กำหนดให้ดังนี้ 1) ให้สารวัตรจราจร รองสารวัตรจราจร และผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรซึ่งปฏิบัติหน้าที่ รายงานข้อมูลเกี่ยวกับอุบัติเหตุจราจรตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด 2) รวบรวมสถิติอุบัติเหตุจราจรจากรายงานของงานสอบสวน และงานป้องกันปราบปรามซึ่งได้กำหนดส่งมาให้ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น หรือข้อมูลอุบัติเหตุจราจรด้วยวิธีอื่นให้พิจารณาตามความเหมาะสม

1.4 วางแผนการจัดการจราจรและควบคุมการจราจร โดยนำสถิติข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ศึกษาและเก็บรวบรวมมาใช้ในการวางแผน การจัดและควบคุมจราจรโดย

1.4.1 การวางแผนต้องประสานกับหน่วยที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจราจร เช่น สำนักผังเมือง สำนักนโยบายและแผนมหาดไทย เป็นต้น โดยต้องประสานดังนี้ 1) แผนการจราจรที่จัดทำ ต้องให้สัมพันธ์สอดคล้องกับการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) ถ้าการดำเนินการ

ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการจัดและการควบคุมการจราจร ให้ประสานให้หน่วยที่เกี่ยวข้องทราบ หรือรายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

1.4.2 แผนการจราจรจะต้องประสานสอดคล้องกับพื้นที่ใกล้เคียง

1.4.3 ต้องมีการศึกษาและวางแผน เพื่อรับมือกับเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ มีบุคคลสำคัญผ่าน เป็นต้น

1.5 การจัดและควบคุมการจราจร

1.5.1 จัดผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร ให้ทำหน้าที่จัดและควบคุมการจราจรตามแผนการจราจรที่กำหนดไว้

1.5.2 จัดให้สารวัตรจราจร รองสารวัตรจราจร ให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดและควบคุมการจราจร ควบคุมตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล ติดตามประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร

1.5.3 การจัดต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของตัวผู้ปฏิบัติงานและกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ต้องคำนึงถึงเวลาการทำงานตามมาตรฐานการทำงานเท่าที่จะทำได้ กล่าวคือ ถ้ามีเหตุผลจำเป็นต้องขยายเวลาการปฏิบัติงาน หรือลดเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยเป็นสำคัญ

1.6 การให้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวข้องกับการจราจรแก่ประชาชนและการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานจราจร

1.6.1 เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรที่ประชาชนควรทราบ ด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

1.6.2 จัดให้มีอาสาสมัครเพื่อทำหน้าที่จราจร

1.7 การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

1.7.1 จัดให้มีการเก็บรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ และเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่องานจราจร

1.7.2 ดำเนินการให้ผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรทุกคนรู้สภาพพื้นที่แผนการจราจร สภาพปัญหาการจราจร กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

1.7.3 ฝึกอบรมให้ผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรมีความรู้ความสามารถ ความประพฤติ ระเบียบวินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยการจัดฝึกอบรมเอง หรือขอรับการสนับสนุนจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

1.8 สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

1.8.1 มอบหมายให้ผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรที่มีหน้าที่จัดและควบคุม การจราจรปฏิบัติหน้าที่นี้ไปพร้อมกันด้วย

1.8.2 จัดผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจรเพื่อปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะตามความจำเป็น

1.8.3 จัดสารวัตรจราจร รองสารวัตรจราจร ให้ทำหน้าที่ในการควบคุม การตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล ติดตามประสานงาน และ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่จราจร

1.8.4 การจัดจะต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความถนัดในการปฏิบัติงาน ของตัวผู้ปฏิบัติงาน และกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ต้องคำนึงถึง เวลาการทำงานตามมาตรฐานการทำงานเท่าที่จะทำได้ กล่าวคือ ถ้ามีเหตุผลความจำเป็นต้องขยาย เวลาการปฏิบัติงานหรือลดเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานตาม หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานเป็นสำคัญ

1.9 การว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือออกใบสั่งเจ้าหน้าที่ งานจราจร หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

