



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช



เจ้าสิบตำรวจ อนุรักษ์ ทองรัตน์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

กรกฎาคม 2558

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

กรกฎาคม 2558

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

**PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS TRAFFIC MANAGEMENT OF THE TRAFFIC
POLICE, MUEANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION,
NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE**

The seal of Mahamakut Buddhist University is a large, intricate emblem. It features a central shield with a sunburst at the top, a tiered stupa in the middle, and a lotus flower at the bottom. The shield is flanked by two figures holding a banner with Thai script. The entire emblem is surrounded by a decorative border of lotus flowers and leaves.

PULICE SERGEANT NATTAPORN THONGRAT

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCES
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY**

JULY 2015

(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศคุณูปการ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ต
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
2 ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	18
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	33
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร	38
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติจราจรทางบก	43
2.7 บทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช	50
2.8 งานที่วิจัยเกี่ยวข้อง	57
2.9 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
	3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
	3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเรื่องที่ติดต่อ
	ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเรื่องที่ติดต่อ ต่างกัน

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 5 ผลรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช	116
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	120
5.1 สรุปผลการวิจัย	121
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	127
5.3 ข้อเสนอแนะ	133
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	133
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	136
บรรณานุกรม	137
ภาคผนวก	141
ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	142
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือ	144
ภาคผนวก ค. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	148
ภาคผนวก ง. แบบสอบถาม	150
ภาคผนวก จ. วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	157
ภาคผนวก ฉ. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเมือง นครศรีธรรมราช	161
ประวัติผู้วิจัย	164

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	72
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	73
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	73
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	74
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	74
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามติดต่อเรื่องที่ติดต่อ	75
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช	76
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก	77
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	78
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน	79
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ	80
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ	81
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราชจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ	85
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามรายได้	87
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามรายได้	89
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้านจำแนกตามเพศ	91
4.18	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีเพศต่างกัน	91
4.19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจร ด้านการอำนวยความสะดวก ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ	92
4.20	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานจราจรด้านการอำนวยความสะดวก ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศต่างกัน	92
4.21	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจร ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ	93

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.22	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาบรรณการบังคับใช้กฎหมาย ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมายโดยรวม ที่มีเพศต่างกัน	93
4.23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยาบรรณ ด้านความร่วมมือกับชุมชน ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนก ตามเพศ	94
4.24	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาบรรณการบังคับใช้กฎหมาย ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม ที่มีเพศต่างกัน	94
4.25	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยาบรรณของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนก ตามอายุ	95
4.26	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาบรรณของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอายุต่างกัน	95
4.27	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยาบรรณ ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	96
4.28	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาบรรณของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีอายุต่างกัน	96

สารบัญญัตราง

ตารางที่		หน้า
4.29	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอายุ	97
4.30	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีอายุต่างกัน	97
4.31	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีอายุต่างกัน	98
4.32	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามอายุ	99
4.33	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน ที่มีอายุต่างกัน	99
4.34	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	100
4.35	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	100

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.36	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	101
4.37	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้าน การอำนวยความสะดวก ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	101
4.38	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามระดับการศึกษา	102
4.39	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีอายุต่างกัน	102
4.40	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามระดับการศึกษา	103
4.41	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	103
4.42	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนก ตามอาชีพ	104

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.43	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาของ ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอาชีพต่างกัน	104
4.44	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ	105
4.45	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีอาชีพต่างกัน	105
4.46	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอาชีพ	106
4.47	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีอาชีพต่างกัน	106
4.48	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามอาชีพ	107
4.49	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน ที่มีอาชีพต่างกัน	107

สารบัญตาราง

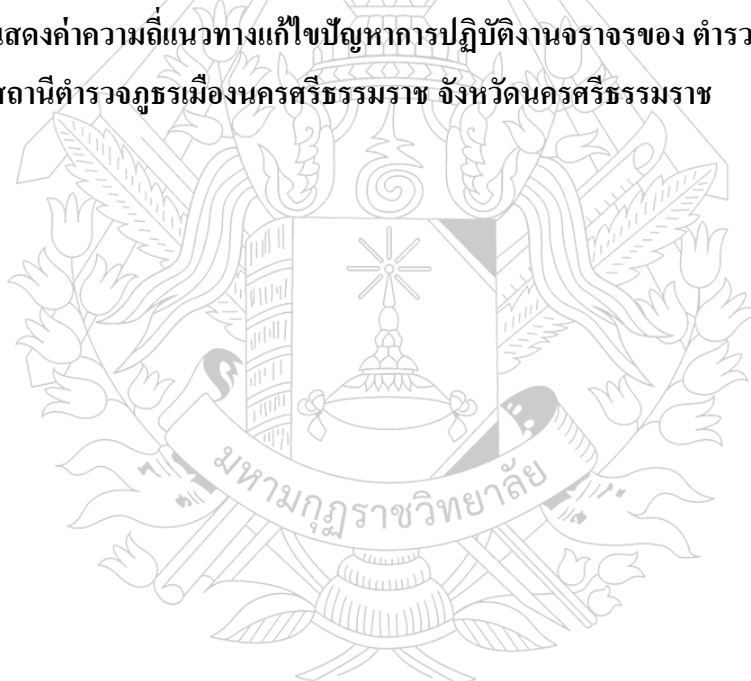
ตารางที่		หน้า
4.50	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามรายได้	108
4.51	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีรายได้ต่างกัน	108
4.52	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้	109
4.53	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีรายได้ต่างกัน	109
4.54	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามรายได้	110
4.55	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีรายได้ต่างกัน	110
4.56	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามรายได้	111

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.57	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน ที่มีรายได้ต่างกัน	111
4.58	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนก ตามเรื่องที่ติดต่อ	112
4.59	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน	112
4.60	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อ	113
4.61	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน	113
4.62	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อ	114
4.63	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงาน จรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน	114

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.64	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยา ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อ	115
4.65	แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การปฏิบัติงานจรรยาของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน ความร่วมมือกับชุมชน ที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน	115
4.66	แสดงค่าความถี่ผลปัญหาการปฏิบัติงานจรรยาของ ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช	116
4.67	แสดงค่าความถี่แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานจรรยาของ ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช	118



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

63



5620650332018 : สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง ; รม (รัฐศาสตร์การปกครอง)
 คำสำคัญ : ความคิดเห็นของประชาชน/ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร/
 สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
 จำแนกตำรวจภูธร ทงรัตน์ : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด
 นครศรีธรรมราช (PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS TRAFFIC MANAGEMENT OF THE
 TRAFFIC POLICE, MUEANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION,
 NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ :
 รองศาสตราจารย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษา, รองศาสตราจารย์ ดร.เดชชาติ
 ตรีทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม. 164 หน้า ปี พ.ศ. 2558

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 การปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร
 เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
 รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต่องานจราจร ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและ
 แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช
 จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มาติดต่องานจราจรเกี่ยวกับงานจราจรที่
 สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จำนวน 1,980 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้
 ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน
 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูล
 ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน ค่า t – test ค่า F – test และเมื่อปรากฏว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบ
 ความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร
 เมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
 เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความร่วมมือกับ
 ชุมชน ส่วนด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา
 อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต่องานจราจร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครเขื่อนขันธ์กาบแก้วบัวบาน จังหวัดนครราชสีมา ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต่อกับงานจราจร ต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครเขื่อนขันธ์กาบแก้วบัวบาน จังหวัดนครราชสีมา ปัญหา คือ ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ ได้รับความสะดวกมากขึ้นในจุดที่มีตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ และมีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง ด้านความร่วมมือกับชุมชน ได้แก่ ให้บริการด้านจราจรตามชุมชน เมื่อมีงานบวช งานแต่งงาน หรืองานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ จัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลุกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชน และมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่นักเรียนนักศึกษา และด้านการบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ มีการกวาดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ว่ากล่าวตักเตือนผู้ทำผิดอย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมกับสภาพความผิด และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดี

แนวทางแก้ไขปัญหา คือ ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ และจัดลำดับคิวในการมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มอัตรากำลังเพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วนเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก ได้รับความสะดวกมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรว่ากล่าวตักเตือนผู้ทำผิดวินัยมากกว่าการสั่งปรับ ควรผ่อนปรนการกวาดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ เมื่อเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่ควรเร่งรัดเวลาออกมาปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือกับชุมชน ได้แก่ ควรมีการบริการด้านการจราจรตามชุมชน เมื่อมีงานบวช งานแต่งงาน หรืองานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลุกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่เรียนนัักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

5620650332018 : MAJOR : GOVERNMENT : M.A.(GOVERNMENT)
 KEY WORDE : PEOPLE’S OPINIONS/TOWARDS TRAFFIC MANAGEMENT
 OF THE TRAFFIC POLICE/ MUEANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION,
 NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

POLICE SERGEANT MAJOR NATTAPORN THONGRAT :
 PEOPLE’S OPINIONS TOWARDS TRAFFIC MANAGEMENT OF THE TRAFFIC POLICE,
 MUEANG NAKHON SI THAMMARAT POLICE STATION, NAKHON SI THAMMARAT
 PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE : ASSOC.PROF.DR.KANTAPHON NUTHONGKAEW,
 ADVISOR ASSOC.PROF.DR.DETCHAT TREESAP, CO- ADVISOR. 164 P., B.E. 2558 (2015)

The objective of this thesis aims to 1) study of the people's opinions toward traffic police’s working of Nakhon SI thammarat city police station, Nakhon SI thammarat province. 2) to compare the people's opinions toward traffic police’s working of Nakhon SI thammarat city police station, Nakhon SI thammarat province by gender, age, education, occupation, income per month, and contract traffic work. 3) study of suggestions about the problems and the solutions traffic police’s working of Nakhon SI thammarat city police station, Nakhon SI thammarat province.

The population consisted of people who contact the government about the traffic Nakhon Si Thammarat police station. The size of sample by using Krejcie and Morgan table at the error does not exceed 0.05. The sample were 322 people.

The research tool was used by questionnaire, closed-end and open-end. Analytics of data by computer program. The statistics include frequency, average, standard deviation, t-test and F-test, when F-test has statistically significant then test the difference scores of each pair by using the method of LSD (Least Significant Difference).

The results showed that

1) The people's opinions toward traffic police’s working of Nakhon SI thammarat city police station, Nakhon SI thammarat province found that the overall is moderate level. When consider in each aspect found that the law enforcement was the highest average. The second, was the cooperation with the community. and The results indicated was the lowest average. When considering by gender, age, education, occupation, income per month, and contract traffic work all of the overall was medium level

2) The result of comparison between people's opinions toward traffic police's working of Nakhon SI thammarat city police station, Nakhon SI thammarat province by gender, age, education, occupation, income per month, and contract traffic work found that not different.

3) The suggestion of problems and the solutions of traffic police's working of Nakhon SI thammarat city police station, Nakhon SI thammarat province was the facilities include the facilities on the traffic infraction to pay fines at the police station. Get more convenient in traffic police duties and have a publicity about using of the route path covering all direction. In cooperation with the community, including the service traffic by community. When the ordination, wedding, or other tasks. The dissemination of knowledge. Cultivate discipline traffic for the community and make an activities to learn about traffic rules to students. The law enforcement, including the strict of traffic discipline, both of cars and motorcycles, admonish the offender the reasonable suitable to the fault, when the accident occurred, can be control and manage the traffic situation as well

The solution's problems of the facilities include that the staff should provide instructions and reorder the queue to pay the fine at the police station, the officer should increase manpower to assist in the urgent moment. To provide public facilities, have been more convenient. Public officials should be making advertisement about using the route covers all directions in law enforcement for example the staff should be admonished for discipline rather than to adjust the order should allow narrowing traffic discipline, driving cars and a motorcycle in an accident authorities should accelerate out worker.

The partnership with the community, including there should be a traffic services in the community, when the ordination, wedding, or other work, is always consistent, should have knowledge of publishing projects instill discipline traffic communities, continuously, and should have the knowledge activities of traffic rules to students continuously.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยการความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช พระเทพวินยาภรณ์ รองอธิการบดี รองศาสตราจารย์พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย ขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กันตภณ หนูทองแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เดชชาติ ตรีทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อีกทั้งได้สละเวลาในการชี้แนะแนวทางตลอดจนการตรวจแก้ไขจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.พิเศษ ดร.สังศรี ชมพวงศ์ , พ.ต.อ.เจียร ชูหนู และพ.ต.ต.เสรี ชูจันทร์ ที่ได้อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย และได้กรุณาให้ความรู้และคำแนะนำตลอดจนข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการวิจัยในครั้งนี้

เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือในด้านเอกสารการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

คณาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกท่าน ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเพื่อนนักศึกษา ที่ให้กำลังใจรวมทั้งความห่วงใยที่มอบให้ผู้วิจัยตลอดมา

และรองผู้กำกับการจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราชและประชาชนทุกคน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีทั้งหมดนี้แด่บิดามารดา และครู - อาจารย์ อันเป็นที่เคารพสูงสุด รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จำสืบทำรวจฉัฐพล ทองรัตน์

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญเติบโตทางวิทยาการต่าง ๆ รวมถึงความก้าวหน้าทางด้านการคมนาคม นำมาซึ่งความสะดวกสบาย เมื่อเศรษฐกิจดี ประชาชนมีรายได้ สามารถชื้อยานพาหนะมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ตน ปัญหาหนึ่งที่ตามมาคือ ปัญหาการจราจร ปัจจุบันปัญหาการจราจรโดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ถือว่าเป็นปัญหาระดับชาติปัญหาหนึ่งเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ปัญหาการจราจรทวีความรุนแรงมากขึ้นก็คือ รัฐไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายจราจรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับรัฐไม่ได้มีบรรทัดฐานในการลงโทษและการดำเนินคดีผู้กระทำความผิดจราจรให้มีผลบังคับใช้ได้มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้รถใช้ถนนยังคงทำผิดกฎจราจรต่อไป และเจ้าหน้าที่รัฐก็มีการทุจริตจากการออกใบสั่งและการรับสินบนอยู่เป็นจำนวนมาก

จากสภาพการณ์โดยทั่วไปผู้ที่ใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ยังขาดความตระหนักในเรื่องวินัยจราจร ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านวินัยจราจรมาโดยตลอด เช่น การจอดรถไม่เป็นระเบียบจอดรถในที่ที่ห้ามจอด ไม่สวมหมวกนิรภัยในขณะที่ขับขี่รถจักรยานยนต์ ใช้โทรศัพท์ในขณะที่ขับขี่รถ ไม่มีใบอนุญาตขับขี่ ฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร ขับขี่เร็ว ไม่เปิดสัญญาณไฟเลี้ยว ไม่เคารพกฎจราจรทำให้ถูกจับและเสียค่าปรับ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดอุบัติเหตุสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนส่งผลเสียถึงภาพลักษณ์ของประเทศชาติ (สุทธิพันธ์ อริญญาต, 2552 : 2¹)

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เป็นอำนาจที่กฎหมายให้ไว้ในภาพรวมแต่ในทางปฏิบัติแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรคงไม่ได้ปฏิบัติครบถ้วนตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ทั้งนี้เนื่องจากสภาพการจราจรในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวันปัจจุบันจำนวนรถยนต์จักรยานยนต์ตามท้องถนนมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ปัญหาในการใช้รถใช้ถนนเพิ่มมากขึ้นทางภาครัฐบาลจึงได้มีการเพิ่มกฎระเบียบต่าง ๆ ที่คอยควบคุมดูแล และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้รถใช้ถนนมากขึ้น ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกต่อคุณภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นมีความเหมาะสมและ

¹ สุทธิพันธ์ อริญญาต, “ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม), 2552, 202 หน้า.

คุณภาพเพียงพอหรือไม่ ตรงต่อความต้องการของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนหรือไม่ เป็นปัจจัยที่ทำให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีไว้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกของประชาชนโดยตรง

บทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรนั้น มีทั้งบทบาทเชิงบวกและบทบาทเชิงลบ กล่าวคือการปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกแก่การสัญจรไปมาของประชาชนให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้นถือได้ว่าเป็นบทบาทเชิงบวกซึ่งประชาชนส่วนใหญ่จะชอบด้านนี้ แต่ในบทบาทเชิงลบ ก็คือสิ่งที่ต้องจับกุมบังคับใช้กฎหมายกับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายการจราจร จับปรับ ซึ่งกฎหมายได้ให้อำนาจไว้ และถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การสัญจรไปมาของประชาชนให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเช่นเดียวกัน ซึ่งบทบาทด้านนี้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนที่ถูกจับกุม ปรับ จะรู้สึกไม่พอใจอย่างเห็นได้ชัด (จิรัฐ พิมพา, 2554 : 2²)

ดังนั้นด้วยเหตุผลดังกล่าว และผู้วิจัยปฏิบัติงานในหน้าที่งานจราจร จึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ก็เพื่อเป็นการศึกษาให้ทราบปัญหา ความคิดเห็นของประชาชน ว่าคิดเห็นอย่างไรกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร การจัดระบบจราจร การปฏิบัติหน้าที่ เพื่อนำความคิดเห็นนั้นมาเป็นแนวทางการพัฒนางานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราชของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ต้องงานจราจร ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

² จิรัฐ พิมพา “ความคิดเห็นของประชาชนในการเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม) 2554, 198 หน้า.

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.5 ประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.3.6 ประชาชน ที่มีเรื่องที่ต้องงานจราจรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานจราจรที่สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช จำนวน 1,980 คน (รายงานสรุปผลการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมศูนย์บริการจราจร ประจำเดือน สถานีตำรวจนครศรีธรรมราชตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 - 30 มีนาคม พ.ศ. 2557)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านดังต่อไปนี้

- ด้านการอำนวยความสะดวก
- ด้านการบังคับใช้กฎหมาย
- ด้านความร่วมมือกับชุมชน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานที่สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ต้องงานจราจร ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ ไปกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการแสดงออกซึ่งความรู้ ความเข้าใจและความรู้สึกของบุคคล กิจกรรม เหตุการณ์ วัตถุสิ่งของและสิ่งแวดล้อมอื่นๆ โดยสามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด ความคิด หรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ในที่นี้หมายถึง สภาพความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจร หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านต่อไปนี้

ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในช่วงเวลาที่มีการจราจรหนาแน่นและเร่งด่วน ด้านการเปรียบเทียบปรับในคดีจราจรมีความสะดวกรวดเร็ว การจัดสายตรวจจราจรให้มีหน้าที่ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหารถจราจรเฉพาะหน้าในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ การใช้สื่อกระจายเสียงในท้องถิ่นเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและเสริมสร้างวินัยจราจรและป้องกันอุบัติเหตุ การให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหารถจราจร กับส่วนราชการ ภาคเอกชน การวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องประสานกับงานอื่นๆของสถานีตำรวจ การหมั่นสอดส่องดูแล ประสานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและการก่อสร้างต่างๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อยภายใต้กรอบแนวทางการปฏิบัติร่วมกันอย่างเคร่งครัด

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย หมายถึง การกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่ที่รถยนต์และรถจักรยานยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดีจับกุมผู้กระทำความผิด โดยไม่เลือกปฏิบัติว่ากล่าวตักเตือน ผู้กระทำความผิดอย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมกับสภาพความผิดรับฟังเหตุผลของผู้กระทำความผิดและให้โอกาสปรับปรุงตัวใหม่ก่อนที่จะจับกุมผู้ที่กระทำความผิด

กฎจรรยา มี การแจ้งให้ทราบ ว่า ทำผิดกฎจรรยาด้วยความผิดอะไร ออกใบสั่งให้ทุกครั้งที่มีการจับและปรับ ไม่เพียงเบงคดีความจรรยาจากถูกเป็นผิดจากผิดเป็นถูก

ด้านความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง มีการจัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลูกฝังวินัย การจรรยาให้แก่ชุมชน จัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจรรยาให้นักเรียนนักศึกษาให้บริการด้านการจรรยาตามชุมชน เมื่อมีงานบวช งานแต่งงาน หรืองานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอร่วมหารือกับสถานศึกษาและชุมชนวางแผนแก้ไขปัญหัจรรยาอย่างสม่ำเสมอ ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุปฏิบัติหน้าที่ไม่เกินอำนาจที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อให้ประชาชนเลื่อมใสศรัทธา และให้ความร่วมมือตำรวจจรรยาบริการประชาชนด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีเสมอตำรวจจรรยาเป็นที่พึ่งของท่านได้ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุจรรยาบนท้องถนน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานจรรยาที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ดูแลงานจรรยาตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยบนท้องถนน

สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช หมายถึง หน่วยงานระดับกองบังคับการ ขึ้นตรงต่อ กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 8 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รับผิดชอบ กำกับ ดูแล พื้นที่เมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ที่มีติดต่อราชการเกี่ยวกับงานจรรยาที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 - 30 มีนาคม พ.ศ. 2557

ถอนอายุัด หมายถึง การที่ประชาชนมาขอถอนอายุัดใบขับขี่และทะเบียนรถที่ถูกอายุัดไว้ที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น 2 เพศ คือ 1) ชาย และ 2) หญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 30 ปี, 2) 30 - 40 ปี, 3) 41-50 ปี และ 4) 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ประถมศึกษา, 2) มัธยมศึกษา/ปวช., 3) อนุปริญญา/ปวส. และ 4)ปริญญาตรี/สูงกว่า

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 อาชีพ คือ 1) เกษตรกรรม/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, 2) รับจ้าง/พนักงานบริษัท, 3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ 4) นักเรียน/นักศึกษา/แม่บ้าน

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ต่อเดือนของตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท, 2) 5,000-10,000 บาท, 3) 10,001-15,000 บาท และ 4) 15,001 บาทขึ้นไป

เรื่องที่ติดต่องานจราจร หมายถึง เรื่องที่ติดต่องานจราจรของตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ขอชำระค่าปรับ, 2) ขออนุญาตปิดกั้นการจราจร, 3) ขอรับใบขับขี่ และ 4) ขอลอนอายุค/ขอรถนำคณะบุคคล/ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาสาระที่สำคัญทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเชิงปริมาณ มีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติจราจรทางบก
- 2.7 บทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช
- 2.8 งานที่วิจัยเกี่ยวข้อง
- 2.9 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นมีหลายทฤษฎีดังนี้

แดลเนียด แคทซ์ ได้อธิบายถึง หน้าที่หรือกลไกของความคิดเห็น ที่สำคัญไว้ 4 ประการ

1. เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (Adjustment) หมายความว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัยความคิดเห็นเป็นเครื่องยึดถือสำหรับกาปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นที่ไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงที่สุด และให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนี้ ทศนคติจึงสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของเขา และด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นที่ไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

2. เพื่อป้องกันตัว (Ego Defensive) โดยปกติในทุกขณะคนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริง ในสิ่งซึ่งเป็นที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (Self Image) ดังนี้ ความคิดเห็นจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตัวโดยการแสดงออกเป็นความรู้สึก คุกเขยิบขยหาย หรือดิ้นนินทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่า ด้วยการมีความคิดเห็นที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น การก่อกวนตัวที่เกิดขึ้นมาของความคิดเห็น ในลักษณะนี้มีลักษณะแตกต่างจากการมีความคิดเห็นเป็นเครื่องมือในการปรับตัว ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

กล่าวคือความคิดเห็นจะมีใช้พัฒนาขึ้นมาจากการมีประสบการณ์กับสิ่งนั้นๆ โดยตรง หากแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวผู้หนึ่งเอง และสิ่งที่เป็นเป้าหมายของการแสดงออกมาซึ่งความคิดเห็นนั้น ก็เป็นเพียงสิ่งที่เขาผู้นั้นหวังใช้เพียงเพื่อการระบายความรู้สึกเท่านั้น

3. เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (Value Expressive) ความคิดเห็นนั้นเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่างๆ และด้วยความคิดเห็นนี้เองที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่างๆ ในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้นความคิดเห็น จึงสามารถใช้สำหรับอธิบาย และบรรยายความเกี่ยวกับค่านิยมต่างๆ ได้

4. เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบเป็นความรู้ (Knowledge) ความคิดเห็นจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ประเมิน และทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัวเขา ด้วยกลไกดังกล่าวนี้เอง ที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้ และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเขาได้

2.1.2 การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น (Attitude Change)

เซอร์เบริท ซี. เคลแมน ได้อธิบายถึง การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นโดยมีความเชื่อว่าคุณคิดเห็นอย่างเดียวกัน อาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีต่างกันจากความคิดนี้ เซอร์เบริท ได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น ออกเป็น 3 ประการคือ

1. การยินยอม (Compliance) การยินยอมจะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาและมุ่งหวังจะได้รับความพอใจจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมรับกระทำตามสิ่งที่ยากให้เขากระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้น แต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัล หรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วย และกระทำตาม ดังนั้นความพอใจที่จะได้รับการยอมรับกระทำตามนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หรืออิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่าการยอมรับกระทำตามนี้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมรับกระทำตามมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัลและการลงโทษ

2. การเลียนแบบ (Identification) การเลียนแบบเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น จาการเลียนแบบนี้ความคิดเห็นของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ กล่าวได้ว่า การเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น ซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความน่าโน้มน้าวใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสาร บุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเอง หรือและเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน

บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเขียนแบบ แต่ไม่รวมถึงเนื้อหาและรายละเอียดในการเขียนแบบ ความคิดเห็นของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่าซึ่งตรงกับความต้องการภายในค่านิยมของเขา พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหารายละเอียดของพฤติกรรมนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ถ้าความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมถูกระทบไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งสิ้น

นอกจากนี้องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ลักษณะของข่าวสาร ตลอดจนช่องทางในการสื่อสารล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ความคิดเห็นของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นแล้ว แม้จะคงทน แต่ก็ยังสามารถเปลี่ยนได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อและสิ่งต่างๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่ แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ¹

แมกไกวร์ และมิลแมน ได้กล่าวว่า “แนวความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นโดยใช้อิทธิพลทางสังคม เกิดจากความความเชื่อที่ว่า บุคคลจะพัฒนาความคิดเห็นของตนเองในลักษณะใดนั้นขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นในสังคม สิ่งที่มีอิทธิพลทางสังคม แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. กลุ่มอ้างอิง (Reference Group) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานสำหรับประเมินความคิดเห็น ความสามารถของเรา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปบุคคลจะใช้กลุ่มอ้างอิงเพื่อประเมินความคิดเห็นของตนและตัดสินใจว่าความคิดเห็นของตนถูกต้อง เพราะคิดว่าคนส่วนใหญ่ในกลุ่มมีความคิดเห็นเช่นเดียวกับตน

2. บุคคลอ้างอิง (Reference Individuals) หมายถึง บุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานเพื่อประเมินความคิดเห็นเป็น ความสามารถของเรา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อิทธิพลของผู้อื่นที่มีต่อความคิดเห็นของบุคคลตรงกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เรียกว่า การเลียนแบบ (Identification) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลรับเอาคุณสมบัติของผู้อื่นมาเป็นของตน ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของความคิดเห็นในส่วนของการรับรู้เชิงแนวคิด

¹เสกสรร วัฒนพงษ์, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข 34 บางนา-บางพระคง”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2542, หน้า 76.

(Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบส่วนอื่น จะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย บุคคลทางการแพทย์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ต้องมีความเชี่ยวชาญ (Expertness) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) จะทำให้มีความน่าเชื่อถือสูง สามารถชักจูงใจได้ดีอีกทั้งมีบุคลิกภาพ (Personality) ดีก็จะมีผลต่อการยอมรับ นอกจากนี้หาข้อมูลข่าวสารมีการเตรียมมาเป็นอย่างดี การเรียงลำดับความชัดเจนตลอดจนมีความกระชับ และมีช่องทางในการส่งที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้รับสารก็อยากฟัง และมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามคำแนะนำหรือชักจูง²

2.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้กล่าวว่า “อายุ มีผลต่อเจตคติของบุคคล ส่วนใหญ่มักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ยาก ซึ่งทำให้ผลต่อเจตคติของเขาเอง นอกจากอายุแล้วยังมีตัวแปรอื่นๆ อีกมากมาย เช่น ปฏิกริยาของบุคคลต่อสิ่งเร้า ข่าวสาร เป็นต้น บุคคลที่แตกต่างกันจะมีปฏิกริยาไม่เหมือนกันผลที่จะมีต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติความคิดย่อมแตกต่างกันไปด้วย”³

ดังนั้นความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะการยอมรับหรือปฏิเสธขึ้นอยู่กับสภาพ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความคิดเห็นและพฤติกรรม (KAP)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ ความคิดเห็น และมากยอมรับปฏิบัติ ของผู้รับสารอันอาจมีผลกระทบต่อสังคมต่อไป จากการรับสารนั้นๆ การเปลี่ยนทั้งสามประเภทนี้ จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้นก็จะไปมีผลทำให้เกิดความคิดเห็น และขึ้นสุดท้าย คือการก่อให้เกิดการกระทำ ทฤษฎีอธิบาย การสื่อสาร หรือสื่อมวลชนว่าเป็นตัวแปรต้นที่สามารถเป็นตัวนำการพัฒนาเข้าไปสู่ชุมชนได้ด้วยการอาศัย เป็นตัวแปรตามในการวัดความสำเร็จของการสื่อสาร เพื่อการพัฒนา⁴

² ภูวดล จันทรศร, “ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตรโดยวิธีใช้เทปบันทึกเสียงผ่านหอกระจายข่าวในจังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2548, หน้า 47.

