

**การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก**
**A Study on the Expectations of People on the Performance of Traffic Police
Phitsanulok Police Station.**

วันชัย ฝีกหัด* และวงศกร เจียมเผ่า
Wanchai Fuekhud*, and Wongsakon Jaimpao

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

*Corresponding author. E-mail : pilok65pol@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. ข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบนำไปใช้วางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก คือเจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินการให้บริการและปฏิบัติต่อประชาชนในฐานะผู้ใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกันเสมือนประชาชนเป็นญาติของตัวเอง และวางตัวอย่างสุภาพต่อประชาชนทั้งการกระทำและคำพูด มีการวางแผนการเดินทางที่ดีในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนเพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควรดำเนินจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบและข้อบังคับในการขับขี่ยานพาหนะบนท้องถนนในสถานศึกษาและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีแก่ประชาชนในการใช้รถใช้ถนนต่อไป

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การบริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

Abstract

The purpose of this research was to study 1. The level of expectation of the people towards the performance of traffic police officers. In the Phitsanulok Police Station Quantitative research Study of 400 people in the sample. The results showed that the overall picture was at a high level 2. Different education levels Affecting the level of public expectation on the performance of traffic police officers. In the area of Phitsanulok Police Station, the difference was statistically significant at the 0.05 level. 3. Recommendations to be used as a guideline for the supervisor or the person responsible for planning and policy development in the development of public services of traffic police officers. Phitsanulok Police Station Police officers should provide services and treat the public as lawmakers equally as people are their own relatives. And put a polite example to the people, both actions and words. Good bus route planning is planned to reduce traffic congestion. In addition, traffic police officers should provide legal education. Regulations and regulations for the driving of vehicles on the road in schools and agencies. To instill a good consciousness for the people to use the car on the road next.



Key word : Expectations , service , traffic police

บทนำ

ปัญหาอุบัติเหตุทางถนนเป็นปัญหาสำคัญที่ทุกประเทศกำลังเผชิญอยู่และแนวโน้มมีผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บสูงขึ้น โดยองค์การอนามัยโลกระบุว่าทุกปีมีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนประมาณ 1.3 ล้านคน ผู้บาดเจ็บหรือพิการประมาณ 50 ล้านคน และอุบัติเหตุทางถนนเป็นสาเหตุการเสียชีวิตอันดับแรกในกลุ่มอายุระหว่าง 15-29 ปี หากไม่มีการวางแผนป้องกัน แก้ไขปัญหาดังกล่าว อัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนในประเทศที่ยากจนถึงปานกลางจะสูงขึ้นเป็นสองเท่าในปี พ.ศ. 2563 และอุบัติเหตุทางถนนเป็นสาเหตุของการเสียชีวิตอันดับหกของประชาชน จากสภาพปัญหาดังกล่าวจึงได้มีการเรียกร้องให้ทุกประเทศสมาชิกดำเนินการตามกรอบปฏิญามอสโก ซึ่งกำหนด ให้ พ.ศ. 2554 - 2563 เป็นทศวรรษแห่งการปฏิบัติการเพื่อความปลอดภัยทางถนน เพื่อให้แต่ละประเทศกำหนดทิศทางแผนงานมาตรการในการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนน โดยมีเป้าหมายลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของโลก ถึงร้อยละ 50 ใน พ.ศ. 2563

จังหวัดพิษณุโลกเป็นจังหวัดในภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย มีประชากรในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 856,376 คน มีพื้นที่ 10,815 ตารางกิโลเมตร ติดต่อกับจังหวัดอุตรดิตถ์ทางทิศเหนือจังหวัดสุโขทัยทางทิศตะวันตก จังหวัดเลยและจังหวัดเพชรบูรณ์ทางทิศตะวันออก และจังหวัดพิจิตรและจังหวัดกำแพงเพชรทางทิศใต้และติดต่อกับประเทศลาวทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งการปกครองออกเป็น 9 อำเภอ อำเภอเมืองพิษณุโลกเป็น 1 ใน 9 อำเภอของจังหวัดพิษณุโลก ตั้งอยู่ทางตอนกลางก่อนไปทางตะวันตกของจังหวัด ซึ่งเป็นศูนย์กลางการค้าเศรษฐกิจของจังหวัดและเป็นที่ตั้งของส่วนราชการต่าง ๆ ดังนั้นจำนวนยานพาหนะและการสัญจรบนท้องถนนจึงเพิ่มมากขึ้น และก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจรและอุบัติเหตุ การจราจร โดยสถิติจากอุบัติเหตุจราจร พ.ศ. 2560 มีจำนวนอุบัติเหตุการจราจร 2,352 ครั้ง มีผู้ได้รับบาดเจ็บจำนวน 2,604 คน และมีผู้เสียชีวิตจำนวน 71 คน (ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนน , 2560)

จากสถานการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาบนท้องถนนคือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร” ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ถือเป็นงานบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลให้เกิดความรู้สึทางด้านบวกหรือเกิดความประทับใจในกิจกรรมที่ได้ รับจากการบริการความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะจึงเปรียบ ได้กับปฏิกิริยาของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐที่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชน และเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้กับประชาชน การให้บริการของรัฐเป็นที่พึงพอใจ และทำให้เกิดความภาคภูมิใจมากขึ้นน้อยเพียงไรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของรัฐ

จากความสำคัญของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่า จะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกในการจัดการและควบคุมการจราจร การบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก หากปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีการใช้กฎหมายเป็นไปอย่างถูกต้อง มีความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อประชาชนแล้ว ความคาดหวังในทางที่ดีของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรย่อมเกิดขึ้น อันจะส่งผลถึงภาพพจน์โดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรด้วย และในทางกลับกันหากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ไม่สนใจในการปฏิบัติงาน ขาดความซื่อสัตย์สุจริต การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ไม่มีความเสมอภาค เลือกปฏิบัติ หรือแสวงหาผลประโยชน์ ย่อมส่งผลให้เกิดความเสียหายและเสื่อมเสียแก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะผู้ดูแลงานด้านการจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก จึงคำนึงถึงความจำเป็นที่จะต้องศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมือง



พิษณุโลก เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากประชาชนและนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บังคับบัญชา หรือผู้รับผิดชอบที่จะนำไปใช้วางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก
3. นำไปเสนอเป็นข้อมูลสำหรับผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบที่จะนำไปใช้วางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก จำนวน 260,764 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ "Taro Yamane" ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ (Checklists)

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ด้านการฝึกอบรมให้

ความรู้เรื่องกฎจราจร ด้านการติดต่อและรับแจ้งเหตุการณ์จราจร ด้านสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตามทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก และรอรับแบบสอบถามด้วยตัวเองจำนวน 400 ชุด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ F-test (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 33 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.7 จบศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44 และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.8

2. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ทั้งหมด 5 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	Mean ($\bar{X}$)	S. D.	แปลผล
ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร	4.46	0.51	มาก
ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร	4.32	0.53	มาก
ด้านการติดต่อและรับแจ้งเหตุการณ์จราจร	4.60	0.43	มากที่สุด
ด้านการอบรมให้ความรู้เรื่องจราจร	4.43	0.58	มาก
ด้านการสนับสนุนงานป้องกันและปราบปราม	4.45	0.58	มาก
เฉลี่ยรวม	4.45	0.52	มาก

จากตาราง 1 พบว่าความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกทั้งหมด 5 ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือด้านการติดต่อและรับแจ้งเหตุการณ์จราจร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.43) รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.51) ด้านการสนับสนุนงานป้องกันและปราบปราม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.58) ด้านการอบรมให้ความรู้เรื่องจราจร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.58) และด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = 0.53) ตามลำดับ



3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก พบว่า

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลคือ เพศ อายุ สถานภาพสมรสและอาชีพ

4. ข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบนำไปใช้วางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก พบว่า

เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินการให้บริการและปฏิบัติต่อประชาชนในฐานะผู้ใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกันเสมือนประชาชนเป็นญาติของตัวเอง และวางตัวอย่างสุภาพต่อประชาชนทั้งการกระทำและคำพูด ใช้ดุลยพินิจอย่างเป็นธรรมในการดำเนินการลงโทษทางกฎหมาย มีการวางแผนการเดินทางที่ดีและการปล่อยสัญญาณไฟจราจรให้สอดคล้องกับสภาพการจราจรจริงในชั่วโมงเร่งด่วนเพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควรดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับในการขับขี่ยานพาหนะบนท้องถนนในสถานศึกษาและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีแก่ประชาชนในการใช้รถใช้ถนนต่อไป

อภิปรายผล

1. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ทั้งหมด 5 ด้าน สรุปได้ว่า

ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ทั้งหมด 5 ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงใจ เงินอำนวย. (2551 : บทคัดย่อ). การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญาด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน และด้านการปรับปรุงสถานที่ และสภาพแวดล้อม

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการติดต่อและรับแจ้งเหตุการจราจร รองลงมาคือด้านด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร มีค่าเฉลี่ย ด้านการสนับสนุนงานป้องกันและปราบปราม ด้านการอบรมให้ความรู้เรื่องจราจร และด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ตามลำดับ หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนต้องการความสะดวกรวดเร็วและมีทางเลือกในการบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล สมานแก้ว (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองราชบุรี ต่อการให้บริการงานจราจรของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีทัศนคติและจิตวิญญาณในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้เกิด ความสะดวก รวดเร็วและเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service)

ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบังคับใช้กฎหมายจราจรยังมีความหละหลวมในหลายข้อ ทำให้ผู้ขับขี่รถบนถนนไม่เคารพกฎหมาย ประชาชนจึงมีความคาดหวังที่จะให้เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มงานจราจรมีการบังคับใช้กฎหมายให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประดิษฐ์ วงศ์ตา (2560) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและแนวทางการแก้ไขการกระทำผิดกฎหมายจราจรทางบกในเขตเทศบาลตำบลปาย อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าแนวทางการแก้ไขการกระทำ



ผิดกฎหมายจราจรทางบก คือควรดำเนินการบังคับใช้กฎหมายจราจรให้มาก กวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายและผู้ที่เมา และขับอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการติดต่อและรับแจ้งเหตุการณ์จราจร

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อแจ้งเหตุด่วนเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆบนเส้นทางจราจร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีระวัฒน์ กุลฉวะ (2550) ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ศึกษากรณีเทศบาลเมืองจันทบุรี เทศบาลตำบลจันทนิมิต เทศบาลตำบลท่าช้าง พบว่าทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านความร่วมมือกับชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะตำรวจจราจรสามารถฟังได้ทุกเมื่อ ยามที่เกิดอุบัติเหตุทางจราจร

ด้านการอบรมให้ความรู้เรื่องจราจร

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนต้องการให้เกิดการลดและป้องกันอุบัติเหตุทางถนน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรสร เพชรกรด (2554) ศึกษาเรื่องแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจรทางบกของประชาชน ในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าแนวทางในการปฏิบัติเพื่อลดอุบัติเหตุคือการเผยแพร่ความรู้เรื่องการขับรถยนต์อย่างปลอดภัย เพื่อให้ทราบถึงข้อปฏิบัติที่เหมาะสมในการใช้รถใช้ถนนและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุทางถนน

ด้านการสนับสนุนงานป้องกันและปราบปราม

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจออกปฏิบัติงานจราจรในชั่วโมงเร่งเพื่อลดและป้องกันอุบัติเหตุ รวมทั้งออกตรวจตามห้างร้าน บ้านเรือนเพื่อป้องกันภัยด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ บัวสาย (2553) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบ้านกรวด อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจออกให้บริการด้านการจราจรตามจุดต่างๆ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการออกตรวจตามจุดต่างๆ เพื่อป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สินอย่างเหมาะสม

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก สรุปได้ว่า

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะผู้ใช้รถใช้ถนนที่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการแก้ไขสถานการณ์เมื่อเจอกับปัญหาบนท้องถนน มีความคาดหวังต่อการได้รับบริการและความช่วยเหลือจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากกว่าผู้ใช้รถใช้ถนนที่มีความรู้และประสบการณ์ในการไขปัญหาบนท้องถนน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลคือ เพศ อายุ สถานภาพสมรสและอาชีพ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบนำไปใช้วางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก สรุปได้ว่า

เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดำเนินการให้บริการและปฏิบัติต่อประชาชนในฐานะผู้ใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกันเสมือนประชาชนเป็นญาติของตัวเอง และวางตัวอย่างสุภาพต่อประชาชนทั้งการกระทำและคำพูด มีการวางแผนการเดินทางที่ดีในชั่วโมงเร่งด่วนเพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควรดำเนินจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบและข้อบังคับในการขับยานพาหนะบนท้องถนนในสถานศึกษาและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีแก่ประชาชนในการใช้รถใช้ถนนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเพื่อให้เกิด ความสะดวก รวดเร็วในการใช้เส้นทางจราจร
2. ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ส่งเสริมการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลดความหละหลวมในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจรของประชาชน
3. ด้านการติดต่อและรับแจ้งเหตุการจราจร จัดตั้งศูนย์ติดต่อรับแจ้งเหตุบนเส้นทางจราจร เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ตลอด 24 ชั่วโมง
4. ด้านการอบรมให้ความรู้เรื่องจราจร จัดโครงการณรงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการขับขี่ยานพาหนะ อย่างปลอดภัยบนท้องถนน
5. ด้านการสนับสนุนงานป้องกันและปราบปราม เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกตรวจพบปะเยี่ยมเยือนประชาชน ในช่วงกลางวันและยามวิกาลเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการจัดการจราจรในช่วงโมงเร่งด่วน เพื่อแก้ปัญหาการจราจรติดขัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก
2. ควรมีการศึกษาการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในระบบการจราจร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแก่ ประชาชน
3. ควรศึกษาการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เพื่อศึกษาความคาดหวังของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีต่อการมีส่วนร่วมจากประชาชนเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการลดและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างดียิ่งจาก ดร.วงศ์กร เจียมเผ่า อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้สละเวลาอันมีค่าและกรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดีนับเป็นพระคุณอย่างสูงสำหรับผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒนพันธ์ เขตต์กัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชติ บดีรัฐ และ ดร.จิรวิทย์ สันติวงษ์สกุล ที่ให้คำแนะนำในการตรวจและแก้ไขเครื่องมือสำหรับการวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล เกิดผล รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษและวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษาการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษจนเกิดความสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตเวทิตาคุณแด่บิดา มารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้กับผู้วิจัย ตลอดจนตัวผู้วิจัยขอน้อมคารวะแด่ผู้เขียนตำราวิชาการที่ผู้วิจัยได้นำมาประกอบในการศึกษาวิทยานิพนธ์และใช้ในการอ้างอิงทุกท่าน หากมีข้อผิดพลาดประการใดข้าพเจ้าขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียวขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้



เอกสารอ้างอิง

- ไกรสร เพชรกรต. (2554). ศึกษาเรื่องแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจรทางบกของประชาชน ในเขตอำเภอ กาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสน- ศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- จงใจ เงินอำนวย. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.
- จีระวัฒน์ กุลฉะ. (2550). ทศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จันทบุรี ศึกษากรณีเทศบาลเมืองจันทบุรี เทศบาลตำบลจันทนิมิต เทศบาลตำบลท่าช้าง. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพรัตน์ บัวสาย. (2553). ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรบ้านกรวด อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- นฤมล สมานแก้ว. (2552). ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองราชบุรี ต่อการให้บริการงานจราจร ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชา รัฐศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประดิษฐ์ วงศ์ตา. (2560). ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและแนวทางการแก้ไขการกระทำผิดกฎหมายจราจรทางบกในเขตเทศบาล ตำบลปาย อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐ ประศาสนศาสตร์). สำนักวิชาบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ฝ่ายเลขานุการ ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน. (2554). แผนที่นำทางเชิงกลยุทธ์ทศวรรษแห่งความปลอดภัยทาง ถนน พ.ศ.2554-2563. กรุงเทพฯ : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.
- ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนน. (2560). สถิติผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตทุกจังหวัด. เข้าถึง ได้จาก : www.thairsc.com. (วันที่ค้นข้อมูล : 4 กรกฎาคม 2560).