1.10 จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร

1.11 เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกัน ปราบปราม ควบคุม กำกับ ดูแลให้สารวัตรจราจร รองสารวัตรจราจร และผู้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ จราจร และพิจารณาถ่วงดุล เพื่อรายงานหัวหน้าสถานีตำรวจ รายงานผู้ทำหน้าที่หัวหน้างาน สอบสวน หัวหน้างานสืบสวน และหัวหน้างานป้องกันและปราบปราม เพื่อประกอบการพิจารณา ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปราม และส่งรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดเจ้าหน้าที่จราจรที่ ออกปฏิบัติงานให้พนักงานวิทยุทราบ เพื่อการสั่งการตามระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ เจ้าหน้าที่จราจรปฏิบัติงานด้านการป้องกัน ระงับ ปราบปราม

1.12 ส่งข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

1.13 ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

1.14 เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉับพลันทันทีหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชา กำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการระงับ ปราบปราม จับกุม สก๊าดจับ ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

1.15 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจราจร เช่น ปฏิบัติงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับการ งานต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ได้แก่

1.15.1 การเบิกจ่าย เก็บรักษา วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.15.2 การรายงานเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานจรรยาบรรณที่เกี่ยวเนื่อง เช่น รับ ส่ง ร่าง โต้ตอบ พิมพ์ดีด เก็บรักษา ค้น ทำลายเอกสาร เป็นต้น

1.16 ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงานประจำ

1.17 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. สารวัตรจรรยา

2.1 ปฏิบัติงานในฐานะรองหัวหน้างานจรรยาและงานอื่น ๆ ที่หัวหน้างานจรรยา มอบหมาย

2.2 ควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในงานจรรยา

2.3 การจัดและการควบคุมการจรรยา

2.3.1 ควบคุม ตรวจสอบ ดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตามจุดและระยะเวลาที่กำหนด และพิจารณาเปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุผลความจำเป็น

2.3.2 ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล ติดตามประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จรรยา

2.3.3 จัดและควบคุมการจรรยาด้วยตนเองในกรณีที่เป็น

2.4 ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจรรยา และนำวิทยาการต่าง ๆ ใช้ในงานจรรยา

2.4.1 เก็บสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจรรยา ตามที่หัวหน้างานจรรยา มอบหมายสั่งการ

2.4.2 เฉพาะอุบัติเหตุจรรยา ให้เก็บและรายงานตามแบบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

2.4.3 ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือหัวหน้างานจรรยา ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

2.5 การให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

2.5.1 อบรม ชี้แจงให้ตำรวจจรรยาทุกคนรู้สภาพพื้นที่แผนการจรรยา สภาพปัญหาการจรรยา กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานทุกครั้งก่อนออกไปปฏิบัติหน้าที่

2.5.2 ฝึกอบรมให้ตำรวจจราจรมีความรู้ความสามารถ ความประพฤติ ระเบียบวินัย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ตามแนวนโยบายของหัวหน้างานจราจร

2.6 สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

2.6.1 ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำปรับปรุงแก้ไข ติดตาม ประเมินผล ติดตามประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจรในการปฏิบัติงานนี้ โดยต้องให้มีการกระทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างวินัยในการใช้รถใช้ถนน

2.6.2 ปฏิบัติงานนี้ด้วยตนเองอีกส่วนหนึ่ง

2.7 ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจรหรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

2.8 จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร

2.8.1 แจ้งพนักงานสอบสวนทันทีเมื่อทราบเหตุ

2.8.2 ไปสถานที่เกิดเหตุเพื่อจัดการเบื้องต้น

2.8.3 รักษาสถานที่เกิดเหตุเก็บรักษาร่องรอยและพยานหลักฐานต่าง ๆ ในที่เกิดเหตุด้วยวิธีการที่เหมาะสม

2.8.4 ดำเนินการให้คู่กรณีและพยานบุคคลอยู่เพื่อพบบรรยากาศสอบสวน

2.8.5 จัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ

2.8.6 ปฐมพยาบาลเบื้องต้นหรือจัดการส่งผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาลตามความจำเป็น

2.8.7 ช่วยเหลือหรือตรวจสอบในการดำเนินการต่าง ๆ ในที่เกิดเหตุ

2.8.8 รายงานอุบัติเหตุจราจรให้หัวหน้างานจราจรตามแบบ จร.1 หรือแบบอื่นที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะได้กำหนด

2.9 เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปราม

2.9.1 ควบคุม กำกับ ดูแลให้ตำรวจจราจรปฏิบัติ

2.9.2 ปฏิบัติงานนี้ด้วยตนเอง

2.9.3 รายงานข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ต่อหัวหน้างานจราจรหรือ กรณีเร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นก่อนแล้วรายงานหัวหน้างานจราจร ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้างานจราจรหรือผู้กำกับกำหนด