³ ประภาเพ็ญ สุวรรณ, **ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540), หน้า 50.

⁴ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, **การโฆษณาหาเสียงกับพฤติกรรมการเลือกตั้ง**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533), หน้า 118.

จะเห็นได้ว่า สื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญในการนำข่าวสารต่างๆ ไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนในสังคมได้รับทราบว่า ขณะนี้ในสังคมมีปัญหาอะไร เมื่อประชาชนได้รับทราบข่าวสารนั้นๆ ย่อมก่อให้เกิดความคิดเห็น และเกิดพฤติกรรมต่อไป ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่เป็นที่ยอมรับกันว่า การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการดำเนินโครงการต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การที่คนเดินเท้ามีพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎจราจรได้ ก็ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการเพิ่มพูนความรู้ สร้างความคิดเห็นที่ดีและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสมโดยผ่านสื่อชนิดต่างๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย

ความรู้ (Knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้ จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรร ซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ความรู้จึงเป็นกระบวนการภายใน อย่างไรก็ตาม ความรู้ก็อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ได้ และผลกระทบที่ผู้รับสารเชิงความรู้ในทฤษฎีการสื่อสารนั้นอาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 ประการ คือ

1. การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) การสื่อสารมักจะสร้างความสับสนให้สมาชิกในสังคม ผู้รับสาร จึงมักแสวงหาสารสนเทศ โดยการอาศัยสื่อทั้งหลาย เพื่อตอบข้อสงสัยและความสับสนของตน
2. การสร้างทัศนคติ (Attitude) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังทัศนคตินั้นส่วนมากนิยมใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรม เพื่อสร้างความคิดเห็นให้คนยอมรับ การแพร่รวนวัตกรรมนั้นๆ (ในฐานะความรู้)
3. การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายออกไป เพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับภูมิหลังของปัจเจกชน และค่านิยมของสังคมแล้ว ผู้รับสารก็จะเลือกสารสนเทศนั้น
4. การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of Belief System) การสื่อสารสังคมมักกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่างๆ ไปสู่ประชาชน จึงทำให้ผู้รับสารรับทราบระบบความเชื่อถือหลากหลาย และลึกซึ้งไว้ในความเชื่อของตนมากขึ้นไปเรื่อยๆ
5. การรู้แจ้งต่อค่านิยม ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์ เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่นำเสนอข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับสารเข้าใจถึงค่านิยมเหล่านั้นแจ้งชัดขึ้น⁵

⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 120-121.

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยได้รับแรงจูงใจตามที่ได้ถูกส่งสอนอบรมมาเป็นระยะเวลาที่นานพอสมควรหรือได้รับประสบการณ์มาแล้วแสดงออกมาในลักษณะต่างๆ จากรูปแบบความสัมพันธ์ของความรู้ ความคิดเห็น กับการปฏิบัติโดยทั่วไป ซึ่งมี 4 รูปแบบนั้น เชื่อว่า บุคคลที่มีความรู้ดี ความคิดเห็นที่ดี จะทำให้การปฏิบัติดีตามไปด้วย เพราะความรู้ ความคิดเห็น และการปฏิบัติมีผลต่อเนื่องซึ่งกันและกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.2.1 ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันเสมอไป⁶

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจ ที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์ หรือชั่งน้ำหนักว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่⁷

นพมาศ ธีรเวคิน ได้กล่าวถึงความคิดเห็นว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน โดยมนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ โดยคนส่วนใหญ่มักถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ⁸

ประเสริฐ แยมกลิ่นพุ่ม ได้กล่าวว่า ทศนคติจะปรากฏอยู่ในความคิดเห็นซึ่งเป็นเรื่องการตัดสินใจเฉพาะในประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากคำนิยม ไปสู่ทศนคติและความคิดเห็นเป็นการก้าวจากเรื่องทั่วไปไปยังเรื่องเฉพาะ จากสภาพจิตหรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้างๆ และแคบจนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง ความคิดเห็นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ดังจะเห็นได้

⁶ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา พ.ศ. 2524, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2524), หน้า 246.

⁷ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2542), หน้า 231.

⁸นพมาศ ธีรเวคิน, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534), หน้า 139.

จากการที่สมาชิกนิติบัญญัติซึ่งเปลี่ยนความคิดเห็นของแต่ละคนไปตามอำนาจของกลุ่มต่างๆ
บรรยากาศ ความคิดเห็นที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ⁹

ประสาธ หลักศิลา ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นของคนเราเกิดจากการปะทะสังสรรค์
ประจำวัน แต่ก็มีภูมิหลังทางสังคมจำกัดอยู่ ภูมิหลังทางสังคมของแต่ละคนย่อมเป็นผลถึงการมี
คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น¹⁰

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่าง
หนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมี
ปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก¹¹

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึก
ของบุคคล แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเท่ากับทัศนคติ คนเราจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน¹²

หลวงวิเชียรแพทยาคม ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับ ทัศนคติ (Attitude) มักถูก
เปลี่ยนกันได้เสมอ ทัศนคติมักจะ หมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to Act) ซึ่งจะเกี่ยวข้อง
อย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม (Habit and Behavior) ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและ
เครื่องหมาย (Verbal and Symbol) แต่ทุกคราวที่พูดถึงการทดสอบทัศนคติ ก็มักจะเผยถึงความคิด
เห็นด้วย¹³

อุทัย หิรัญโต ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของแต่ละคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิว
เผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัว
ไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วๆ ไป ไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคล ความคิดเห็น
เฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นระยะเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่

⁹ประเสริฐ เข้มกลิ่นฟูง, **พฤติกรรมร่วมและชุมชน**, (กรุงเทพมหานคร : สภาวิจัยแห่งชาติ, 2509), หน้า 31.

¹⁰ประสาธ หลักศิลา, **สังคมวิทยา**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ก้าวหน้า, 2511), หน้า 398-399.

¹¹ประภาเพ็ญ สุวรรณ, **ทัศนคติ : การวัดความเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**, อ่างแล้ว, หน้า 3

¹²สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม, **จิตวิทยาศึกษา**, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยการศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย, 2518), หน้า 11.

¹³หลวงวิเชียรแพทยาคม, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2509), หน้า 162-163.

บนรากฐานของพยานหลักฐาน ที่เพียงพบต่อการพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้ง่าย แต่ก็สลายได้เร็ว¹⁴

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นด้วยการพูด เขียนหรือสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับรู้โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ ก่านิยม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจจะเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ภูวดล จันทรรุ ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นว่ามีปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ ความผิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัสซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก
2. ปัจจัยด้านประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเอง หรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน
3. ปัจจัยด้านอิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย
4. ปัจจัยด้านทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย
5. ปัจจัยด้านสื่อมวลชน โดยสื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ดังนั้นสื่อเหล่านี้ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร จึงเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล¹⁵

ศักดิ์ สุนทรเสณี ได้สรุปว่า การก่อตัวของความคิดเห็นไปในทิศทางใดเป็นผลสืบเนื่องมาจากเงื่อนไข 4 ประการ ได้แก่

¹⁴ อุทัย หิรัญโต, *สังคมวิทยาประยุกต์*, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2519), หน้า 80-81.

¹⁵ ภูวดล จันทรรุ, “ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตรโดยวิธีใช้เทปบันทึกเสียงผ่านหอกระจายข่าวในจังหวัดนครราชสีมา”, *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*, อ่างแล้ว, หน้า 53.

1. กระบวนการเรียนรู้ที่สะสมเพิ่มพูนขึ้น โดยเป็นการบูรณาการองค์ความรู้รวมเข้าด้วยกัน เช่น จากครอบครัว โรงเรียน เพื่อน เป็นต้น

2. ประสบการณ์ส่วนตัว เนื่องจากมนุษย์ต่างมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไปซึ่งการตั้งสมของประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมจะก่อให้เกิดการสร้างรูปแบบเป็นของตนเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะแต่ละบุคคล ที่พัฒนาไปตามวัฏจักรชีวิต

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบ ความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ ศรัทธา ชื่นชอบ เช่น ครอบครัว อาจารย์ คารานักการเมือง หรือบุคคลสำคัญ เป็นต้น

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม การอยู่ร่วมในสังคมก่อให้เกิดการยอมรับเอาความคิดเห็นของกลุ่มมาเป็นของตน ซึ่งอาจเป็นทั้งการยอมรับโดยสมัครใจหรือการยอมรับแบบจำยอม เพื่อมิให้เป็น การขัดหรือฝืนกระแสสังคมได้ทั้งนั้น ซึ่งกลุ่มสังคมที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์อย่างมาก ได้แก่ กลุ่ม ศาสนา กลุ่มวัฒนธรรม สถาบันต่างๆ เป็นต้น¹⁶

สรุปได้ว่า ปัจจัยดังกล่าว จะแตกต่างกันตามประสบการณ์ ระบบค่านิยม และการตัดสินใจ การปะทะสังสรรค์ ในชีวิตประจำวันและสถานการณ์แต่ละสถานการณ์

2.2.3 ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer) ได้จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ซึ่งทางบวก ได้แก่ ความรักหลงและทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ โดยความคิดเห็นนี้รุนแรง และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น¹⁷

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิดประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับและในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธอาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดาและรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ทัศนคติของผู้นั้น

¹⁶ ศักดิ์ สุนทรเสณี, เจตคติ, (กรุงเทพมหานคร : ดี.ดี.บุ๊คส์สโตร์, 2531), หน้า 4.

¹⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 47.

2.2.4 ประโยชน์ของความคิดเห็น

1. ประสบการณ์ บุคคลจะมีความคิดเห็นที่ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ในลักษณะใด หากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ดี ก็จะมีความคิดเห็นที่ดี และหากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ไม่ดี ก็จะมีความคิดเห็นที่ไม่ดีเช่นกัน

2. การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคิดเห็นของคนบางคนอาจเกิดจากความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนอื่น โดยได้รับข้อมูลเรื่องราวต่างๆ จากผู้ที่สัมพันธ์ด้วย แล้วถ่ายทอดความคิดเห็นนั้นมาเป็นของตน เช่น ความสัมพันธ์ที่มีต่อพ่อ แม่ ครู อาจารย์ บุคคลนั้น ก็จะได้รับความคิดเห็นถ่ายทอดมาจากบุคคลที่ใกล้ชิดได้เป็นอย่างมาก

3. ตัวแบบ ความคิดเห็นของบุคคลบางอย่าง เกิดจากการเลียนแบบ เด็กอาจเลียนแบบพฤติกรรมอย่างที่คุณชอบจากพ่อ แม่ ครู อาจารย์ และบุคคลที่ใกล้ชิด นอกจากนั้นอาจจะเลียนแบบจากภาพยนตร์ และสื่อต่างๆ ที่ได้พบเห็นมา หากตัวแบบมีความคิดเห็นที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ผู้เลียนแบบก็จะรับเอาข้อมูลฝังเข้าไปในจิตใจ และมีความคิดเห็นต่างๆ เหมือนตัวแบบ

4. องค์ประกอบทางสถาบันสังคม สถาบัน และสังคมต่างๆ เช่น โรงเรียน วัด โรงภาพยนตร์ และองค์การต่างๆ เป็นสิ่งที่อิทธิพลในการสร้างความคิดเห็นให้เกิดขึ้นกับบุคคลได้เป็นอย่างดี โดยที่บุคคลจะค่อยๆ รับประทานประสบการณ์ จากชีวิตประจำวัน และสะสมมากขึ้น จนเป็นความคิดเห็น และมีพฤติกรรมที่ดีต่อไป เช่น โรงเรียน อาจจะอบรมให้เด็กรู้จักเชื่อฟัง พ่อ แม่ เด็กก็จะรับข้อมูลและความคิดเห็นที่ดีต่อพ่อ แม่ เป็นต้น¹⁸

2.2.5 วิธีวัดความคิดเห็น

ชานนุช วิชิตะกุล ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล ออลพอร์ต เสนอความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการ ของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่นๆ

2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่าง จึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการ และความเจริญเติบโตของคนๆ นั้น

¹⁸ธีรศักดิ์ บันฑูปา, “ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2530 ของนักเรียนศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2533, หน้า 15.

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง และคนอื่นๆ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้อยกันตามกลุ่มสังคม ที่ตนอาศัยตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น¹⁹

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ ได้กล่าวถึงมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่ใช้กันอยู่แพร่หลาย ซึ่งมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurston's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณ แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal-Appearing Intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ เอส ดี สเกล (Semantic Differential: S-D Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว, ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีของไลเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 4 หรือ 5 คำตอบ และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ²⁰

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะซึ่งอาจจะแสดงออกมาด้วยการพูด การปฏิบัติหรือการเขียน การแสดงออกของความคิดเห็นจะเกี่ยวกับทัศนคติ ก่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนการตัดสินใจแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้นๆ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเป็นที่ยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นๆ ก็ได้

¹⁹ชานานุช วิจิตระกูล, “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), 2546, หน้า 10.

²⁰พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, การวัดทัศนคติ, (นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531), หน้า 3.

2.2.6 การเกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล ออลพอร์ต เสนอความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการ ของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่นๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่าง จึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการ ของคนๆ นั้น
3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง และคนอื่นๆ
4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้อยกันตามกลุ่มสังคม ที่ตนอาศัยตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น²¹

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคลแต่ละคน และโดยส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลมาจากการกลุ่มสังคม โดยการเลียนแบบ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้ข้อคิดว่า “พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ” เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย รวมทั้งปฏิบัติ และพฤติกรรมที่แสดงออก และสังเกตได้ในสภาวะการณ์หนึ่งๆ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือ บุคคลไม่ได้ปฏิบัติทันที แต่คาดคะเนว่าจะขอปฏิบัติในโอกาสต่อไปเป็นพฤติกรรมสุดท้ายที่เป็นเป้าหมายของการศึกษา ต้องอาศัยพฤติกรรมระดับต่างๆ เป็นส่วนประกอบทั้งทางความรู้และทัศนคติ สามารถประเมินผลได้ง่ายแต่กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลา และการตัดสินใจหลายขั้นตอน²²

ชม ภูมิภาค ได้กล่าวว่า “บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทั้งสติปัญญา สมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม

²¹ชานนุช วิจิตะกุล, “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 10.

²²ประภาเพ็ญ สุวรรณ, การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอามัย, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2520), หน้า 10.

และด้านสิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสบผลสำเร็จแตกต่างกัน”²³

2.3.2 การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1) ภารกิจและหน้าที่โดยทั่วไป

หน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมนั้นมีขอบเขตกว้างขวาง จนมีผู้กล่าวว่าตำรวจมีหน้าที่มากมายควบคุมไปทั่วแทบทุกอย่างในสังคมอย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบทั่วไปว่าหน้าที่หลักของตำรวจก็คือ หน้าที่บังคับใช้กฎหมายและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งทำให้ตำรวจมีภารกิจต่อเนื่องมากมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ การไต่สวนสอบสวนคดีอาญา การตรวจท้องที่การควบคุมการจราจรเป็นต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการกระทำเพื่อดำรงไว้ซึ่งความสงบสุขหรือความสงบสุขในสังคมจึงทำให้ตำรวจมีหน้าที่ที่จะต้องไปเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ทั้งหลายต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ความวุ่นวายในสังคมได้เป็นต้นว่าการให้ความคุ้มกันแก่การชุมนุมของประชาชน โอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น งานนักขัตฤกษ์ทั้งนี้เป็นการคุ้มกันป้องกันมิให้เกิดความไม่สงบสุขเกิดขึ้นนอกจากนี้แล้วตำรวจยังมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยทั่วไปเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ครั้นเมื่อประชาชนมีปัญหาจะมาปรึกษาหารือกับตำรวจหรือคนกลางในการชี้แนะหรือตัดสินปัญหาเป็นไปในลักษณะที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน อย่างไรก็ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้เป็นหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องกันจากอดีตเรื่อยมาซึ่งเรียกว่า การปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Law Enforcement and Order Maintaining) เพื่อความกระจ่างชัดในหน้าที่ตำรวจแบบจารีตประเพณีนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะไว้ ซึ่ง

ธรา เกลือละม้าย ได้กล่าวว่า หน้าที่ของตำรวจ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม
- 2.ปราบปรามอาชญากรรม
3. จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหายและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด

4. รักษาระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับอื่น ๆ เช่นการปฏิบัติตามกฎจราจรตลอดจนให้บริการอื่นๆ ได้กำหนดหน้าที่ตำรวจ ไว้ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรม

²³ เรื่องเดียวกัน.

2. ปราบปรามอาชญากรรม
3. จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย
4. ติดตามให้ได้มาคืนซึ่งทรัพย์สินที่สูญหาย
5. รักษากฎระเบียบของสังคมที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม
6. หน้าที่ให้บริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ²⁴

(Bernard I. Gamier) เป็นผู้บังคับการตำรวจใน 4 เมืองใหญ่ของสหรัฐอเมริกามาแล้วและอยู่ในอาชีพนี้มาแล้วถึง 30 ปี เป็นที่ยอมรับนับถือกันทั่วไปในหมู่นักบริหารงานตำรวจได้ให้ทรรศนะในเรื่องหน้าที่หรือบทบาทของตำรวจในสังคมไว้กว้าง ๆ เป็น 2 ข้อใหญ่ คือ

1. บทบาทหรือหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการแก่ชุมชน อาทิเช่น ระวังความวุ่นวายที่เกิดขึ้นในสังคมรับผิดชอบการกระทำที่เกี่ยวข้องกับเรื่องยาเสพติดคอกอดูแลเด็กและเยาวชนที่ถูกปล่อยปละละเลย คอยช่วยเหลือปฐมพยาบาลเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น นอกจากนี้ยังต้องปฏิบัติตนเหมือนกับหน่วยงานของสังคมสงเคราะห์หน่วยหนึ่ง โดยเฉพาะหลังเวลาเลิกงานและในวันหยุดสัปดาห์ คือ การช่วยเหลือคนชราคนยากจนหรือคนที่อาศัยอยู่ในถิ่นยากจนและชุมชนแออัด

2. บทบาทหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย (Law Enforcement Role) บทบาทหรือหน้าที่ทางด้านนี้อยู่ในฐานะผู้ที่ต่อสู้กับอาชญากรรมและการจับคนร้าย หน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบก็คือ การสืบสวนหาผู้กระทำผิดรวบรวมหลักฐานการซักถามผู้สงสัยว่า กระทำผิดการจับกุมผู้กระทำผิด คอยดูแลให้ความปลอดภัยแก่ประชาชน ปราบปรามพวกมิจฉาชีพ ปราบปรามพวกที่ก่อความไม่สงบและการจลาจล และหน้าที่โดยทั่วไป ก็คือการดูแลเอาใจใส่ไม่ให้มีผู้กระทำผิดกฎหมายอาญา

ธารา เคลือละม้าย ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตำรวจที่สอดคล้องกับบทบาทประชาธิปไตย คือ

1. การปฏิบัติตัวต่อประชาชนในสังคมให้มีลักษณะเป็นประชาธิปไตยโดยการให้ความยุติธรรม ไม่เอินเอียง แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็ง ความเมตตาสงสาร และความอดทน
2. ปฏิบัติตนในการรักษากฎหมายอย่างเคร่งครัด
3. สืบสวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้นและติดตามจับกุมผู้ต้องสงสัยในการทำความผิด
4. ให้ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันตนเองและทรัพย์สิน

²⁴ธารา เคลือละม้าย, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายสืบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), 2551, หน้า 39.

5. พยายามแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ด้วยวิธีการนุ่มนวล
6. ทำงานร่วมกับชุมชนอื่น ๆ และองค์การในกระบวนการยุติธรรมเพื่อหาทางแก้ไขสาเหตุของการก่ออาชญากรรมให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพมากที่สุด²⁵

2) ภารกิจหน้าที่ตามกฎหมาย

หน้าที่ของตำรวจตามที่บัญญัติไว้ในข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้ตำรวจมีหน้าที่ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก จุดมุ่งหมายอันนี้ก็เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน ความสงบนั้นเป็นยอดแห่งความสุขและความสุขนั้นเป็นที่ปรารถนาของคน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องรักษาความสงบไว้เพื่อให้มีความสุขดังที่ปรารถนา การปราบปรามโจรผู้ร้ายก็ดี การตรวจป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นก็ดี การจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้ตัวมาสอบสวนลงโทษตามสมควรความผิดอันเป็นการป้องกันอาชญากรรมอย่างหนึ่งก็ดี การต่อสู้กับข้าศึกภายนอกที่จะมาข่มขู่ขู่ไปโดยของประเทศร่วมกับทหารก็ดีหรือช่วยรักษาเขตพื้นที่ซึ่งทหารทำการยึดไว้แล้วก็ดี เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการกระทำเพื่อรักษาความสงบซึ่งตำรวจต้องมีหน้าที่ปฏิบัติทั้งสิ้น

2. การรักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในทางอาญากฎหมายออกประกาศใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของชุมชนซึ่งรวมกันอยู่ในประเทศนั้นเมื่อออกประกาศใช้แล้วจำเป็นต้องมีผู้รักษาและคอยดูแลป้องกันไม่ให้ผู้ใดละเมิด หากผู้ใดละเมิดก็ให้เจ้าหน้าที่ทำการป้องกันมิให้มีการละเมิดกฎหมายเกิดขึ้น ถ้ามีการละเมิดเกิดขึ้นแล้วตำรวจก็มีหน้าที่ดำเนินการแก่ผู้ที่ละเมิดกฎหมายนั้น

3. การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชนตำรวจนั้นถือกันว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมคามิตรที่ดีนั้นจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูลบำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดีฉะนั้นตำรวจที่ดีจำเป็นต้องมีคุณธรรมสูงมีความเมตตากรุณาต่อประชาชนเอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังตามควรแก่กรณีในกิจการที่ช่วยเหลือได้และไม่ผิดกฎหมาย

4. ดูแลและรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะและสาธารณะสมบัติซึ่งประชาชนใช้ร่วมกันเช่นทางน้ำทางหลวงสวนสาธารณะสายโทรเลขโทรศัพท์โบราณวัตถุและทรัพย์ซึ่งซ่อมหรือ

²⁵ ประสิทธิ์ คำกระบี่, “คุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์ของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสตูล ตามทัศนนะของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2551, หน้า 89.

ฝังไว้ในแผ่นดินเป็นต้น หากไม่มีผู้ดูแลรักษาโดยเฉพาะก็ให้เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะช่วยกันดูแลรักษาให้สมบัติสาธารณะนั้น ๆ อยู่ในสภาพเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมต่อไป²⁶

2.3.3 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

กฎหมายฉบับนี้ได้มีผลบังคับใช้มาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2478 นับได้ว่าเป็นกฎหมายที่สำคัญยิ่งฉบับหนึ่งที่ได้บัญญัติถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจอยู่หลายประการ คือ

1. ในฐานะที่ตำรวจเป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยย่อมมีอำนาจในการสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร
2. ในฐานะที่ตำรวจเป็นพนักงานสอบสวนย่อมมีอำนาจทำการสอบสวนคดีอาญาได้ภายใต้เขตอำนาจของตนตามที่กำหนดไว้ประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องการกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจการรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในกรมตำรวจ
3. มีอำนาจจับกุมบุคคลผู้กระทำความผิดอาญาทั้งในกรณีที่มีหมายจับและไม่มีหมายจับตลอดถึงการตรวจค้นบุคคลในที่สาธารณะ
4. มีอำนาจควบคุมบุคคลผู้ถูกจับได้ตามกำหนดเวลาที่
5. มีอำนาจตรวจค้นเคหะสถานที่อยู่อาศัยและสำนักงานของบุคคลอันเป็นที่รโหฐานได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมาย²⁷

2.3.4 การปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ตามกฎหมายพิเศษ กฎหมายที่มีโทษทางอาญานั้น

นอกจากประมวลกฎหมายแล้วยังมีพระราชบัญญัติต่าง ๆ อีกมากมายและมีอยู่ไม่น้อยที่ได้บัญญัติขึ้นโดยกระบวนการนิติบัญญัติเพื่อวัตถุประสงค์จะให้ผลเป็นการป้องกันอาชญากรรมบทกฎหมายประเภทนี้มักเรียกกันว่ากฎหมายในส่วนป้องกัน เช่น พรบ. อาวุธปืน พรบ. ทะเบียนคนต่างด้าว พรบ. จราจรทางบก พรบ. ภาพยนตร์ พรบ. ว่าด้วยการเก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น

โดยที่เจ้าพนักงานตำรวจเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือมีหน้าที่ควบคุมดำเนินการตามกฎหมายในส่วนป้องกันดังกล่าวเป็นกรณีพิเศษทั้งนี้ก็เพราะเหตุว่ากิจการหรือทรัพย์สินดังกล่าวที่ต้องควบคุมตามกฎหมายเหล่านั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดการกระทำผิดอาญาขึ้นและบางประเภทก็เป็นภัยต่อความปลอดภัยและศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นการแสดงว่าตำรวจนั้นนอกจากมีหน้าที่ในการจับกุมผู้กระทำความผิดและปราบปรามอาชญากรรมโดยทั่วไปแล้วยังเข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองสวัสดิภาพของสังคมในด้านอื่น ๆ ด้วยและบางกรณีก็ทำหน้าที่สังคม

²⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 91-92.

²⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 92-93.

สงเคราะห์ไปด้วยโดยปริยายเช่นการสอดส่องคนขอทานและส่งไปยังกรมประชาสงเคราะห์หรือปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน เป็นต้น²⁸

สรุปได้ว่าหน้าที่ของตำรวจ ที่ได้กล่าวมา ตำรวจมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคม ให้ประชาชนในสังคมนั้นอยู่กันด้วยความสงบสุขจริงอยู่ไม่ว่าสังคมใดก็ตามไม่สามารถที่จะป้องกันไม่ให้มีการละเมิดกฎหมายของสังคมให้หมดสิ้นไปได้โดยเฉพาะในเรื่องของอาชญากรรมแต่ก็เป็นความจำเป็นของสังคมที่จะหามาตรการอย่างหนึ่งอย่างใดมาป้องกันให้เกิดการละเมิดน้อยที่สุด

2.3.5 การปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบัน

สำหรับภารกิจของตำรวจในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

1. หน้าที่ในการรักษากฎหมายโดยเฉพาะกฎหมายลักษณะอาญาที่มีบทลงโทษเมื่อมีการฝ่าฝืน ดังนั้นหน้าที่ของตำรวจคือการป้องกันสังคมไม่ให้เกิดความเสียหายหรือได้รับอันตรายอันเนื่องมาจากการกระทำผิดกฎหมายด้วยการควบคุมดูแลป้องกันมิให้มีผู้กระทำความผิดตามกฎหมายขึ้นและหากมีก็ต้องจับกุมตัวมาดำเนินคดีต่อไปเพื่อให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษตามกฎหมาย

2. หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยคือการมีหน้าที่คอยตรวจตราดูแลมิให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะทำลายความสงบเรียบร้อยของประชาชนหากมีต้องเข้าไปป้องกันระงับปราบปรามและแก้ไขรวมทั้งบำบัดช่วยเหลือให้บรรเทาลงหรือหมดไป

3. หน้าที่ในการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หมายถึง การป้องกันอันตรายให้กับประชาชนทุกด้านทุกอย่างที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตำรวจและอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องเช่น ป้องกันอันตรายอื่นที่เกิดกับประชาชนจำพวกภัยธรรมชาติจากสัตว์ดุร้าย เป็นต้น

4. หน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนทั้งการสืบสวนก่อนเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับประชาชนเช่นการติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดติดตามทรัพย์สินที่สูญหายคืน เป็นต้น

5. หน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือบริการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องอื่น ๆ ทั่วไปเช่นการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรนำผู้ป่วยเจ็บส่งโรงพยาบาลการระงับความเดือดร้อนที่เกิดจากการรบกวนของสัตว์หรือภัยธรรมชาติการช่วยเหลือนำเด็กพลัดหลงส่งคืนบิดามารดา เป็นต้น²⁹

²⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 94.

²⁹ ธารา เคลือละม้าย, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายสืบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, หน้า 45.

สรุปได้ว่า ตำรวจมีภาระหน้าที่หลากหลายและกว้างขวางอย่างยิ่งทำให้มีปัญหาในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะสำหรับเจ้าพนักงานตำรวจในระดับสถานีตำรวจซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติโดยตรงซึ่งต้องทำหน้าที่หลักดังกล่าวข้างต้นในทุกประการแล้วยังต้องทำหน้าที่รองคืองานด้านธุรการและอื่นอีกด้วย จึงเป็นการยากที่จะให้ได้ผลงานที่สมบูรณ์ตามเจตนารมณ์และอุดมคติรวมทั้งตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้

2.3.6 คุณธรรมประจำชีวิตของข้าราชการตำรวจ

1. หลักการพัฒนาคุณธรรม

คุณธรรม คือ สภาพคุณงามความดีภายในบุคคล ทำให้เกิดความชื่นชมยินดี มีจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความสุขขั้นสมบูรณ์ คือ ความสุขใจ ผลผลิตของความดีเป็นธรรมที่กล่าวได้ว่า ทำดีได้ดี ใจที่เป็นสุข คือ ใจของคนดี คำว่าใจดี คือ ใจที่มีแต่จะให้ ให้ความรัก ความเมตตา ความปราณาดิแก่ผู้อื่น ความเข้าใจในเกณฑ์สากลเป็นที่ยอมรับตรงกันทุกชาติ ความดีจึงเป็นความไม่เบียดเบียนทำร้าย ทำลายกัน ไม่ข่มเหงรังแกกัน ไม่ก่อสงครามวิบัติหายน่าหวาด

คุณธรรมที่ปลูกฝังไว้ในจิตสำนึกเป็นสัจจะคุณธรรมที่สร้างพฤติกรรมให้สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า ตัดสินใจเลือกพฤติกรรมปฏิบัติได้อย่างดี อย่างเหมาะสม นำไปสู่การเสริมสร้างให้สังคมมีแนวความประพฤติที่ยึดปฏิบัติเป็นมาตรฐานความประพฤติที่ดีงาม สร้างคุณภาพ คุณลักษณะทางจิตใจ ให้บุคคลกระทำความดี ละเว้นความชั่ว สร้างสภาพแวดล้อมที่สงบ และมีหลักแห่งการดำรงชีวิตอันประเสริฐ

2. คุณธรรมสำหรับข้าราชการตำรวจ

1. มีความเมตตา กรุณา มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและสังคม ไม่นิ่งดูดายและเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นตามกำลังความสามารถ ให้ความสนใจและห่วงใย แนะนำและเอาใจใส่ช่วยเหลือประชาชน เพื่อนร่วมงานให้ได้รับความสุข และพ้นทุกข์ เป็นกันเองกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจและไว้วางใจ เป็นที่พึ่งของเขาได้

2. มีความยุติธรรม มีความเป็นธรรม เอาใจใส่ และปฏิบัติต่อประชาชนเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นกลางไม่ลำเอียง ตัดสินปัญหาของประชาชนด้วยความเป็นธรรม ยินดีช่วยเหลือประชาชน ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง

3. มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นในผลงาน มีวิธีการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ใช้เวลาอย่างมีคุณค่า วางแผนการใช้เวลาอย่างเหมาะสม และปฏิบัติงานได้ทันเวลา ใช้เวลาคุ่มค่าและมีประสิทธิภาพ มีความรอบคอบระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ทุกด้าน ปฏิบัติกิจการทุกด้าน ได้ครบถ้วนตามความสามารถ ประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

4. มีวินัย วินัยของตนเอง ควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตนอย่างถูกต้องตามทำนองครองธรรม มีวิธีการทำงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคคลอื่นได้ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงาน

5. มีความขยัน มีความตั้งใจ กระตือรือร้น และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อย่างสม่ำเสมอ ไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคการทำงาน มีความพยายามที่จะรับใช้ช่วยเหลือประชาชนให้คลายทุกข์

6. มีความอดทน เมื่อเกิดอุปสรรค ปฏิบัติงานเต็มที่ไม่ว่าจะกว้างกลางคัน

7. มีความประหยัด รู้จักประหยัด และอดออม ช่วยรักษาและใช้ของส่วนรวมอย่างประหยัด ไม่ใช่จ่ายฟุ่มเฟือยเกินฐานะของตน รู้จักเก็บหอมรอมริบ เพื่อสร้างฐานะให้มั่นคง

8. มีความรัก และสัทธาในอาชีพตำรวจ เห็นความสำคัญของอาชีพตำรวจ สนับสนุนการดำเนินงานของตำรวจ เข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน ร่วมมือและส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรับผิดชอบของงานในหน้าที่ รักษาชื่อเสียง ตั้งใจการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดผลดี และเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นสำคัญ รักษาความสามัคคี และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่การงาน ปกป้องและสร้างความเข้าใจอันดีต่อสังคม ตลอดจนเกิดความสำนึก และตระหนักถึงความเป็นตำรวจที่ดี ปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับเป็นผู้รักษากฎหมาย

9. มีความเป็นประชาธิปไตยในการปฏิบัติงาน การดำรงชีวิต รับฟังความคิดเห็นที่มีเหตุผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ใช้หลักการและเหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหา

3 คุณค่าของการเป็นตำรวจที่มีคุณธรรม

เมื่อตำรวจประพฤติปฏิบัติแต่ในสิ่งที่ดีงาม เช่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความเที่ยงธรรม อ่อนน้อมถ่อมตน มีกิริยาวาจาที่สุภาพ มีความสำนึกในหน้าที่ ฯลฯ หากได้ประพฤติปฏิบัติเช่นนี้เป็นเวลานาน จะเกิดความรู้ ความเข้าใจ จนเป็นอุปนิสัย ก็แสดงว่าตำรวจผู้นั้นเป็นผู้มีคุณธรรมซึ่งเป็นสภาพคุณงามความดีประจำใจ จะก่อให้เกิดคุณค่าดังนี้

1. เป็นที่ต้องการของสังคม เพราะเป็นที่พึ่งพาอาศัยของประชาชนได้
2. สังคมให้เกียรติยกย่อง มีศักดิ์ศรี เพราะสังคมต้องการคนดี
3. เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ประชาชนจะให้ความเคารพเลื่อมใสสัทธา ทำให้การบริหารงานของรัฐบาลดำเนินไปได้ด้วยดี เพราะประชาชนให้ความร่วมมือ
4. งานในหน้าที่มีประสิทธิภาพ เพราะผู้มีคุณธรรมประจำใจ ย่อมเป็นผู้มีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่สูงกว่าบุคคลอื่น ไม่ละวางเสียแต่กลางคัน แต่จะมุ่งมั่นทำงานให้เสร็จตามหน้าที่
5. เป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ยินดีในการทำงานร่วมกัน เพราะผู้มีคุณธรรมย่อมมีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความสำนึกในหน้าที่

6. เป็นที่รักใคร่เชื่อถือของผู้ได้บังคับบัญชา ผู้มีคุณธรรมย่อมมีความกล้าหาญในการรับผิดชอบ มีความเที่ยงธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

7. มีความคิดสร้างสรรค์ เพราะการเป็นผู้มีคุณธรรม จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในด้านนั้นอย่างแจ่มแจ้งเป็นเหตุเป็นผล มีความกล้าหาญในการกระทำ แม้ว่าเป็นงานที่ริเริ่มแปลกใหม่ แต่เมื่อเห็นว่าเป็นการทำความดี ก็จะต้องทำงานเสร็จตามหน้าที่

8. มุ่งสร้างความสงบสุขในท้องที่ เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประกอบอาชีพด้วยความสุจริต ดำรงตนอย่างเรียบง่าย มีความพึงพอใจในที่อยู่อาศัย มีเสรีภาพสันติสุข ได้รับการคุ้มครองดูแลให้สามารถสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัวและประเทศชาติได้

4. ประโยชน์ของข้าราชการตำรวจที่มีคุณธรรม

1. เป็นประโยชน์ต่อตัวตำรวจเองและครอบครัว เช่น ถ้าหากตำรวจเลิกอบายมุขได้ ไม่ดื่มสุรา ไม่สูบบุหรี่ ไม่เล่นการพนัน ไม่เที่ยวกลางคืน ไม่คบมิตรชั่ว อันจะพาให้ตัวพลอยประพฤติชั่วไปด้วยแล้ว เงินรายได้ก็ยังชีพไม่เดือดร้อน ครอบครัวก็มีความสุข

2. เป็นประโยชน์ต่อกรมตำรวจในการที่ทำให้ภาพพจน์หรือภาพลักษณ์ของตำรวจดีขึ้นเป็นที่พอใจของประชาชน และเป็นแบบอย่างที่ดี

3. เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานของตำรวจเพราะนอกจากเป็นการทำให้ตนเองไม่มีปัญหาอันอาจเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่การงานแล้ว ผู้มีคุณธรรมย่อมเป็นผู้มีความขยันขันแข็ง เสียสละและความสามัคคีอันเกิดจากความไม่เห็นแก่ตัว อันจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

4. ได้รับความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน เพราะเมื่อตำรวจทำตนเป็นคนดี มีความซื่อสัตย์ ย่อมเป็นที่รักใคร่นับถือของประชาชน ประชาชนย่อมมีความศรัทธาเลื่อมใส มีความเชื่อมั่นในการทำงานของตำรวจ ประชาชนก็จะให้ความร่วมมือในการทำงานของตำรวจ ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายให้ข่าวสารและยินดีเป็นพยานให้ตำรวจ ฯลฯ การกระทำผิดกฎหมายจะลดน้อยลง

คุณธรรมอันเป็นจรรยาของข้าราชการตำรวจนั้น นอกจากเป็นเครื่องวัดหรือทดสอบว่าบุคคลใดจะเป็นข้าราชการตำรวจที่น่ายกย่องแล้ว ยังเป็นเหตุให้บุคคลผู้ที่ข้าราชการตำรวจนั่นเองได้รับความเจริญงอกงามในตำแหน่งหน้าที่ของตนด้วย³⁰

³⁰ปิติ ประจักษ์จิตต์, คู่มือตำรวจเล่ม 5, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2539), หน้า 137-141.

5. จริยธรรมที่ควรเสริมสร้าง

สังคมไทยเป็นสังคมที่มีพุทธศาสนาเป็นแนวทางดำเนินชีวิต ปรัชญา ชีวิตคนไทย วัฒนธรรม ประเพณี จริยธรรมล้วนสืบเนื่องมาจากปรัชญาทางพระพุทธศาสนา การมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องจริยธรรมย่อมก่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติตนที่เหมาะสม เข้าใจทศนะและรูปแบบของการปฏิบัติตน เพื่อประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ข้าราชการตำรวจที่ได้รับการพัฒนาด้วยกาย ความคิด จิตใจ และทักษะในการทำงานให้เป็นผู้ที่มีจริยธรรม คุณธรรม ศีลธรรม มีทัศนคติที่ถูกต้อง ค่านิยมที่เหมาะสมจึงสามารถนำไปพัฒนาตนเองให้มีจิตสำนึก มีอุดมการณ์ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความสำนึกในบทบาทของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

6. คุณธรรมและจริยธรรมที่ควรเร่งเสริมสร้าง

คุณธรรมและจริยธรรมที่ควรเร่งเสริมสร้างให้เกิดขึ้นในจิตสำนึกของข้าราชการตำรวจเป็นการนำไปสู่การเป็นตำรวจที่ดี มีหลักสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. การครองตน หมายถึง การมีความประพฤติและการปฏิบัติส่วนตน ประกอบด้วยคุณธรรม ที่ควรแก่การยกย่อง โดยพิจารณาจากองค์ประกอบค่านิยมพื้นฐาน ดังนี้

1.1 การพึ่งตนเอง ขยันหมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ เช่น

- ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองให้เต็มที่ ก่อนที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น
- มีความเข้มแข็ง อดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหาทั้งปวง
- ยอมรับผลและการกระทำของตนเอง

1.2 การประหยัดและอดออม เช่น

- ใช้ทรัพยากร และเวลาให้เป็นประโยชน์มากที่สุด
- รู้จักใช้ ดูแลรักษา และบูรณะทรัพย์สินทั้งของตนเองและส่วนรวม
- เพิ่มพูนทรัพย์สินด้วยการนำไปทำให้เกิดประโยชน์ในทางที่ชอบธรรม

1.3 การปฏิบัติตามคุณธรรมและศาสนา เช่น

- มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่นอราษฎร์บังหลวง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตน

- ไม่พุดจาเหลวไหล ไม่ยุ่งให้แตกราว ไม่พุดปิด
- มีความละเอียด และเกรงกลัวต่อการกระทำชั่ว

1.4 มีความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เช่น

- ปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของชาติ
- รักษา และส่งเสริมระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

ศึกษาศาสนาให้มีความรู้ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง

- เคารพ และจงรักภักดี ในสถาบัน และองค์พระมหากษัตริย์

2. การครองคน หมายถึง การมีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยพิจารณาองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ความสามารถในการติดต่อ สร้างความเข้าใจ กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น

- ปฏิบัติตนได้เหมาะสมกับบุคคล และกาลเทศะ
- ควบคุมอารมณ์ได้ดี
- รู้จักประนีประนอม

2.2 การร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม ได้อย่างราบรื่น เช่น

- เคารพปฏิบัติตามกติกา และการตัดสินใจของกลุ่ม
- โกล่เกลี่ย หรือช่วยระงับข้อขัดแย้งในกลุ่มได้สำเร็จ
- รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม

2.3 ปฏิบัติแก่ผู้มาติดต่องานด้วยอัธยาศัยยินดี จนได้รับคำยกย่องอยู่เสมอ เช่น

- ยินดีชี้แจงให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาผู้มาติดต่องานด้วยอัธยาศัยยินดี
- ใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ
- มีท่าทีเป็นมิตรกับผู้มาติดต่อทุกคน

2.4 ความเป็นธรรมในการปฏิบัติต่อผู้อื่น เช่น

- รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ ละเว้นการใช้อภิสิทธิ์
- รับบริการ และให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
- ปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยชอบด้วยเหตุผลอย่างสม่ำเสมอ

2.5 การเสริมสร้างความสามัคคี และร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น เช่น

- เข้าร่วมกิจกรรมกับหมู่คณะเท่าที่จะทำได้
- ยินดีเสียสละเพื่อกิจกรรมของส่วนรวม
- ยกย่องให้เกียรติผู้ทำความดีให้แก่หมู่คณะ
- เสริมสร้างขวัญ และกำลังใจให้แก่หมู่คณะ

3. การครองงาน หมายถึง การมีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างดี โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังนี้

3.1 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่

- ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา

- ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายจนงานลุล่วง
 - ยอมรับผิดเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- 3.2 ความสามารถในการแสดงความคิดเห็น เช่น
- ถ่ายทอดความคิดเห็นให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่าย
 - ชี้แจงเหตุผลได้ชัดเจนในการแสดงความคิดเห็น
 - ให้ความคิดที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเป็นที่ยอมรับ
- 3.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เช่น
- ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น
 - เสนอแนะแนวทางที่ดีต่อการปฏิบัติงาน
 - เลือกใช้วิธีการใหม่ในการแก้ปัญหาได้ถูกต้องทันที่
- 3.4 ความพากเพียรในการทำงาน และมีผลงานเป็นที่พอใจ เช่น
- ทุ่มทความรู้ความสามารถ และเวลาเพื่อการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี
 - ไม่ย่อท้อต่อการปฏิบัติงานที่ต้องลำบากตรากตรำหรือขาดกำลังอัตราและวัสดุ
- อุปกรณ์
- 3.5 การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เช่น
- เสียสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม
 - ใช้วัสดุอุปกรณ์ของทางราชการโดยประหยัด
 - ตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติงาน โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม
4. จรรยาที่ข้าราชการตำรวจพึงมี
1. ด้านอุดมการณ์
- ศรัทธาในอาชีพตำรวจ อุทิศตนเพื่อหน้าที่อย่างแท้จริง
 - ซื่อสัตย์และเสริมสร้างเกียรติคุณ
 - บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
2. ด้านเอกลักษณ์
- อดทนรู้จักผ่อนปรนต่อปัญหา สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในเวลาและนอกเวลา
- ปฏิบัติหน้าที่
- รับผิดชอบต่อหน้าที่และต่อตนเอง สามารถร่วมงานเป็นหมู่คณะได้
 - ใฝ่หาความรู้ ตำรวจ ปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ และมีไหวพริบ
 - ขยันหมั่นเพียร รู้จักคิดริเริ่ม
 - มีความยุติธรรม และทำให้ประชาชนเกิดความอบอุ่นใจ

- ดำรงตนอย่างเรียบง่าย ประหยัดเหมาะสมกับสภาพอาชีพตำรวจ
- เป็นผู้ที่มีวัฒนธรรมและมีศีลธรรมตามศาสนาที่ตนนับถือ
- สุขภาพ เรียบร้อย ประพฤติดีสม่ำเสมอ เหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี

3. ด้านมาตรฐานการปฏิบัติตน

- ต้องรักษาความสามัคคี ชื่อเสียงของหมู่คณะ และสถานที่ที่ตนสังกัดอยู่
 - ต้องไม่ลบหลู่คูหามีนศาสนา
 - ต้องรักษาชื่อเสียงมิให้ขึ้นชื่อว่าประพฤติชั่ว
 - ไม่ละทิ้งหน้าที่และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ
 - ต้องรักษาความลับของเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน
 - ต้องถือและปฏิบัติตามแบบอย่างธรรมเนียมที่ดี
 - ต้องประพฤติและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และความเที่ยงธรรม
- โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์อันมิชอบ
- ต้องไม่คูหามีนเหยียดหยามเพื่อนร่วมงานและบุคคลใด ๆ เชื้อพียง ไม่กระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งการในหน้าที่การงาน โดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบแบบแผนของกรมตำรวจ
 - ต้องไม่เบียดบังใช้แรงงานหรือนำผลงานของผู้อื่นไปเพื่อประโยชน์ส่วนตน³¹

5. อุดมคติของตำรวจ

อุดมคติของตำรวจ จึงเป็นพื้นฐานที่ฝังามของจิตใจ เป็นจินตนาการที่มีความดี ความงาม และความจริง เพื่อเป็นมาตรฐานในการครองตน ครองคน ครองงาน อันเป็นบทบาทของหน้าที่ของตำรวจ เป็นการเสริมสร้างสมรรถภาพในการใช้คำพูด การประสานงานและการปฏิบัติงานในขอบเขตอำนาจหน้าที่เพื่อความสงบสุขของประชาชน

กรมตำรวจได้มีคำสั่งที่ 1388/2525 ลงวันที่ 24 กันยายน 2525 ให้ข้าราชการตำรวจยึดถือและปฏิบัติตามอุดมคติของตำรวจ 9 ประการ ตามที่กรมตำรวจประกาศไว้แล้ว ดังนี้คือ

1. เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่ หมายความว่า มีความสำนึกในหน้าที่ที่อยู่เสมอว่า หน้าที่สำคัญของตำรวจคือการรับใช้ของประชาชน การปฏิบัติตนในฐานะผู้รับใช้ประชาชนด้วยจิตสำนึกนั้น ต้องมีมารยาทที่ดี มีความอ่อนน้อมถ่อมตนด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ

2. กรุณาปราณีต่อประชาชน หมายความว่า นอกจากตำรวจจะต้องมีสำนึกกว่าเป็นผู้รับใช้ประชาชนแล้ว ตำรวจยังมีฐานะเป็นผู้บำบัดทุกข์ บำรุงสุข และช่วยเหลือประชาชนแล้ว จึง

³¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 128-131.

ต้องเป็นผู้มีจิตใจเมตตากรุณาต่อประชาชนอย่าแท้จริง เห็นความทุกข์ของประชาชนเป็นเสมือนความทุกข์ของตนหรือของญาติพี่น้อง ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจไม่เลือกฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ ตำรวจต้องฝึกปฏิบัติให้เป็นผู้มีความรักความเมตตาอย่างไม่มีขอบเขตต่อมนุษย์ทั้งหลาย

3. อดทนต่อความเจ็บใจ หมายความว่า ตำรวจจะต้องฝึกตนให้มีความอดทนอยู่เสมอ รู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์เพื่อจะไม่แสดงกริยามารยาท หรือวาจาไม่สมควรต่อประชาชนเป็นอันขาด ถึงแม้จะถูกกระทบกระแทก บีบบังคับ จากประชาชนด้วยกริยาวาจาหรือด้วยประการใดๆ ก็ตาม จะต้องมีความเข้าใจเป็นธรรมดาว่า ประชาชนย่อมจะต้องเอาแต่ใจของเขาเป็นธรรมดา ตำรวจมีหน้าที่สนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้ได้รับความพอใจจนสุดความสามารถ โดยไม่คิดโกรธ แต่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส จะต้องเป็นผู้สำรวจความบกพร่องของตนเองในการติดต่อกับประชาชนอยู่เสมอ และหมั่นปรับปรุงแก้ไขตนเองแทนที่จะถือโทษผู้อื่น

4. ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก หมายความว่า ไม่เป็นผู้รักแต่ความสะดวกสบาย เป็นผู้มีความอดทนหนักเอาเบาผู้ ไม่หลีกเลี่ยงการทำงาน เป็นผู้ที่มีจิตใจเข้มแข็ง ร่างกายแข็งแรงพร้อม และสามารถเผชิญอุปสรรคในการทำงานได้ ไม่ว่าจะยากลำบากหรือมีอันตรายสักปานใด ดังนั้น ตำรวจต้องฝึกปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีจิตใจเข้มแข็ง

5. ไม่มักมากในลาภผล หมายความว่า ตำรวจเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการจับกุม ผู้กระทำความผิดจึงอาจใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบได้โดยง่าย ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน และเสียหายแก่ราชการ ตำรวจจึงต้องเป็นผู้มีจิตใจเข้มแข็ง มีความละเอียดเกรงกลัวต่อบาป ไม่ยอมรับสินบนต่างๆซึ่งจะกระทำเช่นนั้นได้ก็จะต้องเป็นผู้ที่รู้จักว่าสิ่งใดเป็นความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต รู้จักที่มีความเป็นอยู่อย่างเรียบง่าย ประหยัด รู้จักคำว่าพอ ไม่ฟุ้งเฟ้อไปตามสภาพแวดล้อมของสังคม ไม่สร้างความจำเป็นให้ขึ้นให้เกินพอดี หรือเกินรายได้ ไม่ทะเยอทะยานอยากที่จะเป็นคนร่ำรวยอย่างคนอื่นเขาจนต้องทุจริต หรืออันอาจเป็นที่มาแห่งการทุจริต เป็นผู้ที่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้โดยไม่หวังสินจ้าง รางวัล หรือผลตอบแทน หรือทุจริตต่อหน้าที่ ดังนั้น ตำรวจต้องฝึกปฏิบัติตนให้มีความซื่อสัตย์ ดำรงชีวิตอย่างเรียบง่าย รู้จักพอในสิ่งที่ตนมีอยู่แล้ว

6. มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อปวงชน หมายความว่า จะทำการใดๆ ย่อมนึกถึงประชาชนเป็นส่วนใหญ่ ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นอย่างสุดจิตสุดใจ โดยไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยาก หรือลาภผลใดๆ ถ้าเห็นว่าการกระทำนั้นๆ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เช่นการบรรเทาสาธารณภัย หรือการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ว่าจะ

เรื่องใดๆ แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ก็ตาม ดังนั้น ตำรวจจึงต้องฝึกตนให้เคยชินต่อการรับใช้ช่วยเหลือผู้อื่นจนเป็นนิสัย

7. ตำรวจทรมานให้ยุติธรรม หมายความว่า ตำรวจมีหน้าที่ในการยังความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในสังคมและมีหน้าที่ในการปราบปรามผู้กระทำความผิดและปกป้องคนดีให้ปลอดภัยจากผู้ตกชี่เบียดเบียน หรือข่มเหงรังแก ตำรวจจึงต้องเข้าข้างฝ่ายถูกต้องหรือเป็นธรรมเสมอ ไม่อยู่ข้างฝ่ายไม่ถูกต้องหรืออธรรม ดังนั้นตำรวจจึงต้องเป็นผู้สร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นด้วยความฉลาด วิริยะ อุตสาหะ โดยปราศจากความลำเอียง ดังนั้นตำรวจจึงต้องฝึกตนให้มีความเที่ยงธรรมรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่มีพวกเขาหรือพวกเรามีแต่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

8. กระทำการด้วยปัญญา หมายความว่า เป็นผู้รู้ดีรู้ชั่ว รู้กาลอันควรไม่ควร อันเป็นอุดมคติอันสูงส่งด้วยสติและปัญญาด้วยการได้ยินได้ฟังมาด้วยความคิดไตร่ตรอง และด้วยการปฏิบัติด้วยตนเองจนรู้แจ้งเห็นจริงว่า สิ่งใดดีมีประโยชน์ต่อตนเองและต่อประชาชนควรกระทำหรือสิ่งใดไม่มีประโยชน์หรือมีโทษควรเว้น ดังนั้นตำรวจจึงต้องฝึกตนให้เป็นผู้แสวงหาความจริง ความดีและความงาม เพื่อนำมา ใช้เป็นหลักหรือแนวคิอย่างมีเหตุผล ในการครองตน ครองคน ครองงาน

9. รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต หมายความว่า เป็นผู้มีความระมัดระวังอยู่เสมอ ไม่ประมาทเลินเล่อ และมีความรอบคอบในการทำงาน เป็นผู้ไม่ประมาทแม้ต่อความบกพร่องหรือความเห็นผิดเล็กๆ น้อยๆ และเป็นผู้มีความปัญญาความสามารถที่จะเห็นแก้ไขข้อบกพร่องและพัฒนาตนเองไปสู่ความดี เป็นผู้เห็นคุณค่าแห่งเวลา ใช้เวลาไปในสิ่งที่เป็นสาระแก่นสาร รู้จักใช้แรงเงิน แรงกาย แรงปัญญา ไปในทางที่เป็นประโยชน์สูงสุด และสิ้นเปลืองน้อยที่สุดอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นตำรวจทุกคนจึงต้องฝึกตนให้รู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ รู้ตัวอยู่เสมอ ตั้งมั่นอยู่ในเหตุผล³²

สรุปได้ว่า ข้าราชการตำรวจที่ดีต้องยึดถือคุณธรรม เป็นแนวความประพฤติที่ยึดปฏิบัติเป็นมาตรฐานความประพฤติที่ดีงาม สร้างคุณภาพ คุณลักษณะทางจิตใจ ได้แก่ มีความเมตตา กรุณา มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและสังคม มีความยุติธรรม มีความรับผิดชอบ มีวินัย วินัยของตนเอง มีความขยัน มีความอดทน มีความประหยัด มีความรัก และสัทธาในอาชีพตำรวจ ความเป็นประชาธิปไตยในการปฏิบัติงาน

³² เรื่องเดียวกัน, หน้า 168.

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.4.1 ความหมายของการให้บริการ

ชินจิตร์ แจ็งเจนกิจ ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ³³

อมรา ผูกบุญเชิด ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้องและด้านอรรถาธิบายเป็นพื้นฐาน³⁴

ปรัชญา จันทราภัย ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติ เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน³⁵

สุภาพร คำหมื่น ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการ ไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการและกระบวนการให้บริการอาจจะเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป³⁶

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจาก

³³ชินจิตร์ แจ็งเจนกิจ, การบริหารลูกค้าสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : ทิปป์ปิ้ง พอยท์, 2544), หน้า 1.

³⁴อมรา ผูกบุญเชิด, การบริการ, เอกสารประกอบการบรรยายสำหรับนักศึกษามิเนมิเอ็มนูรัน 1/2539, (วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539), หน้า 11.

³⁵ปรัชญา จันทราภัย, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไทย กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศังคม), (กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย), 2542, หน้า 11.

³⁶สุภาพร คำหมื่น, “คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2”, การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2544, หน้า 5.

อารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

2.4.2 หลักการให้บริการ

กุลชน ธนาพงศ์ธร ได้กล่าวถึงหลักของการบริการและการให้บริการไว้ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป³⁷

เสรี วงศ์มณฑา ได้กล่าวไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดประทับใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ตลอดจนสถานทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทำต่อเหตุการณ์ เช่นรถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

³⁷กุลชน ธนาพงศ์ธร, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์และการบริการในสาขาการจัดการ, พิมพ์ครั้งที่ 7, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530), หน้า 21.

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ๆ เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมต่อบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งผลงาน คุณภาพและเทคโนโลยีที่ทันสมัย³⁸

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการ มีเป้าหมายสำคัญคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง ก้าวหน้า รวมทั้งการทักทาย ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนเข้าใจง่าย ความสนใจเอาใจใส่และให้เกียรติ เกรงใจและเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการทุกคน

2.4.3 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

จรัส สุวรรณมาลา ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพโดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. การให้บริการที่ความถูกต้องตามกฎหมาย คือ บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. การให้บริการที่มีความเพียงพอ คือ บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. การให้บริการที่คำนึงถึงความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ คือ บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน

4. การให้บริการที่คำนึงถึงปัจจัยในความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ คือ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

5. การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ คือ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

³⁸ เสรี วงศ์มณฑา, ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536), หน้า 29.

6. การให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ คือ การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ เสรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

7. การให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ คือ การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป³⁹

ปรัชญา เวสารัชช ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการของรัฐไว้ ดังนี้

1. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่คุณสมบัติหรือประชาชนต้องดำเนินการ เพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรอง ก็จะทำให้ผู้มารับบริการท้อใจ ตั้งแต่เริ่มทราบเงื่อนไขฉะนั้น เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับ ความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

2. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้รับบริการให้ข้อมูลประกอบ การขอรับบริการตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ ซึ่งควรมีลักษณะเรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องของบัตรห้องสมุด ก็ไม่ควรต้องระบุว่านับถือศาสนาอะไร เป็นต้น

3. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่านโต๊ะกี่โต๊ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่กี่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (one stop service) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

4. ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีใครคนที่ว่างงาน ไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อขอทำงาน) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่ที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้น ในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุด

³⁹จรัส สุวรรณมาลา, การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ, (เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ, 2539), หน้า 10-12.

เท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน ในหลายประเทศได้มีความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อให้บริการกับผู้มาติดต่อ ที่หน่วยงานเดียวแทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

5. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอร้องได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น ๆ เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานอื่นช่วยเหลือ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีดังต่อไปนี้

5.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้เห็นปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

5.1.1 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูหยาบหรือตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสะอาดตา

5.1.2 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงเบา ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผสมผสานไม่รุนแรง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตา ทรมานใจคนดูนอกจากนี้ไม่ควรใช้โลม่น้ำหอมเสียนุ่ง

5.2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนา การพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนี้จริง หน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้แล้ว แต่ถ้าการบริการเป็นเรื่องที่เลียงไม่ได้ในการพบปะการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย และวิธีการพูดที่สุภาพ⁴⁰

สรุปได้ว่า การให้บริการงานราชการมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึง ความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการงานราชการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช

⁴⁰ปรีชญา เวสารัชช์, การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี, 2540), หน้า 6.