2.10 ส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

2.11 ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

2.12 เมื่อได้รับคำสั่ง ไม่ว่าจะป็นคำสั่งโดยจับพลันทันทีหรือตามแผนที่

ผู้บังคับบัญชากำหนด ให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับปราบปราม จับกุม สกัดจับ ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

2.13 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกั้งงานจราจร

2.14 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.15 ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่น ได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงาน ประจำ และต้องรีบรายงานให้หัวหน้างานจราจรทราบในทันที

3. รองสารวัตรจราจร

3.1 ปฏิบัติงานตามข้อ 2.2 - 2.14

3.2 ในช่วงเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่น ได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงาน ประจำ และต้องรีบรายงานให้หัวหน้างานจราจรหรือสารวัตรจราจรทราบในทันที

4. ผู้บังคับหมู่หรือลูกแถว

4.1 ทำหน้าที่จราจร

4.1.1 ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรและนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ งานจราจร โดย

4.1.1.1 เก็บสถิติข้อมูลเกี่ยวกับงานจราจรตามที่รองสารวัตรหรือสารวัตร จราจรหรือหัวหน้างานจราจรมอบหมายสั่งการ

4.1.1.2 เฉพาะอุบัติเหตุจราจร ให้เก็บและรายงานตามแบบ จร.1 หรือตาม แบบอื่นที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะกำหนด

4.1.2 การจัดการควบคุมการจราจร โดยจัดและควบคุมการจราจรตามที่ รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร หรือหัวหน้างานจราจรมอบหมายสั่งการ

4.1.3 สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

4.1.4 ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร

4.1.5 การจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร

4.1.5.1 รักษาสถานที่เกิดเหตุ เก็บรักษาร่องรอยและพยานหลักฐานต่าง ๆ
ในที่เกิดเหตุด้วยวิธีการที่เหมาะสม

4.1.5.2 ดำเนินการให้คู่กรณีและพยานบุคคลอยู่เพื่อพบร้อยเวรสอบสวน

4.1.5.3 จัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ

4.1.5.4 ปฐมพยาบาลเบื้องต้นหรือจัดการส่งผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล

ตามความจำเป็น

4.1.5.5 ช่วยเหลือร้อยเวรสอบสวนและรองสารวัตรจราจร ผู้รับผิดชอบ

ทันทีที่ทราบเหตุ

4.1.5.6 แจ้งพนักงานสอบสวนและรองสารวัตรจราจร ผู้รับผิดชอบทันที

ที่ทราบเหตุ

4.1.5.7 กรณีที่จะต้องละทิ้งหน้าที่การจัดและการควบคุมการจราจร ให้
รายงานรองสารวัตรจราจรผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการแล้วดำเนินการตามที่ได้รับคำสั่ง

4.1.5.8 รายงานอุบัติเหตุจราจรต่อ รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร
หรือหัวหน้างานจราจรตามแบบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

4.1.6 เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริง ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกัน
ปราบปรามโดยรายงานข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ต่อรองสารวัตรจราจร หรือ
สารวัตรจราจร หรือกรณีเร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ก่อนแล้ว
รายงานรองสารวัตรจราจร หรือสารวัตรจราจร ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สารวัตรจราจรหรือ
หัวหน้างานจราจรกำหนด

4.1.7 ส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ให้ฝ่ายป้องกัน
ปราบปราม

4.1.8 ร่วมกับกำลังป้องกันปราบปรามทำการตรวจค้นจับกุม

4.1.9 เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยพลันทันทีหรือตามแผนที่
ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ในการระงับ การปราบปราม จับกุม สกัดจับ ก็
ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

4.2 ทำหน้าที่ธุรการ

4.2.1 การรับส่งและเสนอหนังสือ

4.2.2 การร่างโต้ตอบที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

4.2.3 พิมพ์ดีด

4.2.4 การเก็บรักษา คั่น และทำลายเอกสาร

4.2.5 การจัดเก็บและรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

4.2.6 จัดทำแผนที่การจราจร

4.2.7 การเบิกจ่าย เก็บรักษา จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

4.3 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

4.4 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

6. แผนงานและโครงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร แผนงานจราจร สถานี

ตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา

สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านการจราจร และแผนยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ด้านการจราจร ประกอบด้วย

1. พัฒนาขีดความสามารถเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ให้สามารถปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกการจราจร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสม
2. เสริมสร้างวินัยจราจร ให้กับผู้ใช้รถ ใช้ถนน ทุกรูปแบบ และใช้มาตรการทางกฎหมาย โดยเคร่งครัด เสมอภาค และเป็นธรรม เพื่อให้การจราจร มีความสะดวก ปลอดภัยไร้มลพิษ
3. บูรณาการสรรพกำลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน ภาคเอกชน และสื่อมวลชนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร
4. นำเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการควบคุมการจราจร และบังคับใช้กฎหมาย โดยการ จัดทำโครงการ ติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด (Close circuit television : CCTV.) บริเวณภายใน เขตเมืองมรดกโลก และเป็นเมืองทางวัฒนธรรม การจราจรหนาแน่น และบริเวณถนนสายหลักที่ จะรองรับรถเข้า-ออก จากกรุงเทพมหานคร-ไปสู่ภาคเหนือ และภาคอีสาน รองรับการขยายตัวของ เมืองรอบปริมณฑลและพัฒนาระบบ โดยนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเก็บข้อมูลการออกไปสั่งและ ตรวจสอบผู้กระทำความผิดซ้ำ รวมทั้งการอายัดใบสั่งกับกรมการขนส่งทางบก
5. ฝึกอบรม อาสาจราจร เพื่อช่วยเหลือเจ้าพนักงานจราจร
6. ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล และร่วมกันป้องกันแก้ไขปัญหา บริเวณจุดที่เกิดอุบัติเหตุ บ่อยครั้ง และจุดที่เกิดอุบัติเหตุมีผู้เสียชีวิต โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดอุบัติเหตุ การจราจร
7. จัดหาและขอรับการสนับสนุน งบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนมา ดำเนินการด้านการจราจร

ยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการจรรยา ประกอบด้วย

1. ปรับปรุงและพัฒนาการรับแจ้งเหตุ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทั้งระบบแจ้งเหตุบนสถานี และระบบการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย

2. ให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรม มุ่งผลสัมฤทธิ์ในอันที่เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนที่มารับบริการ และเกิดความพึงพอใจอย่างแท้จริง

3. ปลุกฝังจิตสำนึกการเป็นผู้ให้บริการที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจ เน้นการบริการประชาชน ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และมีจิตวิญญาณของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

4. พัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกฝ่าย ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบกฎหมาย โดยคำนึงสิทธิพื้นฐานของประชาชนเป็นสำคัญ

5. สำรวจความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการเป็นระยะ และนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

6. ปรับปรุงระบบ และวิธีการทำงานให้สั้น กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop service)

7. วางระบบรับความคิดเห็นจากประชาชนในการแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ราชการ รับคำร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ทั้งผ่านทางผู้รับคำร้องเรียน ทางโทรสาร โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต (Internet) หรือช่องทางอื่น ๆ และวางระบบในการแก้ไขปัญหาหรือรับข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส เป็นรูปธรรม รายงานผลการดำเนินการเป็นระยะ

8. จัดทีมงานประชาสัมพันธ์ทุกสถานีตำรวจ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการบริการข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนได้รับทราบ ไม่ว่าจะเป็นเคเบิลทีวี เว็บไซต์ วิทยุกระจายเสียงหรืออื่น ๆ และวิเคราะห์วางแผนด้านการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกระแสความสนใจของประชาชน

จากแผนยุทธศาสตร์ด้านการจรรยาและแผนยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการจรรยาดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา แผนงานจรรยา สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดนโยบาย แผน และการปฏิบัติหน้าที่ช่วงปี พ.ศ. 2549 – 2550 (งานจรรยา สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา. 2549ก : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ดังต่อไปนี้

1. โครงการสำรวจจรรยาบรรณรับฟังความคิดเห็นของประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เป็นการปฏิบัติการในเชิงรุก เพื่อป้องกันอุบัติเหตุจราจร 2) สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจจราจรกับประชาชน 3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชน มาปรับปรุงแก้ไข โดยมีการดำเนินการคือ จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเข้าไปพบปะประชาชนตามชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่ เดือนละไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง เพื่อรับฟังความคิดเห็น และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงแนวนโยบายของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ 1) เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจจราจร กับประชาชน 2) เป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน 3) ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. โครงการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องการจราจร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเสริมสร้างวินัยจราจร ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รู้จักเคารพกฎจราจร 2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร 3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาการจราจร 4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม สามารถนำความรู้เรื่องการจราจร ที่ได้รับไปแนะนำกลุ่มบุคคลอื่นให้เห็นความสำคัญของการมีวินัยจราจร และปฏิบัติอย่างถูกต้อง โดยคาดว่าจะทำให้ประชาชนได้รับความรู้ ความเข้าใจ มีระเบียบวินัยในการขับขี่ยานพาหนะ เคารพกฎจราจร ทำให้สามารถลดปัญหาอุบัติเหตุการจราจรลงได้

3. โครงการรณรงค์ ขับขี่ปลอดภัย เปิดไฟ ใส่หมวก เมาไม่ขับ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อให้สภาพการจราจร มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความปลอดภัยแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน 2) เพื่อให้ผู้ขับขี่รถ ได้ปฏิบัติตามกฎจราจร 3) เพื่อให้ผู้ใช้รถ ใช้ถนน มีความรู้ มีความเข้าใจ กฎการจราจรมากขึ้น 4) เพื่อป้องกันอุบัติเหตุการจราจรบนท้องถนน โดยดำเนินการ การประชาสัมพันธ์ จัดทำป้ายสามเหลี่ยม เขียนข้อความ ตามโครงการ เปิดไฟใส่หมวก ติดตั้งตามจุดต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลนครนครศรีอยุธยา จัดทำแผ่นป้าย เขียนข้อความ ตามโครงการนี้โดยติดกับรถยนต์ของงานจราจร โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ไปตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้รถจักรยานยนต์ ได้ทราบและเข้าใจ โดยผลที่คาดว่าจะได้รับคือ 1) สภาพการจราจร มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย 2) ผู้ใช้รถ ใช้ถนน มีความรู้ ความเข้าใจ กฎจราจร 3) สามารถลดอุบัติเหตุการจราจร

4. โครงการเสริมสร้างวินัยจราจรของตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายในเรื่องกฎหมายจราจร ตลอดจนข้อบังคับจราจรต่าง ๆ 2) เพื่อกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมาย ได้เกิดจิตสำนึกต่อสังคมและตระหนักถึงความสำคัญของการเคารพกฎจราจร 3) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร และมีบทบาทเสริมในการให้บริการประชาชนด้านความสะดวกและปลอดภัย โดยเฉพาะกับนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติ 4) เพื่อแสวงหาแนวร่วมในการรณรงค์ และการปฏิบัติตามกฎจราจร 5) เพื่อสนองนโยบายของ รัฐบาลในการควบคุมการสูญเสียและลดอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ 1) กลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง, รถสามล้อรับจ้าง ผู้ขับขี่รถโดยสาร (สองแถว-บัส) จำนวน 1,500 คน และ 2) กลุ่มนักเรียน นักศึกษา ที่ใช้จักรยานยนต์เป็นพาหนะ หรือเดินทางไปสถานการศึกษาโดยใช้ยานพาหนะต่าง ๆ จำนวน 6,000 คน โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้ แบ่งการดำเนินการตาม โครงการฯ ออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) การประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) การอบรมให้ความรู้เรื่องกฎหมายจราจรแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ 3) เน้นการบังคับใช้กฎหมายและกวดขันจับกุมอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และเป็นธรรม โดยมีผลการเรียกตรวจรถ เพิ่มขึ้น 15 เปอร์เซ็นต์ (เทียบกับปีที่ผ่านมา) โดยผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ 1) การจราจรในพื้นที่ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น 2) ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการเดินทางมากขึ้น 3) ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนเกิดความตื่นตัวและมีจิตสำนึกทางสังคม และเคารพกฎจราจรมากขึ้น 4) สถิติการเกิดอุบัติเหตุ หรือความสูญเสียในพื้นที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลดลงโดยเฉพาะอุบัติเหตุที่เกิดหรือมีสาเหตุมาจากรถจักรยานยนต์ 5) ประชาชนและกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ให้ความร่วมมือและเป็นแนวร่วมในการเสริมสร้างวินัยจราจร

7. ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามตัวแปรดังนี้คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์ การกระทำผิดกฎจราจร ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรดังนี้คือ

1. เพศ ประกอบด้วย

วีระชัย ภูตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

พิสุทธิ์ สังฆวัตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอลองขลุง พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วุฒินันท์ สิริมูล (2548 : 63 - 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน

นภคล สาทัทย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

สายชล ทิมสิน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายกพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. อายุ ประกอบด้วย