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

2.5.1 ปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวข้องกับทาง และสภาพแวดล้อม

1. จำนวนช่องเดินรถ (Number of lanes) ช่องเดินรถ หมายถึง “ทางเดินรถที่จัดแบ่งช่องสำหรับการเดินรถโดยทำเครื่องหมายเป็นเส้นหรือแนวแบ่งเป็นช่องไว้” ถนนที่มี 4 ช่องทาง จะมีอัตราการเกิดอุบัติเหตุสูงกว่าถนนที่มี 2 ช่องทาง ถนนที่มี 3 ช่องทาง เมื่อรถวิ่งในช่องกลาง โอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุได้ง่ายและรุนแรงกว่าทำให้เจ็บเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก

2. ความกว้างขวางของช่องทางเดินรถ (Lane width) อัตราการเกิดอุบัติเหตุบน

3. แนวกั้นกลางถนน (Medians) แนวนี้ใช้กั้นถนนที่มีการจราจรสวนทางกัน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของรถที่แล่นสวนทางกันเป็นอันดับแรก เพราะตามทฤษฎีแล้วอุบัติเหตุจะไม่เกิดขึ้น แต่ในทางปฏิบัติอาจเพียงช่วยลดจำนวนอุบัติเหตุลงได้บ้างการชนด้านหน้าแบบประสานงา (Impact) จะไม่มี และการเกิดอุบัติเหตุจะไม่รุนแรง

4. ไหล่ทาง (Shoulders) คือ พื้นที่ต่อจากขอบทางออกไปทางด้านข้างซึ่งยังมิได้จัดทำเป็นทางเท้า ไหล่ทางมีอิทธิพลต่อความปลอดภัยในการจราจรทางบกเพราะเป็นที่กั้นรั้วป้องกันมิให้รถตกลงไปในคู คลอง หรือเหว ตามปกติแล้วถนนที่มี 2 ช่องทางไหล่ทางก็มีผลต่อแนวโน้มของอุบัติเหตุเมื่อความกว้างของไหล่ทางเพิ่มขึ้นในเรื่องความกว้างพอเหมาะของไหล่ทางนี้ แม้จะได้มีการค้นคว้าออกมาพอใช้ได้

5. เครื่องกั้นข้างทาง (Roadside Obstructions) เครื่องกั้นข้างทางจะช่วยป้องกันมิให้รถที่เกิดอุบัติเหตุวิ่งออกนอกถนนไปทำลายสิ่งอื่นบริเวณข้างทางได้ ดังนั้น บริเวณสะพานหรือทางโค้งควรจะมีสิ่งกั้นข้างทางเพื่อลดอุบัติเหตุที่รุนแรงโดยเฉพาะในถนนที่กำหนดความเร็วของรถสูง เช่น บนทางด่วนพิเศษ (Expressway)

6. พื้นผิวทาง (Road Surface) ปัญหาเรื่องพื้นผิวทางและการลื่นไถลนับเป็นปัญหาสำคัญ อันหนึ่งการสร้างถนนสมัยมักมีการเสริมสร้างและตรวจสอบความผิ ดหรือสภาพของพื้นผิวทางจะต้านทานต่อความลื่นของถนนในทุกฤดูกาลและได้พบข้อสังเกตว่าในฤดูร้อนถนนที่แห้งอยู่เป็นเวลานานๆ เมื่อมีฝนตกลงมาทันทีทันใดจะทำให้ถนนลื่นยิ่งกว่าถนนที่ฝนตกเป็นประจำ

7. แสงสว่าง (Lighting) แสงสว่างในท้องถนนมีความจำเป็นมาก เพราะเกี่ยวกับความสามารถในการมองเห็น (Sight Instance)

8. การออกแบบทางเรขาคณิตของทาง (Geometric Design) ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยทั่วไปแล้วมีไม่มากสำหรับบนทางหลวงในประเทศไทย เนื่องจากมีการปรับปรุงมาตรฐานการออกแบบทางเรขาคณิตของทางเตรียมไว้ แต่สำหรับในเขตเมือง เช่น ในกรุงเทพมหานครการ

ออกแบบทางเรขาคณิตของทางยังไม่มีมาตรฐานการออกแบบที่แน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณทางแยกมักเป็นจุดที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุมากและมีความรุนแรงมาก⁴¹

สรุปได้ว่า การเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่มักเกิดจาก ความผิดพลาด หรือความบกพร่องของผู้ขับขี่ซึ่งพบว่ามีมากถึง 90 % ซึ่งผู้ขับขี่จะเป็นผู้ก่อให้เกิดอุบัติเหตุโดยตรง เพราะผู้ขับขี่มีผลต่อการบังคับ รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับยานพาหนะให้อยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน และปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวข้องกับทาง และสภาพแวดล้อม ดังนั้นผู้บังคับใช้กฎหมายจึงต้องมีความชัดเจน ความเข้มงวด

2.5.2 พฤติกรรมการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจร

พฤติกรรมการป้องกันอุบัติเหตุจราจรควรที่จะเริ่มที่การป้องกันเบื้องต้นก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วการป้องกันขั้นนี้จะเน้นถึงพฤติกรรมของผู้ขับขี่เป็นสำคัญ แต่ถ้าเกิดปัญหาอุบัติเหตุขึ้นมาแล้วก็ควรที่จะป้องกันในระดับต่อไป ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติเหตุแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรีได้แบ่งการป้องกันอุบัติเหตุออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. การป้องกันอุบัติเหตุระดับปฐมภูมิ (Primary Prevention) เป็นพฤติกรรมเพื่อป้องกันไม่ให้อุบัติเหตุเกิดขึ้น

2. การป้องกันอุบัติเหตุระดับทุติยภูมิ (Secondary Prevention) เป็นพฤติกรรมเพื่อป้องกันการบาดเจ็บ หรืออันตรายต่อร่างกายและชีวิต หากเกิดอุบัติเหตุขึ้น

3. การป้องกันอุบัติเหตุระดับตติยภูมิ (Tertiary Prevention) เป็นพฤติกรรมเพื่อป้องกันเพื่อให้ผู้ประสบอุบัติเหตุรอดชีวิต หรือมีอาการไม่รุนแรงมากขึ้นจนถึงเสียชีวิตหรือพิการ โดยกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้รับผิดชอบ⁴²

สรุปได้ว่า การป้องกันอุบัติเหตุ เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในทางปฏิบัติการป้องกัน เน้นถึงความสำคัญของพฤติกรรมผู้ขับขี่ยานพาหนะ ถ้าผู้ขับขี่มีพฤติกรรมการขับขี่ยานพาหนะที่ถูกต้องและปลอดภัย ก็ย่อมจะไม่ก่อให้เกิดปัญหา โดยเฉพาะในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎจราจร

2.5.3 แนวคิดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและควบคุมจัดการจราจร

การจราจร (Transportation) คือ การเปลี่ยนหรือย้ายในทางพื้นที่ ของ คน สินค้า ข้อมูล และพลังงาน

⁴¹ศราวดี พันธ์ขาว, ถนนอันตราย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วัฒนาชัยการพิมพ์, 2525), หน้า 6.

⁴²สำนักงานรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติเหตุแห่งชาติ, คู่มือการขับรถ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทมหาชน, 2537), หน้า 1.

การขนส่ง (Transport) คือ การกระทำเพื่อทำให้เกิดการจราจร นั่นคือ คน สินค้า ข้อมูล และพลังงาน เปลี่ยนหรือย้ายในทางพื้นที่ด้วยการขนส่ง

การสัญจร (Mobility) คือ การเปลี่ยนพื้นที่ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งระหว่างหน่วยใดหน่วยหนึ่งในระบบการจราจร (Position Mobility, Circulation Mobility, and Social Mobility) ในการเดินทางหนึ่งครั้งมีการสัญจรมากกว่าหนึ่งประเภท การสัญจรประกอบไปด้วยผู้เดินทาง และองค์ประกอบในการเดินทาง ได้แก่ ความถี่ ระยะทาง และระยะเวลาที่ใช้ในการเปลี่ยนพื้นที่

ระบบการจราจร (Transportation System) ประกอบด้วยยานพาหนะและโครงสร้างพื้นฐานด้านการจราจร ซึ่งมีความจำเป็นต่อการเปลี่ยนหรือย้ายในทางพื้นที่

การจราจรแบบสัมบูรณ์ (Absolute Transportation) คือ ประเภทของการเดินทางซึ่งจัดแบ่งตามเป้าหมายของการเดินทาง ตัวอย่างเช่น การเดินทางไปทำงาน การเดินทางเพื่อจับจ่ายใช้สอย เป็นต้น

การจราจรแบบเกี่ยวเนื่อง (Relative Transportation) คือ ประเภทของการเดินทางซึ่งจัดแบ่งตามสถานที่ (การเดินทางเข้า หรือ เดินทางออกจากสถานที่) ตัวอย่างเช่น การเดินทางเข้าสู่สถานที่ (In-Bound Trip) การเดินทางออกจากสถานที่ (Out-Bound Trip) การเดินทางผ่านสถานที่ (Through Trip) การเดินทางภายในสถานที่ (Within-the-Cell Trip)

กระแสการจราจร (Transportation Flow) คือ การเคลื่อนที่ของยานพาหนะบนโครงสร้างพื้นฐานการจราจรไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

ความหนาแน่นการจราจร (Transportation Density) คือ จำนวนยานพาหนะที่เกิดจากกระแสการจราจรในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง บนเส้นทางหรือส่วนของเส้นทางเส้นใดเส้นหนึ่ง

เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ในขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้จัดกิจกรรมต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาจราจร เพื่อให้การจราจรคล่องตัวเกิดความปลอดภัยแก่ประชาชน โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1.1 จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณทางร่วมทางแยก ถนนสายหลัก สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า และย่านชุมชนจุดต่างๆ ที่เกิดปัญหาการจราจร หรือมีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

1.2 ให้หัวหน้างานจราจรควบคุมดูแลการปฏิบัติอย่างใกล้ชิดโดยจัดผู้รับผิดชอบงานจราจรไว้ประจำแต่ละช่วงเวลา

2. จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจรและบังคับใช้กฎหมาย โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

2.1 จัดสายตรวจจราจรให้มีหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้า

2.2 ควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย หากพบการกระทำความผิดให้จับกุมโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะความผิดที่เป็นอุปสรรคต่อความคล่องตัวของการจราจร เช่น จอดรถในที่ห้ามจอด จอดรถซ้อนคัน ขับรถผิดช่องทาง ขับขี่ฝ่าฝืนสัญญาณไฟ ขับขี่รถโดยประมาทเป็นที่หวาดเสียว ขับขี่รถโดยเสพสุราหรือยาบ้า ขับขี่รถไม่ชิดขอบทางด้านซ้ายและเดินรถในเวลาห้าม เป็นต้น

2.3 หัวหน้างานจราจรอบรมกวัดขันความประพฤติและระเบียบวินัย มอบหมายภารกิจและยุทธวิธีในการปฏิบัติหน้าที่

3. อำนาจความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับในคดีจราจรมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

3.1 จัดเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับคดีจราจรทั้งที่สถานีตำรวจและบริเวณที่มีการตรวจจับให้เพียงพอ

3.2 ให้ผู้รับผิดชอบงานจราจรควบคุมและกำหนดเวลาการนำส่งใบอนุญาตขับรถ ที่ยึดไว้จากผู้กระทำความผิด เพื่อให้สามารถคืนแก่ผู้มาชำระค่าปรับได้ทันที

3.3 ให้เจ้าหน้าที่แจ้งแก่ผู้ถูกจับว่า สามารถไปชำระค่าปรับได้ที่ใด หรือชำระค่าปรับทางไปรษณีย์ โดยนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาช่วยในการเก็บข้อมูลระบุไว้ในใบสั่งไว้ให้ชัดเจน

4. อบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรเพื่อเสริมสร้างวินัยจราจร โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

4.1 จัดให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอโดยใช้สื่อต่างๆ

4.2 ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำอยู่หน้าสถานศึกษาทำการอบรมโครงการตำรวจ 5 นาที

4.3 ใช้สื่อกระจายเสียงในท้องถิ่นเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและเสริมสร้างวินัยจราจรและป้องกันอุบัติเหตุ เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสาย เป็นต้น

4.4 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงการใช้เส้นทางจราจรที่สะดวก รวดเร็ว หรือควรหลีกเลี่ยง

5. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

5.1 เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นทั้งทางจดหมาย โทรศัพท์ และอื่นๆ โดยยึดหลักว่า “ประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้บริเวณที่มีปัญหาจราจรหรืออุบัติเหตุจราจรทราบถึงปัญหาดีที่สุด”

5.2 จัดการฝึกอบรมให้เป็นผู้ช่วยเหลืองานจราจรในรูปแบบต่างๆ

5.3 ให้บริการข้อมูลข่าวสารการจราจรแก่ประชาชนและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจราจรผ่านสื่อมวลชนทุกแขนงตามขีดความสามารถและความจำเป็น

5.4 ระดมความร่วมมือจากประชาชน องค์กรประชาชน ภาคเอกชน และหน่วยงานราชการในพื้นที่เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาจราจร

6. ปรับปรุงระบบการวางแผนจัดการจราจรให้สอดคล้องกับงานอื่นๆของสถานีตำรวจเพื่อลดอุบัติเหตุและสนับสนุนการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

6.1 ประสานฝ่ายต่างๆ เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุและปัญหาอาชญากรรม

6.2 วางแผนการจัดการจราจรเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและตัดช่องโอกาสคนร้ายในการก่ออาชญากรรม

7. จัดให้มีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการจราจร โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

7.1 หมั่นสอดส่องดูแล ประสานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและการก่อสร้างต่างๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อยภายใต้กรอบแนวทางการปฏิบัติร่วมกันอย่างเคร่งครัด และกระทบต่อพื้นผิวจราจรให้น้อยที่สุดโดยยึดหลักปฏิบัติว่า “จะต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดเพิ่มขึ้นเกินความจำเป็นจนเป็นที่เดือดร้อนของผู้ใช้รถใช้ถนนอย่างมาก”

7.2 ประสานกับเจ้าของกิจการ อยู่ซ่อมรถยนต์ สถานที่ซื้อขายแลกเปลี่ยนรถยนต์ อยู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ผู้ค้าวัสดุก่อสร้างและผู้ประกอบการต่างๆ มิให้ตั้งวางวัสดุอุปกรณ์กีดขวางการจราจรบนทางเท้าและผิวการจราจร

7.3 รวบรวมและแจ้งสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุซึ่งเป็นปัญหาทางด้านวิศวกรรมจราจรเพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปแก้ไข

8. การให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนแก้ไขปัญหาการจราจร เพื่อให้มีการแก้ไขปัญหารถจราจรอย่างเป็นระบบ โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

8.1 ร่วมมือกับส่วนราชการต่างๆ รวมทั้งภาคเอกชนจัดทำแผนแก้ไขปัญหาการจราจร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง⁴³

สรุปได้ว่า ระบบการจราจร ประกอบด้วยยานพาหนะและโครงสร้างพื้นฐานด้านการจราจร แบ่งได้หลายรูปแบบ ได้แก่ การจราจรแบบสัญญาณ การจราจรแบบเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ในขณะเดียวกันก็มุ่งบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด และประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการจราจร

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติจราจรทางบก

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้ โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522”

มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้

(1) “การจราจร” หมายความว่า การใช้ทางของผู้ขับขี่ คนเดินเท้า หรือ คนที่จูง จี หรือ ไล่ต้อนสัตว์

(2) “ทาง” หมายความว่า ทางเดินรถ ช่องเดินรถ ช่องเดินรถประจำทาง ไหล่ทาง ทางเท้า ทางข้าม ทางร่วมทางแยก ทางลาด ทางโค้ง สะพาน และลานที่ประชาชนใช้ในการจราจร และให้หมายความรวมถึงทางส่วนบุคคลที่เจ้าของยินยอมให้ประชาชนใช้ในการจราจรหรือที่เจ้าพนักงานจราจรได้ประกาศให้เป็นทางตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย แต่ไม่รวมไปถึงทางรถไฟ

(3) “ทางเดินรถ” หมายความว่า พื้นที่ที่ทำไว้สำหรับการเดินรถไม่ว่าในระดับพื้นดิน ใต้หรือเหนือพื้นดิน

⁴³พนิต ภูจินดา, การวางแผนระบบจราจร, เอกสารประกอบการสอน ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549), หน้า 3-4.

(4) “ช่องเดินรถ” หมายความว่า ทางเดินรถที่จัดแบ่งเป็นช่องสำหรับการเดินรถ โดยทำเครื่องหมายเป็นเส้นหรือแนวแบ่งเป็นช่องไว้

(5) “ช่องเดินรถประจำทาง” หมายความว่า ช่องเดินรถที่กำหนดให้เป็นช่องเดินรถสำหรับรถโดยสารประจำทางหรือรถบรรทุกคนโดยสารประเภทที่อธิบดีกำหนด

(6) “ทางเดินรถทางเดียว” หมายความว่า ทางเดินรถใดที่กำหนดให้ผู้ขับรถขับไปในทิศทางเดียวกันตามเวลาที่เจ้าพนักงานจราจรกำหนด

(7) “ขอบทาง” หมายความว่า แนวริมของทางเดินรถ

(8) “ไหล่ทาง” หมายความว่า พื้นที่ที่ต่อจากขอบทางออกไปทางด้านข้างซึ่งยังมิได้จัดทำเป็นทางเท้า

(9) “ทางร่วมทางแยก” หมายความว่า พื้นที่ที่ทางเดินรถตั้งแต่สองสายตัดผ่านกัน รวมบรรจบกัน หรือติดกัน

(10) “วงเวียน” หมายความว่า ทางเดินรถที่กำหนดให้รถเดินรอบเครื่องหมายจราจรหรือสิ่งก่อสร้างขึ้นในทางร่วมทางแยก

(11) “ทางเท้า” หมายความว่า พื้นที่ที่ทำไว้สำหรับคนเดินซึ่งอยู่ข้างใดข้างหนึ่งของทาง หรือทั้งสองข้างของทาง หรือส่วนที่อยู่ชิดขอบทางซึ่งใช้เป็นที่สำหรับคนเดิน

(12) “ทางข้าม” หมายความว่า พื้นที่ที่ทำไว้สำหรับให้คนเดินเท้าข้ามทางโดยทำเครื่องหมายเป็นเส้นหรือแนวหรือตอกหมุดไว้บนทาง และให้หมายความรวมถึงพื้นที่ที่ทำให้คนเดินเท้าข้ามไม่ว่าในระดับใต้หรือเหนือพื้นดินด้วย

(13) “เขตปลอดภัย” หมายความว่า พื้นที่ในทางเดินรถที่มีเครื่องหมายแสดงไว้ให้เห็นได้ชัดเจนตลอดเวลา สำหรับให้คนเดินเท้าที่ข้ามทางหยุดรอหรือให้คนที่ขึ้นหรือลงรถหยุดรอก่อนจะข้ามทางต่อไป

(14) “ที่ลับซัน” หมายความว่า ทางที่มีการจราจรพลุกพล่านหรือมีสิ่งกีดขวาง หรือในที่ซึ่งมองเห็นหรือทราบได้ล่วงหน้าว่าอาจเกิดอันตรายหรือความเสียหายแก่รถหรือคนได้ง่าย

(15) “รถ” หมายความว่า ยานพาหนะทางบกทุกชนิด เว้นแต่รถไฟและรถราง

(16) “รถยนต์” หมายความว่า รถที่มีล้อตั้งแต่สามล้อและเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์ กำลังไฟฟ้าหรือพลังงานอื่น ยกเว้นรถที่เดินบนราง

(17) “รถจักรยานยนต์” หมายความว่า รถที่เดินด้วยกำลังเครื่องยนต์ กำลังไฟฟ้าหรือพลังงานอื่น และมีล้อไม่เกินสองล้อ ถ้ามีพวงข้างมีล้อเพิ่มอีกไม่เกินหนึ่งล้อ

(18) “รถจักรยาน” หมายความว่า รถที่เดินด้วยกำลังของผู้ขับขี่ที่มีใช้เป็นการลาก

เงิน

(19) “รถฉุกเฉิน” หมายความว่า รถดับเพลิงและรถพยาบาลของราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาคและราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือรถอื่นที่ได้รับอนุญาตจากอธิบดีให้ใช้ไฟสัญญาณแสงวับวาบ หรือให้ใช้เสียงสัญญาณไซเรนหรือเสียงสัญญาณอย่างอื่นตามที่กำหนดให้

(20) “รถบรรทุก” หมายความว่า รถยนต์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้บรรทุกสิ่งของหรือสัตว์

(21) “รถบรรทุกคนโดยสาร” หมายความว่า รถยนต์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้บรรทุกคนโดยสารเกินเจ็ดคน

(22) “รถโรงเรียน” หมายความว่า รถบรรทุกคนโดยสารที่โรงเรียนใช้รับส่งนักเรียน

(23) “รถโดยสารประจำทาง” หมายความว่า รถบรรทุกคนโดยสารที่เดินตามทางที่กำหนดไว้ และเรียกเก็บค่าโดยสารเป็นรายคนตามอัตราที่วางไว้เป็นระยะทางหรือตลอดทาง

(24) “รถแท็กซี่” หมายความว่า รถยนต์ที่ใช้รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน

(25) “รถลากจูง” หมายความว่า รถยนต์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้สำหรับลากจูงรถหรือเครื่องมือการเกษตรหรือเครื่องมือการก่อสร้าง โดยตัวรถนั้นเองมิได้ใช้สำหรับบรรทุกคนหรือสิ่งของ

(26) “รถพ่วง” หมายความว่า รถที่เคลื่อนที่ไปโดยใช้รถอื่นลากจูง

(27) “มาตรแท็กซี่” หมายความว่า เครื่องแสดงอัตราและค่าโดยสารของรถแท็กซี่ โดยอาศัยเกณฑ์ระยะทางหรือเวลาการใช้รถแท็กซี่หรือโดยอาศัยทั้งระยะทางและเวลาการใช้รถแท็กซี่

(28) “ผู้ขับขี่” หมายความว่า ผู้ขับรถ ผู้ประจำเครื่องอุปกรณ์การขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่ง ผู้ลากเงินยานพาหนะ

(29) “คนเดินเท้า” หมายความว่า คนเดินและให้รวมตลอดถึงผู้ใช้เก้าอี้ล้อสำหรับคนพิการหรือรถสำหรับเด็กด้วย

(30) “เจ้าของรถ” หมายความว่า ผู้มีรถไว้ในครอบครองด้วย

(31) “ผู้เก็บค่าโดยสาร” หมายความว่า ผู้ซึ่งรับผิดชอบในการเก็บค่าโดยสาร และผู้ดูแลคนโดยสารที่อยู่ประจำรถบรรทุกคนโดยสาร

(32) “ใบอนุญาตขับขี่” หมายความว่า ใบอนุญาตขับรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่ง ใบอนุญาตสำหรับคนขับรถตามกฎหมายว่าด้วยการจราจร ใบอนุญาตขับขี่ตามกฎหมายว่าด้วยการลื้อเลื่อน และใบอนุญาตผู้ประจำเครื่องอุปกรณ์การขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่ง

(33) “สัญญาณจราจร” หมายความว่า สัญญาณใดๆ ไม่ว่าจะแสดงด้วยธง ไฟ ไฟฟ้า มือ แขน เสียงนกหวีด หรือด้วยวิธีอื่นใด สำหรับให้ผู้ขับขี่ คนเดินเท้า หรือคนที่จูง จี๋ หรือไล่ ต้อนสัตว์ ปฏิบัติตามสัญญาณนั้น

(34) “เครื่องหมายจราจร” หมายความว่า เครื่องหมายใดๆ ที่ได้ติดตั้งไว้ หรือทำให้ปรากฏในทางสำหรับผู้ขับขี่ คนเดินเท้า หรือคนที่จูง จี๋ หรือไล่ต้อนสัตว์ ปฏิบัติตามเครื่องหมาย

(35) “รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

(36) “อธิบดี” หมายความว่า อธิบดีกรมตำรวจ

(37) “เจ้าพนักงานจราจร” หมายความว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นเจ้าพนักงานจราจร

(38) “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจร

(39) “อาสาจราจร” หมายความว่า ผู้ซึ่งผ่านการอบรมตามหลักสูตรอาสาจราจร และได้รับแต่งตั้งจากอธิบดีให้ช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้

(40) “ผู้ตรวจการ” หมายความว่า ผู้ตรวจการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และผู้ตรวจการตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

มาตรา 5 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งเจ้าพนักงานจราจร กับออกกฎกระทรวงกำหนดกิจการอื่นเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 6 ห้ามมิให้ผู้ใดนำรถที่มีสภาพไม่มั่นคงแข็งแรง หรืออาจเกิดอันตราย หรืออาจทำให้เสื่อมเสียสุขภาพอนามัยแก่ผู้ใช้ คนโดยสารหรือประชาชนมาใช้ในทางเดินรถ รถที่ใช้ในทางเดินรถ ผู้ขับขี่ต้องจัดให้มีเครื่องยนต์ เครื่องอุปกรณ์และหรือส่วนควบที่ครบถ้วนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยการขนส่ง กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน กฎหมายว่าด้วยรถลาก หรือกฎหมายว่าด้วยรถจ้าง และใช้การได้ดี

มาตรา 7 ห้ามมิให้ผู้ใดนำรถที่มีได้คิดแผ่นป้ายเลขทะเบียน แผ่นป้ายเครื่องหมายเลขทะเบียนหรือป้ายประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยการขนส่ง กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน กฎหมายว่าด้วยรถลาก หรือกฎหมายว่าด้วยรถจ้าง มาใช้ในทางเดินรถ

มาตรา 8 ห้ามมิให้ผู้ใดนำรถที่ผู้ขับขี่ไม่อาจแลเห็นทางพอแก่ความปลอดภัยมาใช้ในทางเดินรถ

มาตรา 9 ห้ามมิให้ผู้ใดนำรถที่เกิดเสียงอื้ออึงหรือมีสิ่งลากลับไปบนทางเดินรถมาใช้ในทางเดินรถ

มาตรา 10 ห้ามมิให้ผู้ใดนำรถที่มีล้อหรือส่วนที่สัมผัสกับผิวทางไม่ใช่ยางมาใช้ในทางเดินรถ เว้นแต่เป็นรถที่ได้รับยกเว้นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง หรือเป็นรถที่ได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานจราจร⁴⁴

สัญญาณจราจรและเครื่องหมายจราจร

มาตรา 21 ผู้ขับขี่ต้องปฏิบัติตามสัญญาณจราจรและเครื่องหมายจราจรที่ได้ติดตั้งไว้หรือทำให้ปรากฏในทาง หรือที่พนักงานเจ้าหน้าที่แสดงให้ทราบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรและความหมายของสัญญาณจราจรและเครื่องหมายจราจร ให้ถือปฏิบัติตามโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาและให้มีรูปตัวอย่างแสดงไว้ในประกาศด้วย

มาตรา 22 ผู้ขับขี่ต้องปฏิบัติตามสัญญาณจราจรหรือเครื่องหมายจราจรที่ปรากฏข้างหน้าในกรณีต่อไปนี้

(1) สัญญาณจราจรไฟสีเหลืองอำพัน ให้ผู้ขับขี่เตรียมหยุดรถหลังเส้นให้รถหยุด เพื่อเตรียมปฏิบัติตามสัญญาณที่จะปรากฏต่อไปดังกล่าว เว้นแต่ผู้ขับขี่ที่ได้เลยเส้นให้รถหยุดไปแล้วให้เลยไปได้

(2) สัญญาณจราจรไฟสีแดงหรือเครื่องหมายจราจรสีแดงที่มีคำว่า “หยุด” ให้ผู้ขับขี่หยุดรถหลังเส้นให้รถหยุด

(3) สัญญาณจราจรไฟสีเขียวหรือเครื่องหมายจราจรสีเขียวที่มีคำว่า “ไป” ให้ผู้ขับขี่ขับรถต่อไปได้ เว้นแต่จะมีเครื่องหมายจราจรกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

(4) สัญญาณจราจรไฟลูกศรสีเขียวชี้ให้เลี้ยวหรือชี้ให้ตรงไป หรือสัญญาณจราจรไฟสีแดงแสดงพร้อมกับสัญญาณจราจรไฟลูกศรสีเขียวชี้ให้เลี้ยวหรือชี้ให้ตรงไป ให้ผู้ขับขี่เลี้ยวรถหรือขับรถตรงไปได้ตามทิศทางที่ลูกศรชี้ และต้องขับรถด้วยความระมัดระวัง และต้องให้สิทธิแก่คนเดินเท้าในทางข้ามหรือรถที่มาทางขวาก่อน

(5) สัญญาณจราจรไฟกระพริบสีแดง ถ้าติดตั้งอยู่ที่ทางร่วมทางแยกใดเปิดทางด้านใดให้ผู้ขับขี่ที่มาทางด้านนั้นหยุดรถหลังเส้นให้รถหยุด เมื่อเห็นว่าปลอดภัยและไม่เป็นการกีดขวางการจราจรแล้ว จึงให้ขับรถต่อไปได้ด้วยความระมัดระวัง

(6) สัญญาณจราจรไฟกระพริบสีเหลืองอำพัน ถ้าติดตั้งอยู่ ณ ที่ใด ให้ผู้ขับขี่ลดความเร็วของรถลงและผ่านทางเดินรถนั้นไปด้วยความระมัดระวัง ผู้ขับขี่ซึ่งจะขับรถตรงไปต้องเข้าอยู่ในช่องเดินรถที่มีเครื่องหมายจราจรแสดงให้ตรงไป ส่วนผู้ขับขี่ซึ่งจะเลี้ยวรถต้องเข้าอยู่ในช่อง

⁴⁴ พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522, (อค์ตำนา), หน้า 1- 4.

เดินรถที่มีเครื่องหมายจราจรแสดงให้เลี้ยว การเข้าอยู่ในช่องเดินรถดังกล่าวจะต้องเข้าตั้งแต่เริ่มมีเครื่องหมายจราจรแสดงให้ปฏิบัติเช่นนั้น

มาตรา 23 ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถในทางเดินรถที่มีสัญญาณจราจรไฟสีเขียวหรือไฟสีแดงติดตั้งไว้เหนือช่องเดินรถ มากกว่าสองช่องขึ้นไปต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) สัญญาณจราจรไฟสีแดงที่ทำเป็นรูปกากบาทเฉียงอยู่เหนือช่องเดินรถใดห้ามมิให้ผู้ขับขี่ขับรถในช่องเดินรถนั้น

(2) สัญญาณจราจรไฟสีเขียวที่ทำเป็นรูปลูกศรอยู่เหนือช่องเดินรถใด ให้ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถในช่องเดินรถนั้นขับรถผ่านไปได้

มาตรา 24 ผู้ขับขี่ต้องปฏิบัติตามสัญญาณจราจรที่พนักงานเจ้าหน้าที่แสดงให้ปรากฏข้างหน้าในกรณีต่อไปนี้

(1) เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ยื่น และเหยียดแขนซ้ายออกไปเสมอระดับไหล่ ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถมาทางด้านหลังของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหยุดรถ แต่ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ลดแขนข้างที่เหยียดออกไปนั้นลงและโบกมือไปข้างหน้าให้ผู้ขับขี่ซึ่งหยุดรถอยู่ทางด้านหลังขับรถผ่านไปได้

(2) เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ยื่น และเหยียดแขนข้างใดข้างหนึ่งออกไปเสมอระดับไหล่และตั้งฝ่ามือขึ้น ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถมาทางด้านที่เหยียดแขนข้างนั้นของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหยุดรถ แต่ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่พลิกฝ่ามือที่ตั้งอยู่นั้น แล้วโบกผ่านศีรษะไปทางด้านหลัง ให้ผู้ขับขี่ซึ่งหยุดรถอยู่นั้นขับรถผ่านไปได้

(3) เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ยื่น และเหยียดแขนทั้งสองข้างออกไปเสมอระดับไหล่และตั้งฝ่ามือขึ้น ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถมาทางด้านที่เหยียดแขนทั้งสองข้างของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหยุด

(4) เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ยื่น และยกแขนขวาท่อนล่างตั้งฉากกับแขนท่อนบนและตั้งฝ่ามือขึ้น ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถมาทางด้านหน้าของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหยุดรถ แต่ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่พลิกฝ่ามือที่ตั้งอยู่นั้น โบกไปด้านหลัง ให้ผู้ขับขี่ซึ่งหยุดรถอยู่ทางด้านหน้าของพนักงานเจ้าหน้าที่ขับรถผ่านไปได้

(5) เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ยื่น และยกแขนขวาท่อนล่างตั้งฉากกับแขนท่อนบนและตั้งฝ่ามือขึ้น ส่วนแขนซ้ายเหยียดออกไปเสมอระดับไหล่ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถมาทางด้านหน้าและด้านหลังของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องหยุดรถ การหยุดรถตามมาตรา นี้ ให้หยุดหลังเส้นให้รถหยุดในกรณีที่ทางเดินรถใดไม่มีเส้นให้รถหยุด ให้ผู้ขับขี่หยุดรถห่างจากพนักงานเจ้าหน้าที่ในระยะไม่น้อยกว่าสามเมตร

ข้อกำหนดเกี่ยวกับความเร็วของรถ

มาตรา 67 ผู้ขับขี่ต้องขับรถด้วยอัตราความเร็วตามที่กำหนดในกฎกระทรวงหรือตามเครื่องหมายจราจรที่ได้ติดตั้งไว้ในทางเครื่องหมายจราจรที่ติดตั้งไว้ตามวรรคหนึ่ง จะกำหนดอัตราความเร็วขึ้นสูงหรือขึ้นต่ำก็ได้ แต่ต้องไม่เกินอัตราความเร็วที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 68 ผู้ขับขี่ซึ่งจะเลี้ยวรถ ให้รถอื่นแซงหรือผ่านขึ้นหน้า จอดรถ หยุดรถ หรือกลับรถ ต้องลดความเร็วของรถ

มาตรา 69 ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถในทางเดินรถบนเนินเขา บนสะพาน ที่เชิงสะพาน ที่แคบ ทางโค้ง ทางลาด ที่คับขัน หรือที่มีหมอก ฝน ฝุ่น หรือควัน จนทำให้ไม่อาจเห็นทางข้างหน้าได้ในระยะหกสิบเมตร ต้องลดความเร็วของรถในลักษณะที่จะให้เกิดความปลอดภัย

มาตรา 70 ผู้ขับขี่ซึ่งขับรถเข้าใกล้ทางร่วมทางแยก ทางข้ามเส้นให้รถหยุด หรือวงเวียน ต้องลดความเร็วของรถ⁴⁵

อำนาจของเจ้าพนักงานจราจรและพนักงานเจ้าหน้าที่

มาตรา 135 เพื่อความปลอดภัยหรือความสะดวกในการจราจรเจ้าพนักงานจราจรมีอำนาจกำหนดให้บริเวณหรือพื้นที่ใดที่เจ้าของที่ดินได้เปิดให้ประชาชนใช้ในการจราจรเป็นทางตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 136 ให้อธิบดีมีอำนาจแต่งตั้งผู้ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กำหนดและผ่านการอบรมตามหลักสูตรอาสาจราจร เพื่อให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่

คุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการอบรม รายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรมหลักสูตรอาสาจราจรและหน้าที่ของอาสาจราจร ตลอดจนเครื่องแบบ เครื่องหมาย ให้เป็นไปตามที่อธิบดีกำหนด

มาตรา 137 ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของอาสาจราจรตามพระราชบัญญัตินี้ให้อสาจราจรเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา 138 ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุเกิดขึ้น ทำให้ไม่ปลอดภัย หรือไม่สะดวกในการจราจรในอาณาบริเวณใด เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดำเนินการได้ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเกี่ยวกับการจราจรในอาณาบริเวณนั้นเพื่อให้เกิดความปลอดภัยหรือความสะดวกในการจราจร

มาตรา 139 ในทางสายใดหรือเฉพาะทางตอนใดที่เจ้าพนักงานจราจรเห็นว่าถ้าได้ออกประกาศข้อบังคับหรือระเบียบเกี่ยวกับการจราจรแล้วจะเป็นการปลอดภัย และสะดวกในการจราจรให้เจ้าพนักงานจราจรมีอำนาจออกประกาศข้อบังคับ หรือระเบียบ

⁴⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 5 - 14.

มาตรา 140 เมื่อเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่าผู้ขับขี่ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอันเกี่ยวกับรถนั้นๆ จะว่ากล่าว ตักเตือนผู้ขับขี่ หรือออกใบสั่งให้ผู้ขับขี่ชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบก็ได้ ในกรณีที่ไม่พบตัวผู้ขับขี่ก็ให้ติดหรือผูกใบสั่งไว้ที่รถที่ผู้ขับขี่เห็นได้ง่าย

มาตรา 142 เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจสั่งให้ผู้ขับขี่หยุดรถในเมื่อ

- (1) รถนั้นมีสภาพไม่ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๖
- (2) เห็นว่าผู้ขับขี่หรือบุคคลใดในรถนั้นได้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอันเกี่ยวกับรถนั้นๆ

ในกรณีที่เจ้าพนักงานจราจร พนักงานสอบสวน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าผู้ขับขี่ฝ่าฝืน ให้เจ้าพนักงานจราจร พนักงานสอบสวน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่สั่งให้มีการทดสอบผู้ขับขี่ดังกล่าวว่าห่อนความสามารถในอันที่จะขับหรือเมาสุราหรือของเมาอย่างอื่นหรือไม่⁴⁶

สรุปได้ว่า การประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ คือ เนื่องจากการคมนาคมและขนส่งทางบกได้เจริญก้าวหน้าขยายตัวไปมาก และจำนวนยานพาหนะในท้องถนนได้ทวีจำนวนขึ้นเป็นลำดับสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก ให้เหมาะสมกับสภาพการจราจรและจำนวนยานพาหนะที่เพิ่มขึ้น และเพื่อความปลอดภัยแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ขึ้น

2.7 บทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช

อาศัยอำนาจตามมาตรา 15 และมาตรา 74 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 จึงกำหนดลักษณะงาน และมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรี โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ยึดถือการจัดการโครงสร้างอำนาจหน้าที่และกรอบอัตรากำลังของสถานีตำรวจ ให้สอดคล้องกับคำสั่งกรมตำรวจ ดังนี้

2.7.1 ภารกิจและความรับผิดชอบของตำรวจ แบ่งออกได้ 6 ประเภท คือ

1. รักษากฎหมาย
2. รักษาความสงบเรียบร้อย
3. ป้องกันชีวิตทรัพย์สินของประชาชน
4. ทำการสืบสวนคดีอาญา

⁴⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 22 - 24.

5. บริการประชาชน

6. หน้าที่พิเศษ เช่น ทำหน้าที่ตำรวจในยามสงครามตระเวนชายแดนเพื่อมิให้กระทำความผิดกฎหมายหรือการรุกรานเขตอาณาจักรและอารักขาบุคคลสำคัญ เป็นต้น⁴⁷

2.7.2 งานสืบสวนปราบปราม

รับผิดชอบวางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุมการดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผล งานด้านการสืบสวนปราบปราม การกระทำความผิดพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ ตลอดจนองค์กร เครือข่ายที่อยู่เบื้องหลัง รวมทั้งงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบ ของงานนี้ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้น โดยจำแนกออกเป็นงานต่างๆ ดังนี้

1. งานสืบสวนปราบปรามกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา และพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ
2. งานสืบสวนปราบปรามการลักลอบตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ (ปมท.)
3. งานสืบสวนปราบปรามการโจรกรรมรถยนต์ จักรยานยนต์ (ปจร.)
4. งานสืบสวนปราบปรามผู้มีอิทธิพล และมีปืนรับจ้าง (ปอร.)
5. งานสืบสวนปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับน้ำมันเชื้อเพลิง (ปนม.)
6. งานสืบสวนปราบปรามการโจรกรรมสินค้าทางน้ำ (ปสน.)
7. งานสืบสวนปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา (ปสป.)
8. งานพิทักษ์เด็ก เยาวชน และสตรี (พดส.)
9. งานสืบสวนปราบปรามผู้มีอิทธิพลเกี่ยวกับบ่อนการพนัน สถานบริการ และแหล่งอบายมุข
10. งานสืบสวนปราบปรามผู้มีอิทธิพลในการฮั้วประมูล และขัดขวางการเสนอแข่งขันราคาในการประมูลงานของทางราชการ
11. งานสืบสวนปราบปราม และติดตามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับในคดีค้างเก่าต่างๆ
12. งานตามกฎหมายว่าด้วยการจำหน่ายสุรา สถานบริการ โรงแรม โรงภาพยนตร์ โรงรับจํานำ อาวุธปืน การพนัน การขายทอดตลาดและค้าของเก่า การเรียกรไกรกิจการเทป และวัสดุโทรทัศน์ รวมทั้งงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้
13. งานพัฒนากำลังพล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เพื่อใช้ในการสืบสวน และปราบปรามอาชญากรรม
14. งานการข่าว และระบบข้อมูลอาชญากรรม

⁴⁷สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, การกำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2547), หน้า 1.

15. วางระบบการงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม

16. ตรวจสอบติดตามและประเมินผล วิจัยและพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบายยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการต่างๆ

17. พิจารณาเสนอร่างกฎหมาย ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมทันสมัย

2.7.3 ภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับงานจราจร

ภารกิจของตำรวจเกี่ยวกับงานจราจรนั้น คือการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและผู้ขับขี่ยานพาหนะ ได้รับบริการที่พึงพอใจ และเพื่อประสพผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดความคล่องตัวสะดวก และเกิดความปลอดภัย ต่อตัวผู้ปฏิบัติเองและผู้ใช้รถใช้ถนน โดยนำเอาหลัก 3 E's มาเป็นหลักการปฏิบัติ ดังนี้

1. Engineering ได้แก่ แนวทางด้านวิศวกรรมจราจร ซึ่งเป็นด้านหนึ่งเกี่ยวกับการจราจร และเป็นปัญหาอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้าน โครงข่ายของถนน กล่าวคือ โครงข่ายของถนนสายหลักในเขตผังเมืองรวมเป็นรูปผลสมระบบตารางสี่เหลี่ยม และแบบวงแหวน จากลักษณะดังกล่าวทำให้เกิดข้อบกพร่อง คือขาดความสมบูรณ์ ขาดความต่อเนื่อง ของถนนสายหลักซึ่งส่วนใหญ่จะมีลักษณะบีบแคบและเล็กลงเป็นคอขวด ซึ่งจะพบเห็นเป็นจำนวนมากในเมืองใหญ่ ๆ

ทางด้านเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟก็เป็ปัญหาอีกด้านหนึ่ง ซึ่งมักจะประสบอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะเครื่องหมายและสัญญาณจราจรที่ไม่ชัดเจน เลอะเลือน หรือไม่เพียงพอ ตลอดจนสัญญาณไฟจราจรตามแยกต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบันได้นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ คือ การควบคุมสัญญาณไฟด้วยระบบคอมพิวเตอร์

2. Enforcement ได้แก่ แนวทางการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทุกคน จะต้องมีความรู้และความเข้าใจต่อกฎหมายจราจร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาบังคับใช้และกวดขันแก่ผู้ฝ่าฝืนและกระทำผิดกฎจราจร โดยการทำอย่างสม่ำเสมอและเกิดความเสมอภาคแก่ประชาชนโดยทั่วไป ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ต่อหน้าที่ของตนเองที่ต้องปฏิบัติ

3. Education ได้แก่ แนวทางการให้การศึกษาอบรมเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองขั้นพื้นฐาน เรื่องการใช้รถใช้ถนนเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ได้มีความรู้ความเข้าใจพร้อมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกถึงความปลอดภัยเป็นลักษณะนิสัย และอีกประการหนึ่ง คือการอำนวยความสะดวก และการจัด

ระเบียบการจรรยา ใได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายใได้อย่างถูกต้อง เป็นธรรม แก่ประชาชน⁴⁸

ความปลอดภัยจากการควบคุมการจรรยา ได้แก่ การควบคุมการจรรยา การระเบียบ การจรรยาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตลอดจนเพื่อให้การจรรยา มีความคล่องตัวสามารถเคลื่อนไหวได้ โดยไม่ติดขัด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีภาระหน้าที่พื้นฐาน 3 ประการ ดังนี้

- 3.1 การสืบสวน สอบสวนคดีความผิดเกี่ยวกับจรรยา
- 3.2 การกำกับดูแลจรรยา
- 3.3 การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจรรยา

ซึ่งถือได้ว่า ภาระหน้าที่พื้นฐานนี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยา ปฏิบัติเป็นหน้าที่ ประจำวันในการควบคุมจรรยา การบังคับใช้กฎหมายจรรยา หลังจากมีมาตรการเกี่ยวกับการให้ การศึกษาการฝึกหัดผู้ขับขี่รถยนต์ยานพาหนะ การวิศวกรรมจรรยา กิจกรรมอื่น ๆ อย่างไม่ก็คืออาจกล่าว ใได้ว่าการบังคับใช้กฎหมายจัดเป็นส่วนหนึ่งของการให้การศึกษาแก่บุคคล ซึ่งไม่สามารถเรียนรู้ได้ ด้วยวิธีการอื่น ๆ

ด้วยเหตุนี้การบังคับใช้กฎหมายจรรยา จึงมิได้มีความหมายแคบแต่เป็นการใช้มาตรการ ลงโทษ เช่น การปรับการจับกุมและดำเนินคดีอาญาเท่านั้น แต่มีความหมายรวมถึงการสอดส่อง ตรวจตราโดยสายตรวจทั้งในและนอกเครื่องแบบ การว่ากล่าวตักเตือนตลอดจนการฝึกอบรมแก่ผู้ ละเมิดกฎหมายจรรยาในหลักสูตรพิเศษ เป็นต้น

จุดมุ่งหมายสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายจรรยา ก็เพื่อเป็นการข่มขวัญผู้ละเมิดหรือ ผู้มีแนวโน้มที่จะละเมิดกฎหมายหรือระเบียบเกี่ยวกับการจรรยา ในขณะที่เดียวกันการบังคับใช้ กฎหมายจรรยาที่เหมาะสมนั้น มิใช่เพื่อทำให้ผู้ละเมิดกฎหมายเกิดความเสียหาย ความคับข้องใจ หรือความเกลียดชัง บังคับใช้กฎหมายแต่เพื่อให้ผู้ละเมิดกฎหมายได้เรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงพฤติกรรม การละเมิดกฎหมายหรือลดพฤติกรรมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนโดยไม่คำนึงถึงบุคคลอื่น⁴⁹

⁴⁸ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, **อุบัติเหตุการจรรยาบนถนนลาดพร้าว**, (กรุงเทพมหานคร : เอส อาร์ พรินติ้ง, 2519), หน้า 37.

⁴⁹ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร เอกสาร ประกอบการสอนวิชาการจัดการทั่วไป**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2522), หน้า 207.

กรมตำรวจควรกำหนดนโยบาย สำหรับเป็นแนวทางการบังคับกฎหมายของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจรรยาบรรณปฏิบัติกร ซึ่งครอบคลุมสาระสำคัญ ดังนี้

1. การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ควรเคร่งครัดในการใช้กฎหมายจราจรในลักษณะ “ตีความตามอักษร” หมายความว่า ในการบังคับใช้กฎหมายจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจผ่อนปรน โดยตระหนักถึงโอกาสความผิดพลาดคลาดเคลื่อนทั้งที่ เกี่ยวกับมนุษย์และเครื่องยนต์กลไกที่อาจ เกิดขึ้นได้ นักบริหารงานตำรวจ ควรกำหนดนโยบายเพื่อยอมรับการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ปฏิบัติการ ในระดับและขอบเขตที่เหมาะสม ซึ่งเป็นเจตนารมณ์ของกฎหมาย

2. การว่ากล่าวตักเตือนซึ่งเป็นมาตรการจำเป็นอันหนึ่งในการบังคับใช้กฎหมาย แต่อย่างไร ก็ดี มาตรการนี้ย่อมคลายความศักดิ์สิทธิ์ หากใช้กันอย่างพร่ำเพรื่อโดยไม่คำนึงถึงสถานการณ์

3. การจับผิดผู้ละเมิดกฎหมายโดยไม่ตั้งใจ การบังคับใช้กฎหมายจราจรมีจุดมุ่งหมายเพื่อ การข่มขู่ ชัยขี้ และเพื่อให้การศึกษาแก่ผู้ละเมิดกฎหมายมิใช่เพื่อจุดมุ่งหมายอื่น ดังนั้น นัก บริหารงานตำรวจจึงควรมีนโยบายที่แน่นอนในการหลีกเลี่ยงการจับผิดผู้ละเมิดกฎหมาย โดยไม่ได้ ตั้งใจ เพราะนอกจากจะไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อการควบคุมจราจรแล้ว ยังสร้างความเกลียดชังต่อ เจ้าหน้าที่ตำรวจอีกด้วย

4. การเลือกบังคับใช้กฎหมาย นับเป็นความจำเป็นหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะหน่วยงานตำรวจ ไม่มีอัตรากำลังเพียงพอที่จะบังคับใช้กฎหมายทุกบทมาตราทั่วทุกมุมเมืองตลอดเวลา 24 ชั่วโมง การเลือกบังคับใช้กฎหมายจราจรที่เหมาะสม ต้องอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลและการวางแผน โดย อาศัยผลการวิเคราะห์เพื่อจัดวางกำลังตำรวจอย่างเหมาะสม รวมทั้งกำหนดมาตรการแก้ไขสาเหตุ ของความไม่คล่องตัวในการจราจร และสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุจราจร⁵⁰

2.7.4 นโยบายหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติประกอบด้วย

เรื่องแรก ที่เป็นเรื่องสำคัญสำหรับประชาชนไทยทั้งปวงและข้าราชการทุกหมู่เหล่า คือ การดำรงไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมี พระมหากษัตริย์เป็นประมุข โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดกำลัง ความสามารถ ด้วยความ จงรักภักดีในการถวายความอารักขาแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท และพระบรม วงศานุวงศ์ทุกพระองค์ ตลอดจนให้มีการเร่งรัดการดำเนินการตามโครงการต่าง ๆ อันเนื่องมาจาก พระราชดำริให้รู้คนหน้า ต่อไปอย่างต่อเนื่อง

⁵⁰ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, การควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม : หลักทฤษฎีและ มาตรการ, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2526), หน้า 22.

เรื่องที่สอง ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยเน้นการลดความหวาดระแวงภัยจากอาชญากรรม ของประชาชนให้เหลือน้อยที่สุด และใช้ยุทธวิธีการป้องกันอาชญากรรมในเชิงรุกเพื่อป้องกัน ตัดช่องโอกาสการเกิดอาชญากรรม และประสานงานกับชุมชนสังคมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม โดยเร่งรัดการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมพื้นฐานที่เกี่ยวกับการดำรงชีพประจำวันของประชาชน ทั้งอาชญากรรมที่เกี่ยวกับทรัพย์สินและชีวิตร่างกาย คดีความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิเด็ก สตรี คดียาเสพติด คดีความผิดประทุษร้ายต่อสาธารณสมบัติชาติ รวมทั้ง เร่งรัดการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ การทำลายป่าไม้ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ การละเมิดสิทธิและสิทธิทางปัญญา อาชญากรรมระหว่างประเทศการก่อการร้าย แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย

เรื่องที่สาม นโยบายด้านการอำนวยความสะดวก โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทั้งระบบไม่ว่าจะเป็นในเรื่องบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม ระบบงานระเบียบกฎหมาย โดยต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ในเรื่องใดที่เป็นปัญหาข้อขัดข้องในการทำงานด้านการอำนวยความสะดวกต้องรีบแก้ไข เพื่อให้ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เรื่องที่สี่ ด้านการบริการประชาชน ในหน้าที่ของตำรวจ อาทิ การป้องกันสาธารณภัยและอุบัติเหตุ การควบคุมและอำนวยความสะดวกการจราจร การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ในการดูแลความปลอดภัย นักท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการป้องกันอาชญากรรม การจราจร แก่พี่น้องประชาชน

เรื่องที่ห้า ด้านการรักษาความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ โดยมุ่งเน้นพัฒนางานตรวจคนเข้าเมืองให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในระดับสากล ทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ โดยการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งพัฒนาด้านตรวจคนเข้าเมืองให้มีความพร้อมสูงสุดในด้านการปฏิบัติป้องกันและสกัดกั้นการหลบหนีเข้าเมืองอย่างเป็นทางการ โดยการสนธิกำลังระหว่างตำรวจตระเวนชายแดน ตำรวจน้ำ ตำรวจทางหลวง ตำรวจรถไฟ และตำรวจตรวจคนเข้าเมืองอย่างเป็นทางการ รวมทั้งการสนับสนุนภารกิจด้านการป้องกันชายแดนในทุกมิติไม่ว่าจะเป็นพรมแดนทางบก หรือทางน้ำ ตามแผนป้องกันประเทศ และการรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดนตามที่ได้รับมอบหมาย สำหรับการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายนั้น จะต้องดำเนินการภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญ กฎหมาย ระเบียบที่กำหนดบนพื้นฐานการเคารพในเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชน หลักนิติธรรมและหลักสิทธิมนุษยชน โดยมุ่งให้เกิดความสมานฉันท์ของคนในชาติเป็นสำคัญ

เรื่องที่หก การบริหารจัดการที่ดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีพันธกิจตามพระราชกฤษฎีกา การบริหารจัดการที่ดี โดยยึดหลักการบริหารแบบธรรมาภิบาล และมุ่งผลสัมฤทธิ์ ให้ความสำคัญ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านจิตใจ สติปัญญา และสุขภาพอนามัย เพื่อให้มีความ พร้อมอย่างสมบูรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้พิทักษ์โดยไม่บกพร่อง และจะต้องจัดสรรทรัพยากรใน การบริหารอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง โดยคำนึงถึงสภาพความจำเป็นเร่งด่วน และความคุ้มค่าต่อ ภารกิจ ควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณและใช้พลังงานอย่างประหยัด รู้คุณค่า และเพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุด แก่ระเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ⁵¹

2.7.5 บทบาทและหน้าที่ของตำรวจจราจร

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เป็นไปตามกรอบระเบียบที่กฎหมายกำหนด ข้อมเป็นเกราะกำบังตัวผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี แต่หากปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ยึดถือระเบียบแบบ แผนที่กำหนดไว้แล้ว อาจถูกประชาชนร้องเรียนหรือถูกสังคมตำหนิได้

ตาม พ.ร.บ. จราจรทางบก พ.ศ. 2522 เราเรียกว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งรองสารวัตรจราจร หรือตำรวจจราจรนี้ มีหน้าที่ 2 ประการ ได้แก่

1. หน้าที่ตามกฎหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานตำรวจมีหน้าที่โดยตรง ในการจับกุมผู้ฝ่าฝืนกระทำผิดกฎหมายในทางอาญา พ.ร.บ. ทางบกฯ พ.ร.บ. รถยนต์ฯ พ.ร.บ. การ ขนส่งทางบกฯ และ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถฯ ล้วนแล้วแต่เป็น พ.ร.บ. ที่มีโทษทาง อาญา ฉะนั้นเมื่อตำรวจจราจรพบการกระทำผิดอย่างหนึ่งอย่างใดตามประมวลกฎหมายอาญาตำรวจ จราจรย่อมมีอำนาจจับกุมได้ในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานตำรวจ ตาม ป.วิ อาญา นอกจากอำนาจ จับกุมแล้วยังมีอำนาจหน้าที่อื่น ๆ เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยในการจราจร ดังนี้

- การให้สัญญาณจราจร
- การแสดงเครื่องหมายจราจร
- การจัดการจราจรชั่วคราวในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน หรืออุบัติเหตุชั่วคราวตามที่ เห็นสมควรเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในขณะนั้น
- การจับกุมในการออกใบสั่ง
- การสั่งให้หยุดรถที่มีสภาพไม่ถูกต้องหรือรถที่ผู้ขับขี่ฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามกฎ จราจร

⁵¹ กongsarnitethes สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, “นโยบายหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, โรงพิมพ์เพื่อประชาชน, ปีที่ 9 ฉบับที่ 44-45, (มิถุนายน - กันยายน 2551) : 32 - 35.

- การเคลื่อนย้ายรถที่หยุดหรือจอดกีดขวางหรือใช้เครื่องมือบังคับให้รถหยุดหรือจอดไม่ให้เคลื่อนย้ายได้

- การทดสอบผู้ขับขี่เพื่อพิสูจน์ว่าหย่อนความสามารถ

2. หน้าที่ตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด ได้แก่ หน้าที่ของสารวัตรจราจร และตำรวจจราจรที่กำหนดไว้ตามคำสั่งกรมตำรวจ ซึ่งได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของรองสารวัตรจราจรและตำรวจจราจรไว้ ดังนี้

2.1 หน้าที่รองสารวัตรจราจร ได้แก่ การจัดและการควบคุมจราจร

- ควบคุม ตรวจสอบ ดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตามจุด และระยะเวลาที่กำหนดและพิจารณาเปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุผลความจำเป็น

- ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล ติดต่อประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จราจร

- จัดและควบคุมการจราจรด้วยตนเองในกรณีจำเป็น

2.2 หน้าที่ของตำรวจจราจร ได้แก่ การอำนวยความสะดวก จัดการ และควบคุมระบบจราจรให้มีความคล่องตัวในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงผู้กระทำผิดกฎจราจร⁵²

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเป็นส่วนหนึ่งของการดูแลการจราจร โดยเฉพาะการจราจรทางบก และมีบทบาทสำคัญในการแก้ปัญหาการจราจรที่ติดขัด รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายกับผู้กระทำผิดกฎจราจรด้วย ให้บริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวบนท้องถนน ให้ความรู้เรื่องกฎจราจรแก่ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน

2.8 งานที่วิจัยเกี่ยวข้อง

ณรงค์ สุขหอม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ โขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่า ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ประชาชนยังเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่ได้สร้างความเป็นธรรม และวางตัวให้เป็นที่น่าเชื่อถือได้เกี่ยวกับเรื่องของกระบวนการยุติธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

⁵²ตำรวจภูธร, “การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร”, ปีที่ 2 ฉบับที่ 19, (เชียงใหม่ : ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่), 2547, หน้า 1-3.

ประชาชนยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีทัศนคติและค่านิยมแบบเดิม ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนยังไม่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่⁵³

พิพัฒน์ จักรแก้ว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานจราจรในเขตตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁵⁴

จงจิตต์ จันทร์ทร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีหัวข้อการให้การบริการด้วยความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่ 1.80 และสรุปว่าเป็นผลที่เกิดจากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการดำเนินการด้านความยุติธรรมไม่มีความโปร่งใส และประชาชนทั่วไปมีข้อเรียกร้องในการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐและองค์กรอิสระเข้าไปมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม และปราบปรามยาเสพติด⁵⁵

คนัยศักดิ์ เกตุบุญลือ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี” พบว่า โดยรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง และในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการ

⁵³ณรงค์ สุจออม, “ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2550, 197 หน้า.

⁵⁴พิพัฒน์ จักรแก้ว, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานจราจรในเขตตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 88 หน้า.

⁵⁵จงจิตต์ จันทร์ทร, “ความพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2547, 197 หน้า.

พัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม และด้านการปราบปรามยาเสพติด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสายตรวจเป็นอันดับแรก และพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุด จากการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกันตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่สมรสแล้วและประกอบอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสดและประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกันตามเพศและอายุ⁵⁶

ชิตชัย มหานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการจัดสายตรวจทั้ง 3 รูปแบบ คือ สายตรวจจรดยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์และสายตรวจเดินเท้า และให้เน้นเรื่องการระงับเหตุเบื้องต้นของสายตรวจ ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของงานสายตรวจให้ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ทั้งรายด้าน และรายข้อประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันที่ระดับปานกลางเป็นส่วนมาก รวมทั้งเห็นควรปรับปรุงเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ และการให้บริการด้วยความเร็ว มีความยุติธรรม⁵⁷

มงคล เลิศการดี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย” พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของงานสายตรวจนั้น มีปัจจัยต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย มีทั้งปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ และปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสามารถแยกปัจจัยต่างๆ ออกเป็นข้อใหญ่ๆ ได้ดังนี้

⁵⁶คณัยศักดิ์ เกตุบุญลือ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2547, 86 หน้า.

⁵⁷ชิตชัย มหานนท์, “ความคิดเห็นของของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2547, 189 หน้า.

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เช่น เงินเดือน บ้านพักของข้าราชการ
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ยานพาหนะ เครื่องมือสำรวจ
3. ด้านผู้บังคับบัญชา เช่น ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบหรือไม่ มีความเป็นธรรมหรือไม่
4. ด้านคำสั่งกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ เช่น มีคำสั่ง กฎระเบียบและข้อบังคับมากเกินไป
5. ด้านความร่วมมือของประชาชน เช่น ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือไม่⁵⁸

สุเทพ บุญคำ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร โดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านวิธีการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสร้างความร่วมมือกับชุมชน ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ พบว่า ประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านและเป็นรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้ พบว่า ประชากรที่ใช้พาหนะที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งความพึงพอใจรวมทุกด้าน และเป็นรายด้าน³⁸

ยงยุทธ ฉายแสง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐมพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐมที่ระบุ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการบริหาร ด้านคุณภาพงาน และด้านการมีส่วนร่วม ส่วนประสิทธิภาพใน

⁵⁸ มงคล เลิศการดี, “ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2547, 170 หน้า.

³⁸ วิเทพ บุญคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2547, 77 หน้า.

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐมที่ระบุโดยประชาชนพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือด้านทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการมีส่วนร่วม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า แตกต่างกันตามตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาและสายงานที่รับผิดชอบพบว่า ไม่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า แตกต่างกันตามระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบตามเพศ อายุ และอาชีพพบว่า ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐมคือ การเพิ่มกำลังพล การเสนอเพิ่มงบประมาณเพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจ การสร้างความสมานฉันท์ และเพิ่มเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยอย่างเร่งด่วน⁵⁹

จิระวัฒน์ กุลฉวะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ศึกษากรณีเทศบาลเมืองจันทบุรี เทศบาลตำบลจันทนิมิต เทศบาลตำบลท่าช้างพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ ด้านการจัดการจราจร รองลงมาคือ ด้านตัวบุคคล ถัดมาคือด้านความร่วมมือกับชุมชน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบังคับใช้กฎหมายด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม และด้านงานบริการบนสถานีตำรวจ เป็นอันดับสุดท้าย ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ได้แก่ การถูกเจ้าหน้าที่เรียกตรวจโดยผู้ที่เคยถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเรียกตรวจและถูกจับ / ปรับ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแตกต่างจากผู้ที่ไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเรียกตรวจและผู้ที่เคยถูกเรียกตรวจและถูกว่ากล่าวตักเตือน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และยานพาหนะที่ใช้ ไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ และมีการ

⁵⁹ยงยุทธ ฉายแสง, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม), 2553, 199 หน้า

ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และมีการพัฒนาศักยภาพการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ⁶⁰

จිරศักดิ์ มนูญธรรม ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองคล้า
ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีภูธรทุ่งเบญจา อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรีพบว่า เพศส่วนใหญ่เป็น
เพศชาย มีอายุ 21-40 ปี มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา
อาชีวศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ยานพาหนะที่ใช้พบว่าส่วนใหญ่เป็น รถจักรยานยนต์ ประสิทธิภาพ
ในการถูกเรียกตรวจพบว่าส่วนใหญ่มีเคยถูกเรียกตรวจและเคยถูกจับ / ปรับ ผลการศึกษาภาพรวม
ของภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร สถานีภูธรทุ่งเบญจา อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี อยู่ในระดับภาพลักษณ์
ค่อนข้างดี และเมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า 1) ด้านตัวบุคคล อยู่ในภาพลักษณ์ค่อนข้างดี 2) ด้าน
ความเสมอภาคและความเป็นธรรม อยู่ในระดับภาพลักษณ์ค่อนข้างไม่ดี 3) ด้านการอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับภาพลักษณ์ค่อนข้างดี 4) ด้านการบริการ อยู่ในระดับภาพลักษณ์ค่อนข้างดี 5)
ด้านความร่วมมือกับชุมชน อยู่ในระดับภาพลักษณ์ค่อนข้างดี⁶¹

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวก
บนท้องถนน ล้วนมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก ทั้งปัญหา
การจราจร การแก้ไขปัญหา การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ปัญหาอุปสรรค การ
อำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และพฤติกรรมทำให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดย
ผ่านแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชน

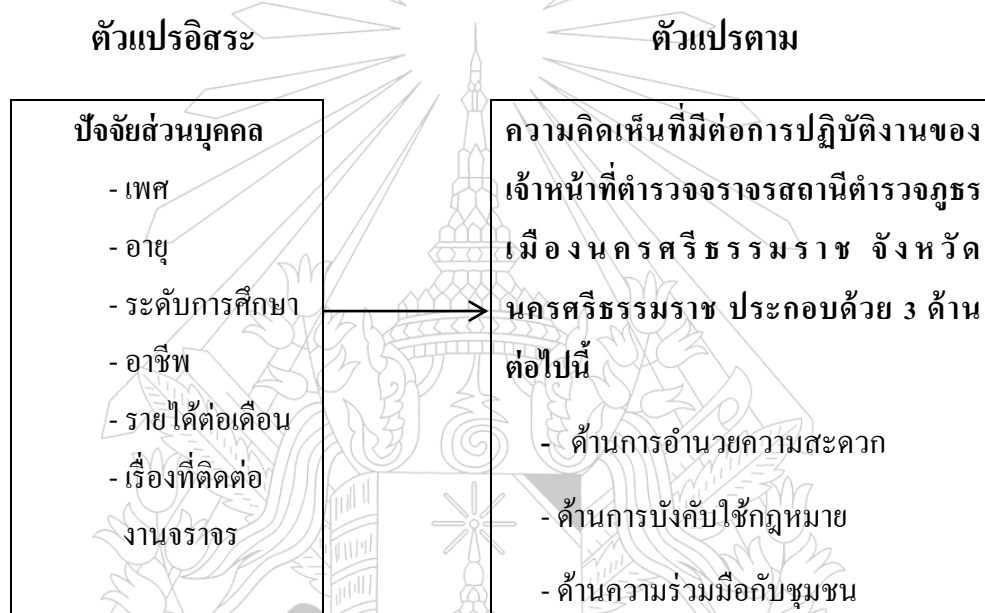
2.9 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจ
จราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี

⁶⁰จระวัฒน์ กุลฉวะ, ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจสถานีตำรวจ
ภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ศึกษากรณีเทศบาลเมืองจันทบุรี เทศบาลตำบลจันทนิมิต เทศบาลตำบล
ท่าช้าง, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2550,
192 หน้า.

⁶¹จिरศักดิ์ มนูญธรรม,ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลหนองคล้า ต่อภาพลักษณ์
ของตำรวจจราจร สถานีภูธรทุ่งเบญจา อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2551, 199 หน้า.

เกี่ยวกับความคิดเห็น การวางแผนระบบจราจร⁶² พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และ บทบาทและหน้าที่ของตำรวจจราจร⁶³ และงานวิจัยต่าง ๆ นำมาผสมผสาน สังเคราะห์ วิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่การงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติอยู่ สรุปได้ว่าความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านพฤติกรรมกรให้บริการ โดยมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต่องานจราจร เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁶²พนิต ภูจินดา, การวางแผนระบบจราจร, อ่างแล้ว, หน้า 3-4.

⁶³ตำรวจภูธร, “การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร”, ปีที่ 2 ฉบับที่ 19, อ่างแล้ว, หน้า 1-3.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
จราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้เสนอผลการ
วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

X	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	t-distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F	แทน	F-distribution เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
Df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
P-value	แทน	ค่าที่น้อยที่สุดของระดับความมีนัยสำคัญของข้อมูล
*	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยในรูปแบบตารางโดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเรื่องที่ติดต่อ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเรื่องที่ติดต่อต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	185	57.45
หญิง	137	42.55
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.77 และเป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.23

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 30 ปี	55	17.08
31 – 40 ปี	124	38.51
41 – 50 ปี	101	31.37
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	42	13.04
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 124 คน คิดเป็นร้อยละ 38.51 และมีอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 101 คน คิดเป็นร้อยละ 31.37 มีอายุ 15 – 30 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.08 และมีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	63	19.57
มัธยมศึกษา/ปวช.	90	27.95
ปวส./อนุปริญญา	71	22.05
ปริญญาตรี	98	30.43
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 27.95 มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.05 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.57 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	60	18.63
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	73	22.67
พนักงานบริษัท	81	25.16
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	108	33.54
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.54 และมีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.16 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.63 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

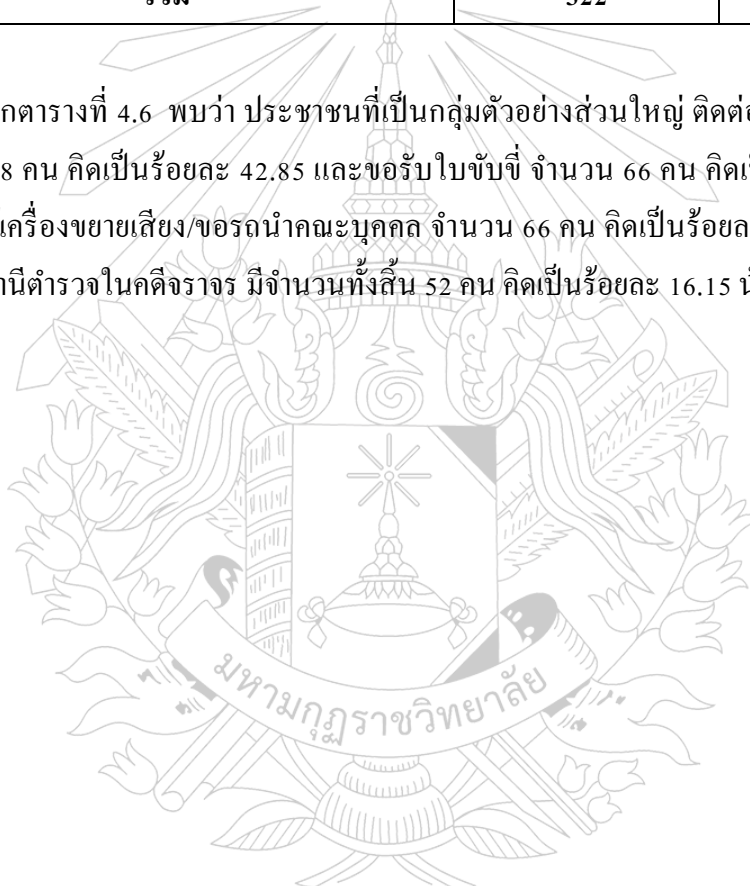
รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 9,000 บาท	60	18.63
9,000 – 15,000 บาท	130	40.37
15,001 – 20,000 บาท	67	20.81
มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป	65	20.19
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 9,000 – 15,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 40.37 และมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.81 มีรายได้ มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.19 มีรายได้ ต่ำกว่า 9,000 บาท มีจำนวนทั้งสิ้น 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.63 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามติดต่อเรื่องที่ติดต่อ

เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
การรับชำระค่าปรับ	138	42.85
การแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร	52	16.15
ขอรับใบขับขี่	66	20.50
ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล	66	20.50
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ติดต่อการรับชำระค่าปรับ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 42.85 และขอรับใบขับขี่ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และการแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร มีจำนวนทั้งสิ้น 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 น้อยที่สุด



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด
นครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด
นครศรีธรรมราช

การปฏิบัติงานจราจร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.42	0.25	ปานกลาง
2. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	3.48	0.21	ปานกลาง
3. ด้านความร่วมมือกับชุมชน	3.44	0.20	ปานกลาง
รวม	3.44	0.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง
3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบังคับการใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา
คือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก

ด้านการอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ได้รับความสะดวกมากขึ้นในจุดที่มีตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่	3.42	0.63	ปานกลาง
2. ปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ แม้มมีปัญหาในสภาพดินฟ้าอากาศ	3.64	0.84	มาก
3. การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ	3.56	0.69	มาก
4. ให้คำแนะนำปรึกษาได้ดีเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการจราจร	3.40	0.66	ปานกลาง
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง	3.23	0.44	ปานกลาง
6. จัดสายตรวจจราจรให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ	3.36	0.48	ปานกลาง
7. ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุจราจรทั้งสองฝ่ายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.38	0.65	ปานกลาง
8. สอดส่องดูแลภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการก่อสร้างต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยไม่กระทบต่อการจราจร	3.43	0.57	ปานกลาง
รวม	3.42	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ แม้มมีปัญหาในสภาพดินฟ้าอากาศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ และมีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการกวาดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่ที่รถยนต์และรถจักรยานยนต์	3.55	0.55	มาก
2. เมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดี	3.39	0.56	ปานกลาง
3. จับกุมผู้กระทำความผิด โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.68	0.80	มาก
4. ว่ากล่าวตักเตือน ผู้กระทำความผิดอย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมกับสภาพความผิด	3.36	0.62	ปานกลาง
5. รับฟังเหตุผลของผู้กระทำความผิดและให้โอกาสปรับปรุงตัวใหม่	3.43	0.52	ปานกลาง
6. ก่อนที่จะจับกุมผู้ที่กระทำความผิดจรรยาบรรณ มีการแจ้งให้ทราบว่าทำความผิดจรรยาบรรณด้วยความผิดอะไร	3.36	0.54	ปานกลาง
7. ออกใบสั่งให้ทุกครั้งที่มีการจับและปรับ	3.58	0.69	มาก
8. ไม่เบี่ยงเบนคดีความจราจรจากถูกเป็นผิดจากผิดเป็นถูก	3.51	0.68	มาก
รวม	3.48	0.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จับกุมผู้กระทำความผิดโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ออกใบสั่งให้ทุกครั้งที่มีการจับและปรับ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน

ด้านความร่วมมือกับชุมชน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. จัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลุกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชน	3.49	0.77	ปานกลาง
2. มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่นักเรียนนักศึกษา	3.64	0.76	มาก
3. ให้บริการด้านการจราจรตามชุมชน เมื่อมีงานบวช งานแต่งงาน หรืองานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.39	0.59	ปานกลาง
4. ร่วมหารือกับสถานศึกษาและชุมชนวางแผนแก้ไขปัญหาจราจรอย่างสม่ำเสมอ	3.37	0.63	ปานกลาง
5. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ	3.41	0.51	ปานกลาง
6. ปฏิบัติหน้าที่ไม่เกินอำนาจที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อให้ประชาชนเลื่อมใสศรัทธา และให้ความร่วมมือ	3.28	0.55	ปานกลาง
7. ตำรวจจราจรบริการประชาชนด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีเสมอ	3.48	0.71	ปานกลาง
8. ตำรวจจราจรเป็นที่พึ่งของท่านได้ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุจราจรบนท้องถนน	3.46	0.54	ปานกลาง
รวม	3.44	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่เรียนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ จัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลุกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชน และปฏิบัติหน้าที่ไม่เกินอำนาจที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อให้ประชาชนเลื่อมใสศรัทธา และให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด
นครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเรื่อง
ที่ติดต่อ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช
จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ

การปฏิบัติงานจราจร	ระดับความคิดเห็น					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.41	0.25	ปานกลาง	3.44	0.25	ปานกลาง
2. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	3.49	0.20	ปานกลาง	3.46	0.22	ปานกลาง
3. ด้านความร่วมมือกับชุมชน	3.43	0.20	ปานกลาง	3.44	0.21	ปานกลาง
รวม	3.44	0.13	ปานกลาง	3.44	0.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
จราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน เพศชาย
และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า ด้าน
การบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก
มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก
และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น											
	15 – 30 ปี			31 – 40 ปี			41 – 50 ปี			มากกว่า 50 ปี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.38	0.23	ปานกลาง	3.44	0.26	ปานกลาง	3.42	0.26	ปานกลาง	3.41	0.22	ปานกลาง
2. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	3.59	0.19	ปานกลาง	3.44	0.20	ปานกลาง	3.46	0.21	ปานกลาง	3.47	0.22	ปานกลาง
3. ด้านความร่วมมือกับชุมชน	3.45	0.20	ปานกลาง	3.44	0.21	ปานกลาง	3.44	0.20	ปานกลาง	3.38	0.19	ปานกลาง
รวม	3.47	0.13	ปานกลาง	3.44	0.13	ปานกลาง	3.44	0.13	ปานกลาง	3.42	0.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อายุ 15 – 30 ปีอายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อายุ 15 – 30 ปี พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุ 31 – 40 ปี พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันตามลำดับ

อายุ 41 – 50 ปี พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้าน การอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา

การ ปฏิบัติงาน จราจร	ระดับความคิดเห็น											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			ปวส./อนุปริญญา			ปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการ อำนวยความสะดวก	3.39	0.25	ปาน กลาง	3.43	0.27	ปาน กลาง	3.46	0.24	ปาน กลาง	3.41	0.25	ปาน กลาง
2. ด้านการ บังคับใช้ กฎหมาย	3.46	0.17	ปาน กลาง	3.45	0.23	ปาน กลาง	3.49	0.21	ปาน กลาง	3.50	0.21	ปาน กลาง
3. ด้านความ ร่วมมือกับ ชุมชน	3.50	0.21	ปาน กลาง	3.39	0.18	ปาน กลาง	3.47	0.22	ปาน กลาง	3.41	0.19	ปาน กลาง
รวม	3.45	0.12	ปาน กลาง	3.43	0.14	ปาน กลาง	3.47	0.14	ปาน กลาง	3.44	0.13	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับ ปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ระดับประถมศึกษา พบว่า ด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ระดับมัธยมปวส./อนุปริญญา พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ระดับปริญญาตรี พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ

การ ปฏิบัติงาน จราจร	ระดับความคิดเห็น											
	นักเรียน/นักศึกษา			รับราชการ			พนักงานบริษัท			ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการ อำนวยความสะดวก	3.49	0.24	ปานกลาง	3.43	0.25	ปานกลาง	3.40	0.25	ปานกลาง	3.40	0.26	ปานกลาง
2. ด้านการ บังคับใช้ กฎหมาย	3.57	0.22	ปานกลาง	3.46	0.20	ปานกลาง	3.48	0.19	ปานกลาง	3.44	0.21	ปานกลาง
3. ด้านความ ร่วมมือกับ ชุมชน	3.43	0.23	ปานกลาง	3.47	0.21	ปานกลาง	3.41	0.21	ปานกลาง	3.43	0.17	ปานกลาง
รวม	3.50	0.14	ปานกลาง	3.45	0.12	ปานกลาง	3.43	0.13	ปานกลาง	3.42	0.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับราชการ อาชีพรับราชการ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อาชีพรับราชการ พบว่าด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อาชีพพนักงานบริษัท พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตามรายได้

การ ปฏิบัติงาน จราจร	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 9,000 บาท			9,000 – 15,000 บาท			15,001 – 20,000 บาท			มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการ อำนวยความสะดวก	3.41	0.26	ปานกลาง	3.44	0.25	ปานกลาง	3.42	0.24	ปานกลาง	3.39	0.27	ปานกลาง
2. ด้านการ บังคับใช้ กฎหมาย	3.49	0.22	ปานกลาง	3.48	0.21	ปานกลาง	3.49	0.20	ปานกลาง	3.45	0.21	ปานกลาง
3. ด้านความ ร่วมมือกับ ชุมชน	3.43	0.21	ปานกลาง	3.45	0.22	ปานกลาง	3.43	0.20	ปานกลาง	3.42	0.18	ปานกลาง
รวม	3.44	0.13	ปานกลาง	3.46	0.13	ปานกลาง	3.45	0.13	ปานกลาง	3.42	0.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน รายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท รายได้ 9,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 20,000 บาท รายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รายได้ 9,000 – 15,000 บาท พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รายได้ 15,001 – 20,000 บาท พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

รายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตามรายได้

การปฏิบัติงาน จราจร	ระดับความคิดเห็น											
	การชำระค่าปรับ			การแจ้งความ ในคดีจราจร			ขอรับใบขับขี่			ขออนุญาตใช้ เครื่องขยายเสียง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการ อำนวยความสะดวก	3.40	0.24	ปานกลาง	3.42	0.26	ปานกลาง	3.46	0.23	ปานกลาง	3.43	0.29	ปานกลาง
2. ด้านการ บังคับใช้ กฎหมาย	3.48	0.22	ปานกลาง	3.52	0.18	ปานกลาง	3.46	0.22	ปานกลาง	3.45	0.21	ปานกลาง
3. ด้านความ ร่วมมือกับ ชุมชน	3.42	0.22	ปานกลาง	3.46	0.22	ปานกลาง	3.46	0.20	ปานกลาง	3.45	0.21	ปานกลาง
รวม	3.44	0.14	ปานกลาง	3.47	0.12	ปานกลาง	3.46	0.13	ปานกลาง	3.43	0.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน การชำระค่าปรับ การแจ้งความในคดีจราจร ขอรับใบขับขี่ ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การชำระค่าปรับ พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

การแจ้งความในคดีจราจร พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ขอรับใบขับขี่ พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด



ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเรื่องที่ติดต่อ ต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราชโดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ชาย	185	3.44	0.13	ปานกลาง
หญิง	137	3.44	0.14	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.18 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D	t	P - Value
ชาย	185	3.44	0.13	-.046	0.082
หญิง	137	3.44	0.14		

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ชาย	185	3.41	0.25	ปานกลาง
หญิง	137	3.44	0.25	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.20 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราชด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D	t	P - Value
ชาย	185	3.44	0.13	-.66.255	0.22
หญิง	137	3.44	0.14		

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ :001

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนมีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ชาย	185	3.49	0.20	ปานกลาง
หญิง	137	3.46	0.22	ปานกลาง
รวม	322	3.48	0.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.22 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมายโดยรวม ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D	t	P - Value
ชาย	185	3.49	0.20	-.66.432	0.15
หญิง	137	3.46	0.22		

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ :001

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนมีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราชด้านการบังคับใช้กฎหมายโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ชาย	185	3.43	0.20	ปานกลาง
หญิง	137	3.44	0.21	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.24 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชนโดยรวม ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D	t	P - Value
ชาย	185	3.43	0.20	-0.66318	0.97
หญิง	137	3.44	0.21		

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ :001

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนมีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
15 – 30 ปี	55	3.47	0.13	ปานกลาง
31 – 40 ปี	124	3.44	0.13	ปานกลาง
41 – 50 ปี	101	3.44	0.13	ปานกลาง
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	42	3.42	0.13	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ 15 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.26 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.078	3	.026	1.363	0.254
ภายในกลุ่ม	6.041	318	.019		
รวม	6.118	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนมีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
15 – 30 ปี	55	3.38	0.23	ปานกลาง
31 – 40 ปี	124	3.44	0.26	ปานกลาง
41 – 50 ปี	101	3.42	0.26	ปานกลาง
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	42	3.41	0.22	ปานกลาง
รวม	322	3.42	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราชด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม จำแนกตามอายุ 15 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.28 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.176	3	0.059	0.887	0.448
ภายในกลุ่ม	21.013	318	0.066		
รวม	21.189	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
15 – 30 ปี	55	3.59	0.19	ปานกลาง
31 – 40 ปี	124	3.44	0.20	ปานกลาง
41 – 50 ปี	101	3.46	0.21	ปานกลาง
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	42	3.47	0.22	ปานกลาง
รวม	322	3.48	0.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม จำแนกตามอายุ 15 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.30 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.857	3	0.286	6.478	0.000***
ภายในกลุ่ม	14.031	318	0.044		
รวม	14.888	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	\bar{X}	15 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปี ขึ้นไป
		3.59	3.44	3.46	3.47
15 – 30 ปี	3.59	-	-.143*	-.132*	-.114
31 – 40 ปี	3.44		-	.010	.029
41 – 50 ปี	3.46			-	.018
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.47				-

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวมที่มีอายุต่างกัน พบว่า กลุ่มอายุ 15 – 30 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช แตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี จากกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี และแตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง



ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
15 – 30 ปี	55	3.45	0.20	ปานกลาง
31 – 40 ปี	124	3.44	0.21	ปานกลาง
41 – 50 ปี	101	3.44	0.20	ปานกลาง
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	42	3.38	0.19	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม จำแนกตามอายุ 15 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.33 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.177	3	0.059	1.354	0.257
ภายในกลุ่ม	13.829	318	0.043		
รวม	14.005	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ประถมศึกษา	63	3.45	0.12	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	90	3.43	0.14	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา	71	3.47	0.14	ปานกลาง
ปริญญาตรี	98	3.44	0.13	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.35 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.082	3	.027	1.432	0.233
ภายในกลุ่ม	6.037	318	.019		
รวม	6.118	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ประถมศึกษา	63	3.39	0.25	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	90	3.43	0.27	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา	71	3.46	0.24	ปานกลาง
ปริญญาตรี	98	3.41	0.25	ปานกลาง
รวม	322	3.42	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.37 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.197	3	0.066	0.994	0.396
ภายในกลุ่ม	20.992	318	0.066		
รวม	21.189	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ประถมศึกษา	63	3.46	0.17	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	90	3.45	0.23	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา	71	3.49	0.21	ปานกลาง
ปริญญาตรี	98	3.50	0.21	ปานกลาง
รวม	322	3.48	0.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.ระดับปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.39 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราชด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีอายุต่างกัน

ระดับการศึกษา	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.133	3	0.044	0.957	0.413
ภายในกลุ่ม	14.755	318	0.046		
รวม	14.888	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราชด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ประถมศึกษา	63	3.50	0.21	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	90	3.39	0.18	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา	71	3.47	0.22	ปานกลาง
ปริญญาตรี	98	3.41	0.19	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.41 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราชด้านความร่วมมือกับชุมชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.621	3	0.207	4.919	0.002
ภายในกลุ่ม	13.384	318	0.042		
รวม	14.005	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	60	3.50	0.14	ปานกลาง
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	73	3.45	0.12	ปานกลาง
พนักงานบริษัท	81	3.43	0.13	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	108	3.42	0.13	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.43 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.266	3	.089	4.811	0.003
ภายในกลุ่ม	5.853	318	.018		
รวม	6.118	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	60	3.49	0.24	ปานกลาง
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	73	3.43	0.25	ปานกลาง
พนักงานบริษัท	81	3.40	0.25	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	108	3.40	0.26	ปานกลาง
รวม	322	3.42	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม จำแนกตามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.45 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.397	3	0.132	2.024	0.110
ภายในกลุ่ม	20.792	318	0.065		
รวม	21.189	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	60	3.57	0.22	ปานกลาง
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	73	3.46	0.20	ปานกลาง
พนักงานบริษัท	81	3.48	0.19	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	108	3.44	0.21	ปานกลาง
รวม	322	3.48	0.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม จำแนกตามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.47 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.758	3	0.253	5.683	0.001
ภายในกลุ่ม	14.131	318	0.044		
รวม	14.888	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
นักเรียน/นักศึกษา	60	3.43	0.23	ปานกลาง
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	73	3.47	0.21	ปานกลาง
พนักงานบริษัท	81	3.41	0.21	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	108	3.43	0.17	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม จำแนกตามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.49 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน ที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.150	3	0.050	1.146	0.330
ภายในกลุ่ม	13.856	318	0.044		
รวม	14.005	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ต่ำกว่า 9,000 บาท	60	3.44	0.13	ปานกลาง
9,000 – 15,000 บาท	130	3.46	0.13	ปานกลาง
15,001 – 20,000 บาท	67	3.45	0.13	ปานกลาง
มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป	65	3.42	0.14	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท รายได้ 9,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 20,000 บาท รายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.51 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.046	3	.015	0.810	0.489
ภายในกลุ่ม	6.072	318	.019		
รวม	6.118	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ต่ำกว่า 9,000 บาท	60	3.41	0.26	ปานกลาง
9,000 – 15,000 บาท	130	3.44	0.25	ปานกลาง
15,001 – 20,000 บาท	67	3.42	0.24	ปานกลาง
มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป	65	3.39	0.27	ปานกลาง
รวม	322	3.42	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท รายได้ 9,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 20,000 บาท และรายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.53 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.112	3	0.037	0.561	0.641
ภายในกลุ่ม	20.792	318	0.066		
รวม	21.189	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ต่ำกว่า 9,000 บาท	60	3.49	0.22	ปานกลาง
9,000 – 15,000 บาท	130	3.48	0.21	ปานกลาง
15,001 – 20,000 บาท	67	3.49	0.20	ปานกลาง
มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป	65	3.45	0.21	ปานกลาง
รวม	322	3.48	0.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท รายได้ 9,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 20,000 บาท และรายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.55 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.052	3	0.017	0.369	0.775
ภายในกลุ่ม	14.837	318	0.047		
รวม	14.888	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
ต่ำกว่า 9,000 บาท	60	3.43	0.21	ปานกลาง
9,000 – 15,000 บาท	130	3.45	0.22	ปานกลาง
15,001 – 20,000 บาท	67	3.43	0.20	ปานกลาง
มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป	65	3.42	0.18	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท รายได้ 9,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 20,000 บาท และรายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.57 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน ที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.036	3	0.012	0.276	0.843
ภายในกลุ่ม	13.969	318	0.044		
รวม	14.005	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อ

เรื่องที่ติดต่อ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
การรับชำระค่าปรับ	138	3.44	0.14	ปานกลาง
การแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร	52	3.47	0.12	ปานกลาง
ขอรับใบขับขี่	66	3.46	0.13	ปานกลาง
ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล	66	3.43	0.12	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน การรับชำระค่าปรับการแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร ขอรับใบขับขี่ ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.59 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน

เรื่องที่ติดต่อ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.064	3	.021	1.127	0.338
ภายในกลุ่ม	6.054	318	.019		
รวม	6.118	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ประชาชนที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อ

เรื่องที่ติดต่อ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
การรับชำระค่าปรับ	138	3.40	0.24	ปานกลาง
การแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร	52	3.42	0.26	ปานกลาง
ขอรับใบขับขี่	66	3.46	0.23	ปานกลาง
ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล	66	3.43	0.29	ปานกลาง
รวม	322	3.42	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม จำแนกตามการรับชำระค่าปรับการแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร ขอรับใบขับขี่ ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.61 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก ที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน

เรื่องที่ติดต่อ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.140	3	0.047	0.704	0.550
ภายในกลุ่ม	21.049	318	0.066		
รวม	21.189	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ประชาชนที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อ

เรื่องที่ติดต่อ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
การรับชำระค่าปรับ	138	3.48	0.22	ปานกลาง
การแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร	52	3.52	0.18	ปานกลาง
ขอรับใบขับขี่	66	3.46	0.22	ปานกลาง
ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล	66	3.45	0.21	ปานกลาง
รวม	322	3.48	0.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อการรับชำระค่าปรับการแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร ขอรับใบขับขี่ ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.63 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน

เรื่องที่ติดต่อ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.168	3	0.056	1.210	0.306
ภายในกลุ่ม	14.720	318	0.046		
รวม	14.888	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ประชาชนที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านการบังคับใช้กฎหมาย โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อ

เรื่องที่ติดต่อ	n	\bar{X}	S.D	แปลผล
การรับชำระค่าปรับ	138	3.42	0.22	ปานกลาง
การแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร	52	3.46	0.22	ปานกลาง
ขอรับใบขับขี่	66	3.46	0.20	ปานกลาง
ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล	66	3.42	0.16	ปานกลาง
รวม	322	3.44	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อการรับชำระค่าปรับการแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร ขอรับใบขับขี่ ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.65 แสดงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน ที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน

เรื่องที่ติดต่อ	SS	df	MF	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	0.109	3	0.036	0.829	0.479
ภายในกลุ่ม	13.897	318	0.044		
รวม	14.005	321			

*** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

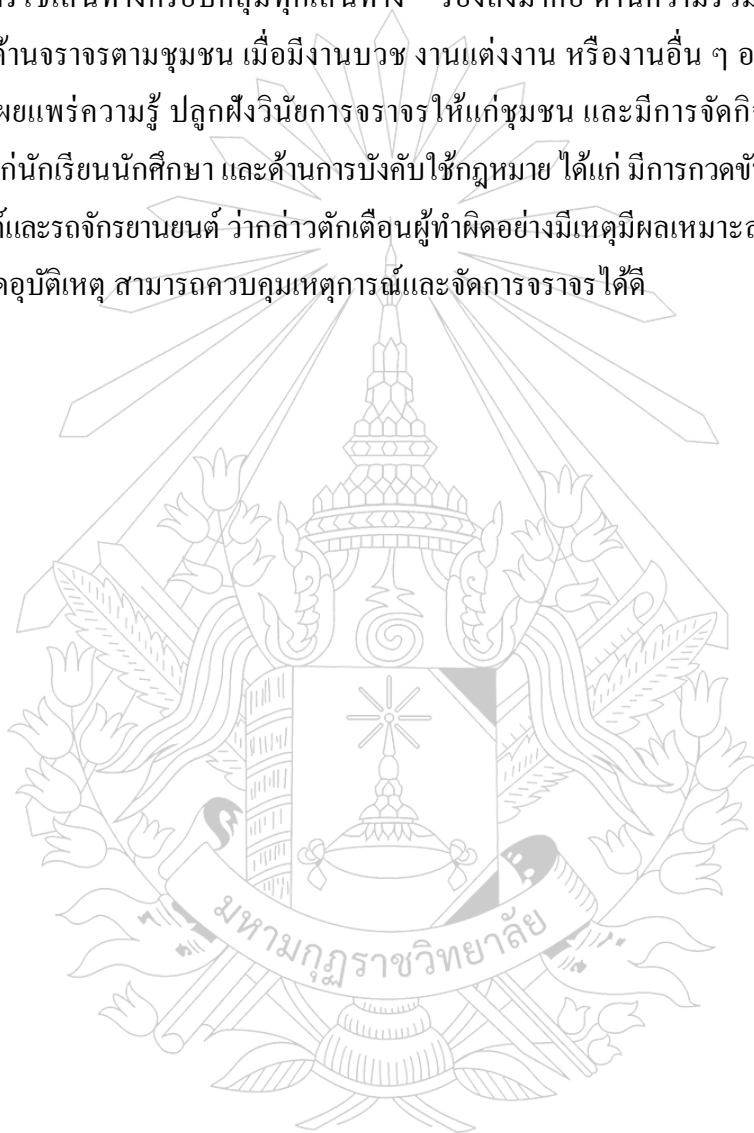
จากตารางที่ 4.65 พบว่า ประชาชนที่มีเรื่องที่ติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4.66 แสดงค่าความถี่ผลปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่
	ด้านการอำนวยความสะดวก	
1	ได้รับความสะดวกมากขึ้นในจุดที่มีตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่	15
2	การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ	20
3	มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง	7
	รวม	42
	ด้านการบังคับใช้กฎหมาย	
1	มีการกวาดล้างวินัยจราจรของผู้ขับขี่ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์	12
2	เมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดี	5
3	ว่ากล่าวตักเตือน ผู้ทำผิดอย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมกับสภาพความผิด	3
	รวม	20
	ด้านความร่วมมือกับชุมชน	
1	จัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชน	8
2	มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่แก่นักเรียนนักศึกษา	5
3	ให้บริการด้านการจราจรตามชุมชน เมื่อมีงานบวช งานแต่งงาน หรืองานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ	12
	รวม	25

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ประชาชนได้เสนอปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
จราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช มากที่สุดคือ ด้านการ
อำนวยความสะดวก ได้แก่ การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรมาชำระค่าปรับที่
สถานีตำรวจ ได้รับความสะดวกมากขึ้นในจุดที่มีตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ และมีป้ายประชาสัมพันธ์
เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน ได้แก่
ให้บริการด้านจราจรตามชุมชน เมื่อมีงานบวช งานแต่งงาน หรืองานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ จัดทำ
โครงการเผยแพร่ความรู้ ปลุกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชน และมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎ
จราจรให้แก่นักเรียนนักศึกษา และด้านการบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ มีการกวาดล้างวินัยจราจรของผู้ขับ
ขี่ที่ไร้รถยนต์และรถจักรยานยนต์ ว่ากล่าวตักเตือนผู้ทำผิดอย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมกับสภาพความผิด
และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดี



ตารางที่ 4.67 แสดงค่าความถี่แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานี
ตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช

ลำดับที่	แนวทางแก้ไขปัญหา	ความถี่
1. ด้านการอำนวยความสะดวก		
1	เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มอัตรากำลังเพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วนเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกได้รับความสะดวกมากขึ้น	25
2	เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและจัดลำดับคิวในการมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ	26
3	เจ้าหน้าที่ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง	17
รวม		68
2. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย		
1	ควรผ่อนปรนการกวาดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์	22
2	เมื่อเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่ควรเร่งรัดเวลาออกมาปฏิบัติงาน	15
3	เจ้าหน้าที่ควรว่ากล่าวตักเตือนผู้ทำผิดวินัยมากกว่าการสั่งปรับ	30
รวม		67
3. ด้านความร่วมมือกับชุมชน		
1	ควรมีการจัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปहुคฝงวินัยการจราจรให้แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง	18
2	ควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่แก่นักเรียนนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง	15
3	ควรมีการบริการด้านการจราจรตามชุมชน เมื่อมีงานบวช งานแต่งงาน หรืองานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ	22
รวม		55

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ประชาชนได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช มากที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและจัดลำดับคิวในการมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มอัตราค่าล้างเพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วนเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกได้รับความสะดวกมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง รองลงมาคือ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรว่ากล่าวตักเตือนผู้ทำผิดวินัยมากกว่าการสั่งปรับ ควรผ่อนปรนการกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ เมื่อเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่ควรเร่งรัดเวลาออกมาปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือกับชุมชน ได้แก่ ควรมีการบริการด้านการจราจรตามชุมชน เมื่อมีงานบวช งานแต่งงาน หรืองานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่นักเรียนนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช” นั้น ผู้วิจัยขอนำเสนอวัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผล การวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต่อ ต่างกัน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช **ประชากร** คือ ประชาชนผู้ที่มีมาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานจราจรที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จำนวน 1,980 คน (รายงานสรุปผลการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมศูนย์บริการจราจร ประจำเดือน สถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2558 - 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2558

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มีมาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานจราจรที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างโดยทำการศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต่อ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ด้านความร่วมมือกับชุมชน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นลักษณะคำถาม แบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยอิสระ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F- test และเมื่อปรากฏว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช” ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวนทั้งสิ้น 185 คน คิดเป็นร้อยละ 57.45 และเป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 137 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 124 คน คิดเป็นร้อยละ 38.51 และมีอายุ 41-50 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 101 คน คิดเป็นร้อยละ 31.37 มีอายุ 15 - 30 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.08 และมีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 น้อยที่สุด

3) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนทั้งสิ้น 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 27.95 มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.05 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.57 น้อยที่สุด

4) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.54 มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.16 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.63 น้อยที่สุด

5) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 9,000 – 15,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 40.37 และมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.81 มีรายได้ มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.19 มีรายได้ ต่ำกว่า 9,000 บาท มีจำนวนทั้งสิ้น 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.63 น้อยที่สุด

6) จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อ พบว่า ประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ติดต่อขอชำระค่าปรับ มีจำนวนทั้งสิ้น 138 คน คิดเป็นร้อยละ 42.85 และขอรับใบขับขี่ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง/ขอรถนำคณะบุคคล จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และการแจ้งความที่สถานีตำรวจในคดีจราจร มีจำนวนทั้งสิ้น 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 น้อยที่สุด

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบังคับการใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ แม้มีปัญหาในสภาพดินฟ้าอากาศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ และมีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการบังคับการใช้กฎหมาย พบว่า จับกุมผู้กระทำความผิดโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ออกใบสั่งให้ทุกครั้งที่มีการจับและปรับ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความร่วมมือกับชุมชน พบว่า จับกุมผู้กระทำความผิด

โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ออกไปสั่งให้ทุกครั้งที่มีการจับและปรับ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต้องงานจราจร ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน เพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า เพศชาย พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เพศหญิง พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อายุ 15 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อายุ 15 – 30 ปี พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อายุ 31 – 40 ปี พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อายุ 41 – 50 ปี พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับ ปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านระดับประถมศึกษา พบว่า ด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ระดับมัธยมปวส./อนุปริญญา พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ระดับปริญญาตรี พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับราชการ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาชีพรับราชการ พบว่าด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาชีพพนักงานบริษัท พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้านรายได้ ต่ำกว่า 9,000 บาท รายได้ 9,000 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 20,000 บาท รายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน รายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รายได้ 9,000 – 15,000 บาท พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รายได้ 15,001 – 20,000 บาท พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ด้านการ

บังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

6) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเรื่องที่ติดต่อ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน การชำระค่าปรับ การแจ้งความในคดีจราจร ขอรับใบขับขี่ ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การชำระค่าปรับ พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การแจ้งความในคดีจราจร พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือกับชุมชน และด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ขอรับใบขับขี่ พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และด้าน ความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ด้านความร่วมมือกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต่อ ต่างกัน ดังนี้

1) ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

2) ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

4) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่าประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

5) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีรายได้ต่างกัน พบว่าประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

6) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเรื่องที่ติดต่อดังกล่าวต่างกัน พบว่าประชาชน ที่มีเรื่องที่ติดต่อดังกล่าวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ผลการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ การอำนวยความสะดวกเมื่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ ได้รับความสะดวกมากขึ้น ในจุดที่มีตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ และมีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง

2. ด้านความร่วมมือกับชุมชน ได้แก่ ให้บริการด้านจราจรตามชุมชน เมื่อมีงานบวช งานแต่งงาน หรืองานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ จัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปกป้องวินัยการจราจรให้แก่ชุมชน และมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่นักเรียนนักศึกษา

3. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ มีการกวาดล้างวินัยจราจรของผู้ขับขี่ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ว่ากล่าวตักเตือนผู้ทำผิดอย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมกับสภาพความผิด และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดี

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและจัดลำดับคิวในการมาชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มอัตรากำลังเพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วน

เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกได้รับความสะดวกมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง

2. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรกล่าวตักเตือนผู้ทำผิดวินัยมากกว่าการสั่งปรับ ควรผ่อนปรนการกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ เจ้าหน้าที่ควรเร่งรัดเวลาออกมาปฏิบัติงาน

3. ด้านความร่วมมือกับชุมชน ได้แก่ ควรมีการบริการด้านการจราจรตามชุมชน เมื่อมีงานบวช งานแต่งงาน หรืองานอื่น ๆ อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรแก่นักเรียน นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัย มาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่คิดเห็นว่าการปฏิบัติงานให้บริการงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ยังมีข้อที่ต้องปรับปรุงเป็นอย่างมาก ด้วยว่าประชาชนยังไม่ได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน เพราะป้ายและเครื่องหมายจราจรในหลาย ๆ เส้นทางไม่ชัดเจนและชำรุดเสียหาย เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ยังไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์และแก้ไขจัดการจราจรไม่ดีพอ รวมถึงการกล่าวตักเตือน ผู้กระทำผิดอย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมกับสภาพความผิด ส่งผลให้ประชาชนคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ยงยุทธ ฉายแสง** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร โดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน ด้านกระบวนการบริหาร ด้านการมีส่วนร่วม เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบังคับใช้กฎหมายพบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติงานยังไม่ดีพอ ในกรณีเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ไม่ควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ ว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำผิดอย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมกับสภาพความผิด รับฟังเหตุผลของผู้กระทำผิดและให้โอกาสปรับปรุงตัวใหม่ ส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่น จึงทำให้ผลออกมาในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จิรศักดิ์ มนูญธรรม** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านตัวบุคคล ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ด้านความร่วมมือกับชุมชน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่สอดคล้องดูแลภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการก่อสร้างต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยกระทบต่อการจราจร ได้รับความสะดวกมากขึ้นในจุดที่มีตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ดีเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการจราจร ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุจราจรทั้งสองฝ่ายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นผลให้ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านลบมากกว่า ส่งผลออกมาในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พิพัฒน์ จักรแก้ว** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานจราจรในเขตตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า สอดคล้องดูแลภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการก่อสร้างต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยไม่กระทบต่อ

การจรรยา ได้รับความสะดวกมากขึ้นในจุดที่มีตำรวจจรรยาปฏิบัติหน้าที่ ให้คำแนะนำปรึกษาได้ดี เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการจรรยา ส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่น จึงทำให้ผลออกมาในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรศักดิ์ มนูญธรรม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจรรยาสถานีตำรวจภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านตัวบุคคล ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ด้านความร่วมมือกับชุมชน มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของตำรวจจรรยาสถานีตำรวจ ภูธรทุ่งเบญจา อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ แม้มีปัญหาในสภาพดินฟ้าอากาศ มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติงาน แม้ในขณะที่มีปัญหาในเรื่องดินฟ้าอากาศเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการจรรยา ส่งผลให้ประชาชนเกิดความศรัทธา จึงทำให้ผลออกมาในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ ประสิทธิ์ คำกระบี่ ที่กล่าวถึงภารกิจหน้าที่ของตำรวจว่ามีหน้าที่บำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ประชาชน ตำรวจนั้นถือกันว่าเป็นมิตรที่ดีของประชาชน ธรรมคามิตรที่ดีนั้นจำต้องดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือเกื้อกูลบำบัดทุกข์บำรุงสุขของมิตรเป็นอย่างดี ฉะนั้นตำรวจที่ดีจำต้องมีคุณธรรมสูงมีความเมตตากรุณาต่อประชาชนเอาใจใส่ช่วยเหลือให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังตามควรแก่กรณีในกิจการที่ช่วยเหลือได้และไม่ฝิดกฏหมาย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทาง มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การเกิดปัญหาการจรรยาและมีอุบัติเหตุบ่อยครั้งสาเหตุหนึ่งมาจากเครื่องหมายและสัญญาณจรรยา ตลอดจนสัญญาณไฟจราจรตามแยกต่าง ๆ ชำรุดมองไม่ชัด ส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จึงเห็นด้วยในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ จักรแก้ว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานจรรยาในเขตตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านพฤติกรรมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า จับกุมผู้กระทำความผิด โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการกวาดขันวินัยจรรยาของผู้ขับขี่ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ออกใบสั่งให้ทุกครั้งที่มีการจับและปรับ มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า มีการจับกุมผู้กระทำความผิด โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการ

กวดขันวินัยจรรยาของผู้ขับขี่ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนกระทบต่อภาวะการเงินของครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ โกสินทร์ มั่นพรม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานโดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขีรถจักรยานยนต์ และการทำผิดกฎจราจรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีการกวดขันวินัยจรรยาของผู้ขับขี่ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนคิดเห็นว่าทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้กวดขันวินัยจรรยา เพื่อจับกุมผู้กระทำผิด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ว่าหน้าที่ของตำรวจ ได้แก่ การจัดการและควบคุมระบบจราจรให้มีความคล่องตัว และจับกุมผู้กระทำผิดกฎจราจร

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า ว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำผิดอย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมกับสภาพความผิด มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ในการดูแลจราจร รวมถึงการจับกุมผู้ขับขี่รถผิดกฎจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนตึงเกินไป ไม่มีการตักเตือนก่อน บางครั้งสถานการณ์บังคับ ก็ไม่ละเว้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจร ที่ว่าจุดมุ่งหมายสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายจราจร ก็เพื่อเป็นการข่มขู่ยับยั้งผู้ละเมิดหรือผู้มีแนวโน้มที่จะละเมิดกฎหมายหรือระเบียบเกี่ยวกับการจราจร ในขณะที่เดียวกันการบังคับใช้กฎหมายจราจรที่เหมาะสมนั้น มิใช่เพื่อทำให้ผู้ละเมิดกฎหมายเกิดความเสียหาย ความคับข้องใจหรือความเกลียดชัง บังคับใช้กฎหมายแต่เพื่อให้ผู้ละเมิดกฎหมายได้เรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมละเมิดกฎหมายหรือลดพฤติกรรมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนโดยไม่คำนึงถึงบุคคลอื่น

ด้านความร่วมมือกับชุมชน พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่แก่นักเรียนนักศึกษา จัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลูกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ ส่งผลให้ประชาชนไม่ค่อยเชื่อมั่น จึงทำให้ผลออกมาในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเทพ บุญคำ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร โดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง

โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านวิธีการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสร้างความร่วมมือกับชุมชน ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ พบว่า ประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านและเป็นรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้ พบว่า ประชากรที่ใช้พาหนะที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งความพึงพอใจรวมทุกด้าน และเป็นรายด้าน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่นักเรียนนักศึกษา มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจัดทำกิจกรรมร่วมกับโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการขับขี่รถให้ถูกกฎจราจรและมีวินัยที่ดีแก่นักเรียนนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเทพ บุญคำ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี” พบว่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า ร่วมหารือกับสถานศึกษาและชุมชนวางแผนแก้ไขปัญหาจราจรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีการประสานกับทางหน่วยงานท้องถิ่นและวิทยุชุมชน ในการใช้สื่อการกระจายเสียงเพื่อให้ข้อมูล และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวินัยและกฎหมายจราจรที่ประชาชนในชุมชนและนักเรียนนักศึกษาควรทราบ เพราะการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องกฎหมายการจราจรเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้บริการงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดตามนโยบายหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในเรื่อง การบริการประชาชน ในหน้าที่ของตำรวจ อาทิ การป้องกันสาธารณภัยและอุบัติเหตุ การควบคุมและอำนวยความสะดวกการจราจร การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการป้องกันอาชญากรรมการจราจรแก่พี่น้องประชาชน

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต่อ ต่างกัน ดังนี้

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่าง

จะต้องตรวจสอบทุกคน ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นที่ไม่ดีเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีระวัฒน์ กุลฉวะ ได้สรุปทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ศึกษากรณีเทศบาลเมืองจันทบุรี เทศบาลตำบลจันทนิมิต เทศบาลตำบลท่าช้าง พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่ตำรวจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานจราจรแก่ประชาชนให้ดีขึ้น โดยควรปรับปรุง เปลี่ยนเครื่องหมายจราจรให้ใช้การได้ดีในทุกจุดที่ชำรุด จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรดูแลตามแยกต่าง ๆ ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ จัดชุดลาดตระเวนสายตรวจจราจรตามถนนสายเปลี่ยว รวมถึงควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องกฎหมายจราจรแก่ประชาชนทั่วไปเป็นประจำ จัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลุกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชน ร่วมหารือกับสถานศึกษาและชุมชนวางแผนแก้ไขปัญหาจราจรอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานจราจรแก่ประชาชนให้ดีขึ้น โดยควรปฏิบัติหน้าที่ช่วยระบายนการจราจรในช่วงเวลาที่มีรถหนาแน่น เพื่อความสะดวกแก่ประชาชน เพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในการจัดการจราจรตามทางแยกต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรดูแลการก่อสร้างและจุดท่อนบนพื้นผิวการจราจรเพื่อให้จราจรคล่องตัว รวมถึงรับอาสาสมัครตำรวจชุมชนเพิ่มขึ้นในการช่วยดูแลการจราจร

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ แม้มีปัญหาในสภาพดินฟ้าอากาศมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ แม้มีปัญหาในสภาพดินฟ้าอากาศให้ดีขึ้นกว่าเดิมและพัฒนาการบริการงานจราจรแก่ประชาชนให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้รถใช้ถนนของประชาชน รวมถึงควรตั้งเครื่องบอกสัญญาณเตือนในที่ที่มีการก่อสร้างทุกครั้ง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทางมีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานจราจรแก่ประชาชนให้ดีขึ้น ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เส้นทางครอบคลุมทุกเส้นทางตั้งเครื่องบอกสัญญาณเตือนในที่ที่มีการก่อสร้างทุกครั้ง โดยควรประสานกับทางหน่วยงานปกครองท้องถิ่นและวิทยุชุมชนในการให้ข้อมูล และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวินัยและกฎหมายจราจรที่ประชาชนควรทราบ ผ่านทางสื่อวิทยุชุมชน และเสียงตามสาย เพิ่มงบประมาณในการตั้งสถานีวิทยุของสถานีตำรวจขึ้น และเพิ่มกำลังพลของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในการออกพื้นที่ไปตามสถานีวิทยุต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องกฎหมายการจราจรแก่ประชาชน

ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานจราจรแก่ประชาชนให้ดีขึ้น โดยควรปรับปรุงเครื่องหมายการจราจรที่ชำรุดเสียหายให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และเมื่อบางแห่งยังไม่ได้รับการเปลี่ยนควรมีการตั้งเครื่องสัญญาณเตือนภัยแก่ประชาชนผู้ขับขี่รถ ควรปรับปรุงเครื่องหมายสัญญาณไฟแดงที่เก่าชำรุดเพื่อความปลอดภัยแก่ประชาชน ควรดูแลให้ความรู้เรื่องกฎหมายจราจรแก่ประชาชน และควบคุมปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า จับกุมผู้กระทำความผิด โดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานจราจรแก่ประชาชนให้ดีขึ้น โดยควรเพิ่มอาสาสมัครตำรวจชุมชนในการช่วยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการตั้งด่านตรวจจับบุคคลผู้กระทำความผิดจราจร และให้บริการความรู้ สอบถามข้อมูล ป้อนกันและช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีการกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ว่ากล่าวตักเตือน ผู้กระทำความผิดอย่างมีเหตุมีผลเหมาะสมกับสภาพความผิด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า เมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดีมีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลนครศรีธรรมราช

นครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานจราจรดีขึ้น โดยควรจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการดูแลควบคุมการจราจรให้มากขึ้น เพื่อลดอุบัติเหตุบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุบ่อย ๆ ควรมีการผ่อนปรนการจับกุมผู้ขับขี่รถผิดกฎจราจร โดยมีการตักเตือนก่อน 1 ครั้ง เมื่อมีการกระทำผิดซ้ำจึงปฏิบัติการจับกุมให้บริการด้านการจราจรตามชุมชน เมื่อเกิดอุบัติเหตุ สามารถควบคุมเหตุการณ์และจัดการจราจรได้ดี

ด้านความร่วมมือกับชุมชน ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม มีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานจราจรแก่ประชาชนให้ดีขึ้น โดยควรอบรมเรื่องการพูดและการปฏิบัติตนกับประชาชนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเดือนละ 1 ครั้ง ควรดูแลให้คำแนะนำตอบคำถามเมื่อประชาชนสอบถามเส้นทาง ร่วมหารือกับสถานศึกษาและชุมชนวางแผนแก้ไขปัญหาจราจรอย่างสม่ำเสมอประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุประเด็นสำคัญควรมีการตักเตือนกับผู้กระทำผิดกฎจราจรในครั้งแรก ก่อนที่จะจับกุมเมื่อประชาชนกระทำผิดซ้ำ

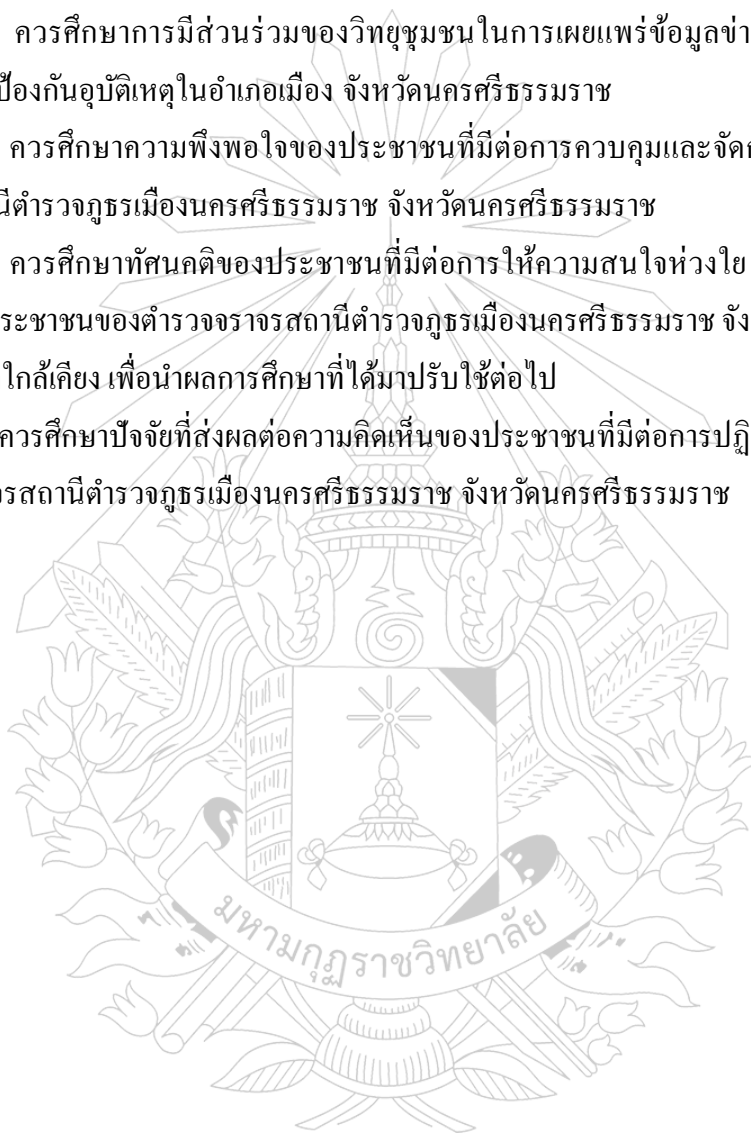
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กฎจราจรให้แก่แก่นักเรียนนักศึกษาที่มีค่าแปลผล อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานจราจรแก่ประชาชนให้ดีขึ้น โดยการอบรมและสัมมนาการทักษะการพูดแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรและอาสาสมัครตำรวจชุมชน ควรฝึกเยาวชนให้ร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากขึ้นร่วมหารือกับสถานศึกษาและชุมชนวางแผนแก้ไขปัญหาจราจรอย่างสม่ำเสมอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า ปฏิบัติหน้าที่ไม่เกินอำนาจที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อให้ประชาชนเลื่อมใสศรัทธา และให้ความร่วมมือมีค่าแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานจราจรแก่ประชาชนให้ดีขึ้น โดยชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเห็นความสำคัญและยึดมั่นในอุดมคติของตำรวจเพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติจัดทำโครงการเผยแพร่ความรู้ ปลุกฝังวินัยการจราจรให้แก่ชุมชน ควรนำเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรไปฝึกปฏิบัติธรรมในสถานปฏิบัติธรรมต่าง ๆ จัดอบรมสัมมนาแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องวิธีการให้คำแนะนำกฎหมายและระเบียบจราจรแก่ประชาชนตำรวจจราจรบริการประชาชนด้วยอัธยาศัยไมตรี อันดีเสมอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของวิद्यุชุมชนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเสริมสร้างวินัยจราจรและป้องกันอุบัติเหตุในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการควบคุมและจัดการจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ควรศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้ความสนใจห่วงใย แนะนำและเอาใจใส่ช่วยเหลือประชาชนของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดใกล้เคียง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับใช้ต่อไป
4. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มีมาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานจราจรที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จำนวน 1,980 คน (รายงานสรุปผลการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมศูนย์บริการจราจรประจำเดือน สถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 - 30 มีนาคม พ.ศ. 2557)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มีมาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานจราจรที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05¹ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)² โดยการแจกแบบสอบถามกับ ประชาชนผู้ที่มีมาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานจราจรที่สถานีตำรวจภูธรเมือง

¹สังศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549), หน้า 64.

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 58.

นครศรีธรรมราช ในวันและเวลาราชการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. 2558 - 30 มีนาคม พ.ศ. 2558 จนครบตามจำนวน 322 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้าง โดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต่องานราชการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มี 3 ด้านดังนี้ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ด้านความร่วมมือกับชุมชนโดยมีการให้คะแนนระดับความคิดเห็น ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน³ ดังนี้

มีความคิดเห็น มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีความคิดเห็น มาก	ให้	4	คะแนน
มีความคิดเห็น ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีความคิดเห็น น้อย	ให้	2	คะแนน
มีความคิดเห็น น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม⁴ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความว่า	มีความคิดเห็น	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความว่า	มีความคิดเห็น	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความว่า	มีความคิดเห็น	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความว่า	มีความคิดเห็น	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความว่า	มีความคิดเห็น	น้อยที่สุด

³บุญชม ศรีสะอาด, *วิจัยเบื้องต้น*, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2554), หน้า

⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 121.

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ดำรงจรรยาบรรณที่ดำรงจรรยาบรรณเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นลักษณะคำถาม
 แบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 กำหนดจุดมุ่งหมายและ/หรือกรอบการวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการสร้าง
 แบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานจรรยาบรรณ
 ดำรงจรรยาบรรณที่ดำรงจรรยาบรรณเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.4.3 เขียนนิยามปฏิบัติการให้ครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละลักษณะที่ต้องการวัด และสร้าง
 ข้อคำถามตามที่ได้นิยามไว้

3.4.4 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
 (Content Validity) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และ
 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 1 ทุกข้อ

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) ประชาชนผู้
 ที่มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานจรรยาบรรณที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราชที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
 จริง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
 ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.90

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ได้จากการ (try out) แล้วมาจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
 เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.5.1 นำหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ไปมอบให้ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราชเพื่อขอ
 ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3.5.2 ผู้วิจัยได้ประสานไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่เวรของแต่ละวัน และนักศึกษา
 ฝึกงาน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและผู้วิจัยจะได้อธิบายให้นักศึกษาฝึกงานถึงวิธีการตอบ
 แบบสอบถาม

3.5.3 หลังจากอธิบายการตอบแบบสอบถามนักศึกษาฝึกงานแล้ว ผู้วิจัยให้นักศึกษาฝึกงานดำเนินการให้กลุ่มตัวอย่างลงมือตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนและนำส่งผู้วิจัยเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด สร้างคู่มือลงรหัสและนำข้อมูลมาลงรหัส จากนั้นนำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปบันทึกในแผ่นข้อมูล (CD) แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z-test ค่า F-test และเมื่อพบว่า ค่า F มีความแตกต่าง จึงทำการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

3.7.1 หากความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence หรือ IOC) ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์

$\frac{\sum R}{N}$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

⁵ เรืองเดียวกัน, หน้า 45.

3.7.2 หาคความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีสูตร⁶ ดังนี้

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 N แทน จำนวนข้อคำถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าร้อยละจากสูตร⁷ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X \times 100}{N}$$

เมื่อ X แทน จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.7.4 การวิเคราะห์ข้อมูลหาคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) จากสูตร⁸ ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum fX$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับข้อมูลทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

⁶ เรืองเดียวกัน.

⁷ ธานินทร์ ศิลป์จารุ, วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์ พรีนธ์, 2550), หน้า 152.

⁸ ส่องศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 70.

3.7.5 การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร⁹
ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X})^2}{N}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum f(X - \bar{X})^2$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสอง
 ของค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลแต่ละตัว
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.7.6 การวิเคราะห์โดยหาค่า Z-test จากสูตร¹⁰ ดังนี้

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (df = \infty)$$

\bar{X}_1 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
 \bar{X}_2 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
 S_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างใน กลุ่มที่ 1
 n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มที่ 2

⁹เรื่องเดียวกัน, หน้า 74.

¹⁰เรื่องเดียวกัน, หน้า 84.

3.7.7 การวิเคราะห์โดยหาค่า F-test จากสูตร¹¹ ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F แทน ค่าการแจกแจงของ F
 MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.7.8 เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)



¹¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 89.

บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- กุลชน ธนาพงศ์ธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์และการบริการในสาขา
การจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- จรัส สุวรรณมาลา. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ.
เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ, 2539.
- ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : ทิปปิง พอยท์, 2544.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์
พรีนซ์, 2550.
- นพมาศ ชีรเวทิน. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535.
- ปรัชญา เวสารัชช์. การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : สำนัก
นายกรัฐมนตรี, 2540.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนา
พานิช, 2520.
- _____. ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนา
พานิช, 2540.
- ประสาธต์ หล้าศิลา. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ก้าวหน้า, 2511.
- ประเสริฐ เข้มกลิ่นพูน. พฤติกรรมร่วมและชุมชน. กรุงเทพมหานคร : สภาวิจัยแห่งชาติ, 2509.
- ปิติ ประจักษ์จิตต์. คู่มือตำรวจเล่ม 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ครูสภาลาดพร้าว, 2539.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. อุบัติเหตุการจราจรบนถนนลาดพร้าว. กรุงเทพมหานคร : เอส อาร์ พรีนติ้ง,
2519.
- _____. การควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม : หลักทฤษฎีและมาตรการ. กรุงเทพมหานคร
: โอเดียนสโตร์, 2526.
- พนิต ภู่อินดา. การวางแผนระบบจราจร. เอกสารประกอบการสอน ภาควิชาการวางแผนภาคและ
เมือง, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. การวัดทัศนคติ. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร เอกสารประกอบการสอน วิชาการจัดการทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2522.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา พ.ศ. 2524**. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2524.
- _____. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2542.
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. **เจตคติ**. กรุงเทพมหานคร : ดี.ดี.บู๊คส์สโตร์, 2531.
- ศราวุฒิ พันัสขาว. **ถนนอันตราย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิวัฒนาการพิมพ์, 2525.
- ส่งศรี ชมภูวงศ์. **การวิจัย**. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
- สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม. **จิตวิทยาศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : หมวด วิชาการศึกษาวิทยาลัยครูจันทร์เกษม, 2518.
- สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. **การโฆษณาหาเสียงกับพฤติกรรมกรรมการเลือกตั้ง**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- เสรี วงศ์มณฑา. **ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. **การกำหนดหน้าที่การงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2547.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. **สำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติเหตุแห่งชาติ**. **คู่มือการขับรถ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทมหาชน, 2537.
- หลวงวิเชียรแพทยาคม. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2509.
- อมรา ผูกบุญเชิด. **การบริการ**. เอกสารประกอบการบรรยายสำหรับนักศึกษามิเน็มบีเอรุ่น 1/2539. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539.
- อุทัย หิรัญโต. **สังคมวิทยาประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2519.

2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และงานวิจัย

- จงจิตต์ จันทรธร. “ความพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547.

จิรัฐ พิพพา “ความคิดเห็นของประชาชนในการเขตเทศบาลเมืองนครพนมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.” **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม) 2554, 198 หน้า.

ชานนุช วิชิตะกุล. “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

จิตชัย มหานนท์. “ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

ณรงค์ สุงอม. “ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

คนัยศักดิ์ เกตุบุญลือ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

ธารา เคลือละม้าย. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายสืบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล”. **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2551.

ธีรศักดิ์ บันฑูปา. “ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2530 ของนักเรียนศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2533.

ปรีชญา จันทราภย์. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไทย กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”. **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)**. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย, 2542.

ประสิทธิ์ คำกระบี่. “คุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์ของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสตูล ตามทัศนะของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน”. **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2551.

พิพัฒน์ จักรแก้ว. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานจราจรในเขตตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

ภูวดล จันทรศร. “ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตรโดยวิธีใช้เทปบันทึกเสียงผ่านหอกระจายข่าวในจังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.

มงคล เลิศการดี. “ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

วิเทพ บุญคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

สุภาพร คำหมื่น. “คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2”. **การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

สุทธิพันธ์ อรรถภูวาศ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด” **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552, 202 หน้า.

เสกสรร วัฒนพงษ์. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในพื้นที่ทางหลวงหมายเลข 34 บางนา-บางประกง”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

3. บทความในวารสาร

กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “นโยบายหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **โรงพักเพื่อประชาชน**. ปีที่ 9 ฉบับที่ 44-45. (มิถุนายน - กันยายน 2551).

ตำรวจภูธร. “การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร”. ปีที่ 2 ฉบับที่ 19. (เชียงใหม่ : ตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่, 2547).

4. เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522, (อัปเดตสำเนา).

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล : จำสืบทำรวจฉฐพล ทองรัตน์
 วัน/เดือน/ปีเกิด : วันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2523
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 100/4 หมู่ที่ 1 ถนนกะโรม ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง
 จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2556

: ปริญญาตรี (ศน.บ.) ศาสนศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2545-2552

: รับราชการตำแหน่ง ผบ.หมู่ งานป้องกันและปราบปราม

สถานีตำรวจภูธรเกาะลันตา อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

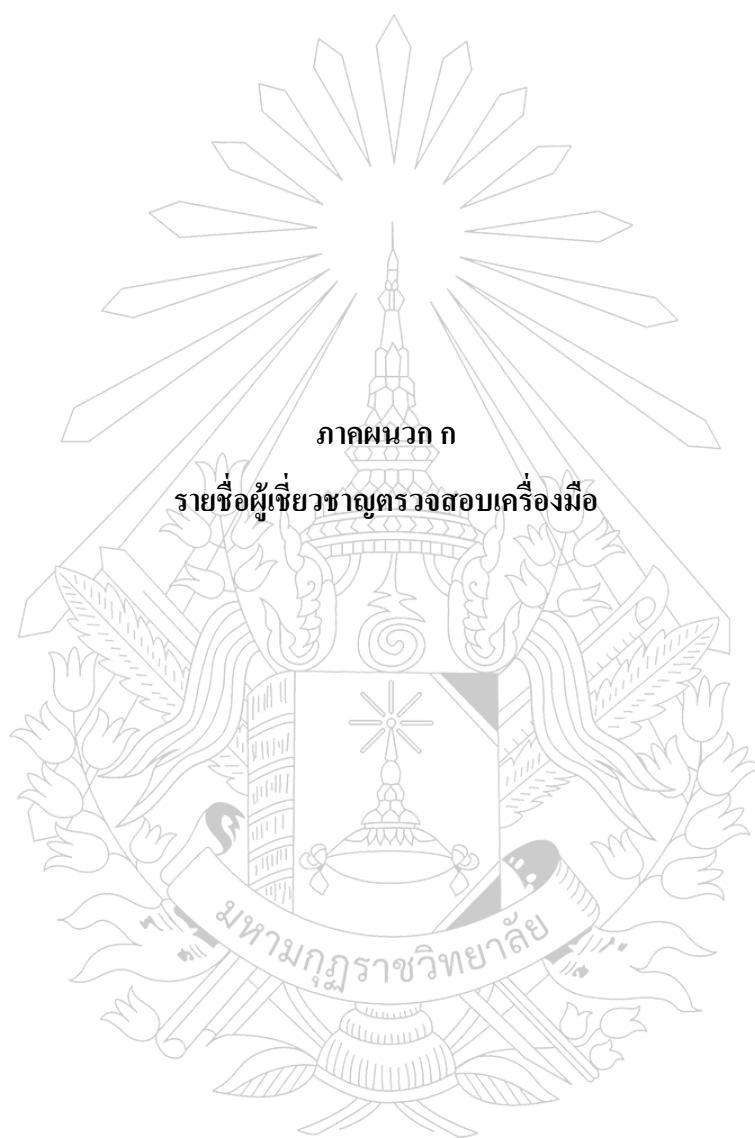
พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน

: รับราชการตำแหน่ง ผบ.หมู่ งานจราจร

สถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช







ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



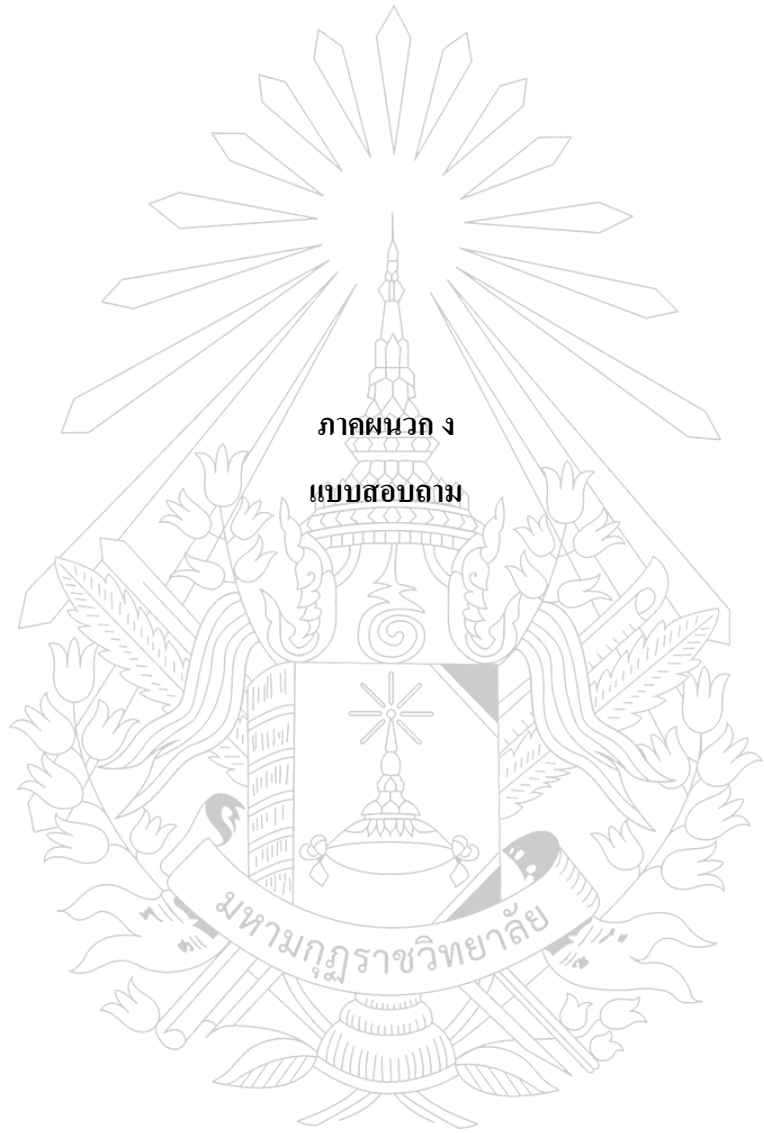
ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

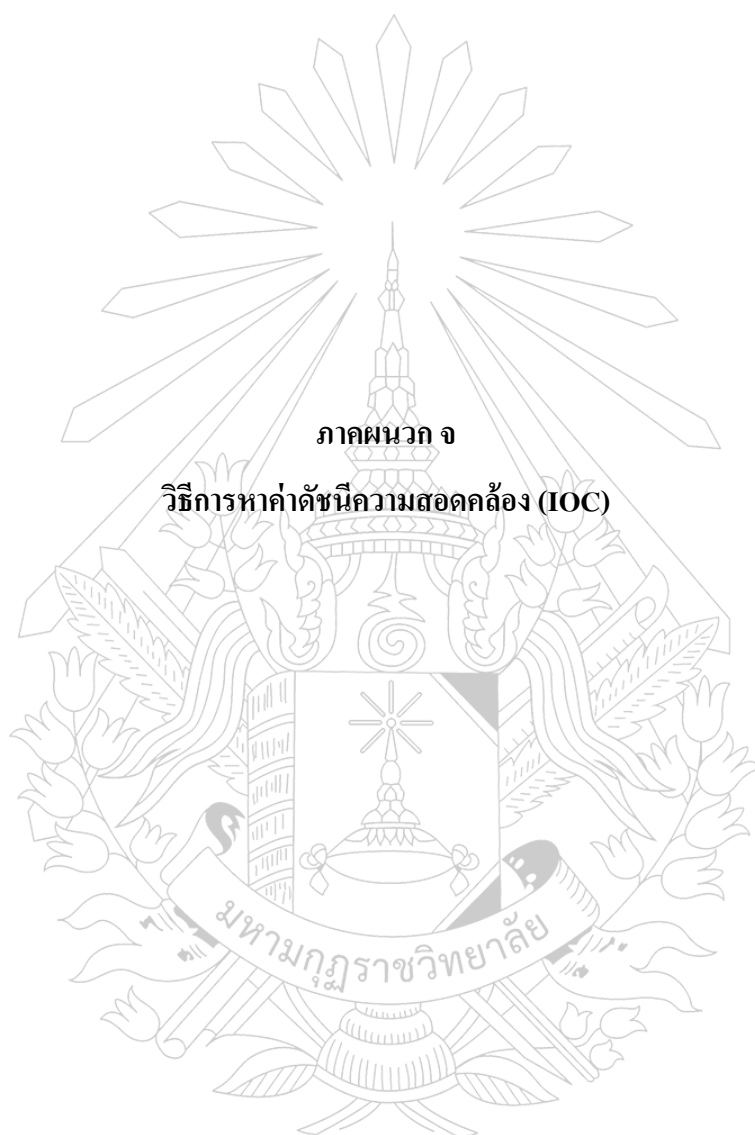


ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

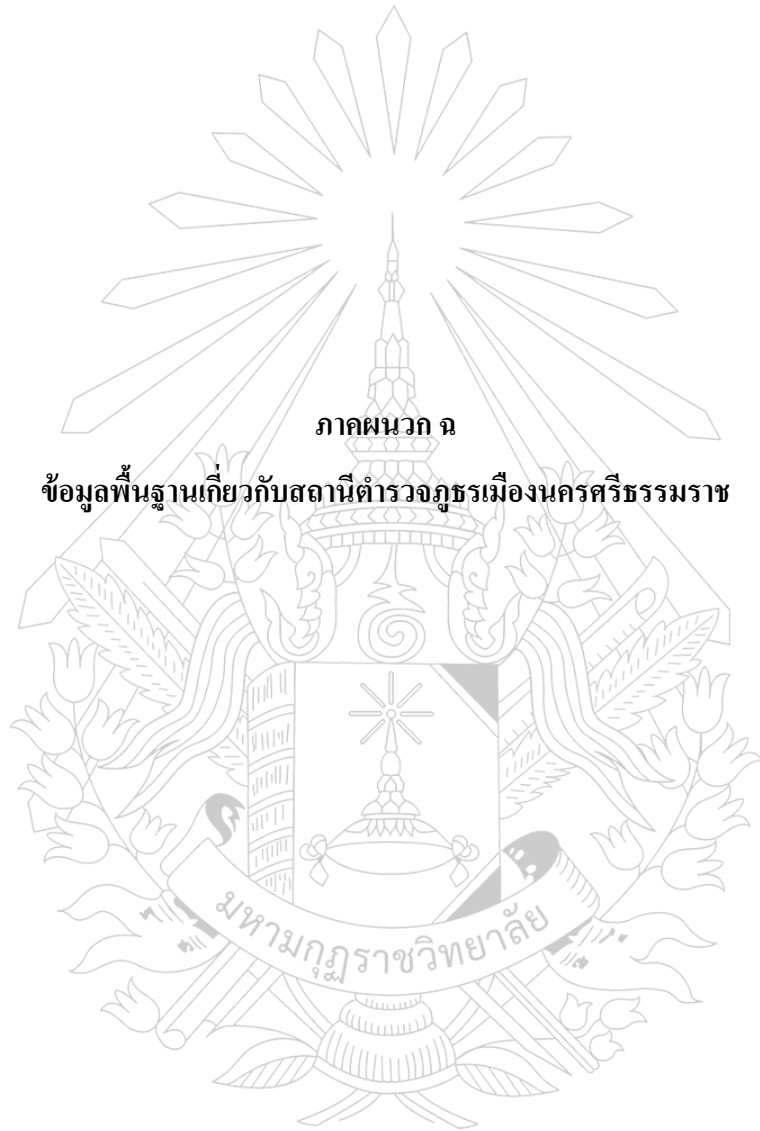


ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม



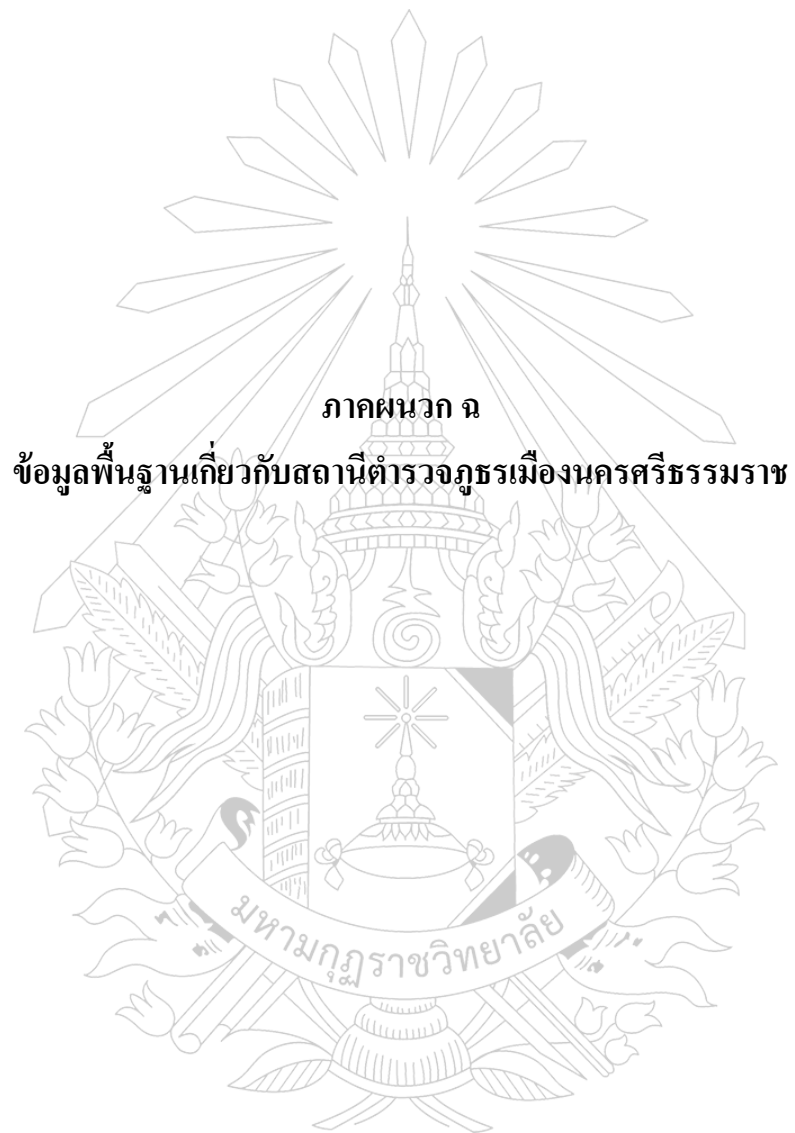
ภาคผนวก จ

วิธีการค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)



ภาคผนวก จ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช



ภาคผนวก ฉ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช

สถานภาพทั่วไป

สถานที่ตั้งที่ดินสิ่งก่อสร้างและประวัติ

ที่ตั้งสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ในพิกัดที่ พีเค 062318 ถนนราชดำเนิน ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 523,694 ตารางกิโลเมตร อยู่ตรงข้ามกับที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จังหวัดนครศรีธรรมราช ทางด้านทิศเหนือ มีพื้นที่ติดต่อกับตำรวจภูธรจังหวัดนครศรีธรรมราช ทิศใต้มีพื้นที่ติดกับศาลหลักเมืองนครศรีธรรมราช และหอจดหมายเหตุฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ (รัฐบุรุษ)

อาณาเขต

ทิศเหนือ จดพื้นที่อำเภอท่าศาลา
 ทิศใต้ จดพื้นที่อำเภอปากพนัง อำเภอพระพรหม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ

ทิศตะวันออก จดพื้นที่อำเภอปากพนัง ทะเลอ่าวไทย

ทิศตะวันตก จดพื้นที่อำเภอพระพรหม อำเภอลานสกา อำเภอพรหมคีรี

ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

อาคารที่ทำการ 2 ชั้น 1 หลัง ศูนย์จราจร 1 หลัง
 ศูนย์ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม 1 หลัง อาคารพลาการ 1 หลัง
 จุดตรวจ จำนวน 6 แห่ง
 1. หัวถนน 2. เบญจมาฯ
 3. ป้อมเฉพาะกิจ (รามณรงค์) 4. บางปู
 5. คูขวาง 6. ทานคร

หน่วยบริการประชาชน สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จำนวน 3 แห่ง คือ

1. สภ.ย่อย บางจาก – ท่าไร่ ตั้งอยู่ที่ สถานีบริการน้ำมันบางจาก ถนนนคร-ปากพนัง ตำบลบางจาก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. สภ.ย่อย ปากพูน ตั้งอยู่ที่ ถนนอ้อมค่าย หมู่ที่ 1 ตำบลปากพูน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. สภ.ย่อยมหาชัย ตั้งอยู่ที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประวัติ

สถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช ก่อตั้งขึ้นเมื่อประมาณปลายสมัยรัชกาลที่ 5 ขณะนั้นมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองใหม่เป็นมณฑล ชื่อมณฑลนครศรีธรรมราช โดยพระพิณอักษร (ปั้นสุขุม) ผู้ว่ามณฑลนครศรีธรรมราช เป็นผู้ริเริ่มทำการสร้างในที่ดินวัดท่าช้าง วัดพระสูง และวัดชายตั้ง (ปัจจุบันเป็นที่ราชพัสดุ) โดยการเช่าที่ดินวัด แล้วตั้งเป็นกองตำรวจตระเวนต่อมาได้

เปลี่ยนชื่อจากกองตำรวจตระเวนชายแดนมาเป็นสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชฉบับนี้ ซึ่งมี
คลองปากพิง คลองท่าแพ ครองปากนคร

สถานภาพกำลังพล อาวุธ ยานพาหนะ

กำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจและการจัดกำลัง

ชั้นสัญญาบัตร

กำลังอนุญาต	จำนวน	77	อัตรา
ยอดตัวคนจริง	จำนวน	77	นาย
อัตรว่าง	จำนวน	-	อัตรา

รวมยอดกำลังพลชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติหน้าที่จริง 34 นาย

ชั้นประทวน – พลตำรวจ

กำลังอนุญาต	จำนวน	387	อัตรา
ยอดตัวคนจริง	จำนวน	310	นาย
ว่าง	จำนวน	77	อัตรา

กำลังอาสาสมัคร

อาสาสมัครเทศบาลนครศรีธรรมราชรับผิดชอบตรวจในเขตเทศบาลนคร

นครศรีธรรมราช จำนวน 35 คน

- อาสาสมัครรักษาความปลอดภัย
- กองปราบอาสาจำนวน 150 คน
- สมาชิกเหยี่ยวขาว จำนวน 950 คน
- อปพร. จำนวน 150 คน