วิระชัย ภูตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

วุฒินันท์ สิริมูล (2548 : 63 - 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน

ประสิทธิ์ บุญเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

นภคล สาทัทย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา ประกอบด้วย

วิระชัย ภูตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ประสิทธิ์ บุญเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่าประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 : 63 - 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน

ศราวุธ กองสุข (2548 : 43 - 45) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจแตกต่างกัน

ทิวา ภิรมย์เจียว (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน

นภคณ สาพิทักษ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

4. อาชีพ ประกอบด้วย

ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประสิทธิ์ บุญเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงาน โครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 : 63 - 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน

ศราวุธ กองสุข (2548 : 43 - 45) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจแตกต่างกัน

ทิวา ภิมย์เจียว (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน

อิทธิพงษ์ ก้อนวิมล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน

สายชล ทิมสิน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5. ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประกอบด้วย

สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 90) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่ใช้ในการขับขี่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจจราจรแตกต่างกัน

6. ประสบการณ์ในการขับขี่ ประกอบด้วย

สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 87 – 91) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์ของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจจราจรแตกต่างกัน

วีระชัย ภูตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ระยะเวลาที่มารับบริการของประชาชนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

7. การกระทำผิดกฎจราจร ประกอบด้วย

สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 87 – 90) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า การกระทำผิดกฎจราจรของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจจราจรแตกต่างกัน

8. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร ประกอบด้วย

วรจิตร หนองแก (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พบว่า อาสาสมัคร

สาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ไม่แตกต่างกัน

ยงยุทธ ศศิวรรณพงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้ขับจักรยานยนต์ต่อการจัดระเบียบการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ระดับรู้เกี่ยวกับการจัดระเบียบจราจรที่ต่างกันต่อการปฏิบัติงานตามโครงการจัดระเบียบการจราจรไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าตัวแปรต่อความพึงพอใจคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับจักรยานยนต์ การกระทำผิดกฎจราจร ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรผู้วิจัยจึงนำมาเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความคิดเห็น

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้พบว่า ได้มีผู้สนใจทำการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวหลายท่านซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ได้ดังนี้

8.1 งานวิจัยในประเทศ

วีระชัย ภูตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ในด้านของบุคลากร ประชาชนที่มารับการบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ การศึกษา ภูมิฐานะ สถานภาพสมรสและเวลาที่มารับบริการของประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลแตกต่างกัน

สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 88) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนผู้ขับขี่มีทัศนคติต่อตำรวจจราจรอยู่ในระดับที่ดีหรือค่อนข้างดี มีความรู้สึกว่าอาชีพตำรวจจราจรต้องบริการสังคม ส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจพื้นที่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพของตำรวจจราจร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภท

ของรถที่ขับขี ประสพการณ์ในการติดต่อกับตำรวจจราจร การรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 : 63 - 65) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ตั้งและสิ่งแวดลอม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ภูมิลำเนา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน

นภคล สาทัทภย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสถานที่อันดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

ทิวา ภิรมย์เจียว (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางทุกด้าน โดยเห็นด้วยปานกลางอันดับที่หนึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รองลงมาการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความยุติธรรม ความสนใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน จะมีทรรศนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน

สายชล ทิมสิน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการแตกต่างกัน

อิทธิพงษ์ ก้อนวิมล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด พบว่า ทัศนนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด ทัศนนะของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนนะระดับการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปราม อยู่ในระดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านสืบสวนสอบสวน ด้านจราจร และด้านธุรการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนนะต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน

9. สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงสรุปการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีด้วยกันหลายรูปแบบ แต่จากการแบ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตามกฎหมายและตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ นั้น มีบางข้อที่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนทั่วไปและประชาชนไม่สามารถเข้าถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ อาทิ งานทางด้านธุรการ การเก็บรวบรวมสถิติเกี่ยวกับการจราจร การวางแผนการจราจร เป็นต้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมและจัดแบ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใหม่ โดยที่ยังครอบคลุมหลักการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตามกฎหมายและตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด และเพื่อเป็นการสะดวกในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ดังนี้ 1) การควบคุมการจราจรตามท้องถนน 2) การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด การสอดส่องตรวจตราและ จับกุมผู้กระทำผิด 3) การบังคับใช้กฎหมายจราจร 4) การให้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน อาทิ แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับใช้รถจักรยานยนต์ การกระทำผิดกฎจราจร และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร