

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี**
**Public Satisfaction towards the Operations of Traffic Police Officers
at Kaeng Khoi Police Station, Saraburi Province**

ณัฐพล เวชกิจ

Nuttapon Wedchakit

คณะอาชญวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

Faculty of Criminology and Justice Administration Rangsit University

E-mail: Nook_np92@outlook.com

วันที่รับบทความ (Received) : 18 มิถุนายน 2565

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 20 ธันวาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 20 ธันวาคม 2565

บทคัดย่อ

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

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร, สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย

ABSTRACT

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

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

1. บทนำ

การจราจรถือเป็นปัญหาของสังคมไทยในชุมชนเมือง และมีความสำคัญต่อประเทศชาติ ซึ่งจะพบว่าปัญหาได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ โดยมีปัจจัยที่หลากหลายประการ อาทิ ความเจริญเติบโตของเมืองหรือชุมชนได้ขยายตัวออกไปอย่างรวดเร็วประกอบกับการวางผังเมืองของประเทศไทยยังขาดการวางแผนไม่ดีพอ อีกทั้งจำนวนรถยนต์ได้เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็วตลอดหลายปีที่ผ่านมา แต่ถนนมีไม่เพียงพอกับปริมาณรถที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งถนนบางเส้นทางขาดสภาพการใช้งานไม่ได้ ถนนบางเส้นทางก็สร้างไม่ได้มาตรฐาน รวมถึงป้ายเครื่องหมายจราจร สัญญาไฟจราจรที่ติดตั้งไว้ตามถนน ก็มีไม่เพียงพอ บางแห่งชำรุดไม่สามารถใช้งานได้หรือบางแห่งติดตั้งไว้ในที่ที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งผู้ขับขี่ผู้ใช้รถใช้ถนน ขาดความรู้ความเข้าใจ รวมถึงมีความคึกคะนองในการขับขี่ ขาดวินัยหรือละเลยไม่เคารพไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร จนก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ทำให้ต้องสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินไปเป็นจำนวนมาก

ในปัจจุบันประเทศไทยถือเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ตามแนวคิดภาวะความทันสมัย (Modernization) ของซีกโลกตะวันตก โดยโครงสร้างปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) ได้แก่ โรงงานเครื่องจักรกล ถนน ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์ เพื่อเป็นการรองรับสังคมอุตสาหกรรมที่เน้นการพัฒนาทางวัตถุเป็นสำคัญ แม้ว่าการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจที่มุ่งแข่งขันเป็นส่วนใหญ่ จะสร้างผลกำไรในช่วงระยะเวลา

หลายปีที่ผ่านมา ซึ่งได้ประสบความสำเร็จแต่ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจยังคงกระจุกตัวอยู่แค่บางส่วน โดยจะเป็นเมืองใหญ่ในส่วนภูมิภาค ก่อให้เกิดการย้ายถิ่นฐานของประชากรจากพื้นที่ชนบทเข้ามาสู่สังคมเมืองมากยิ่งขึ้น ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี นับเป็นอีกอำเภอหนึ่งที่สามารถรวมการผลิตของแหล่งโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก ซึ่งส่งผลและสร้างความแออัดให้อำเภอแก่งคอย เข้าสู่รูปแบบสังคมเมืองยุคใหม่ ส่งผลก่อให้เกิดปัญหา สร้างสังคมที่ยึดติดค่านิยมทางวัตถุ เพิ่มการใช้ยานพาหนะมากขึ้น จนเกิดปัญหาทางด้านการจราจร ซึ่งปัจจุบันถือเป็นปัญหาพื้นฐานทางสังคมที่อยู่ในสถานการณ์วิกฤตระดับชาติ ทำให้การจราจรติดขัด เกิดอุบัติเหตุ สิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษ ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกในการเดินทางสัญจรไปมาในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนในสังคม จึงจำเป็นต้องมีดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจราจรอย่างเป็นระบบให้มากยิ่งขึ้นในอนาคต หลายปีที่ผ่านมาอัตราการเสียชีวิตของประชาชนจากอุบัติเหตุจราจรในประเทศไทยมีสูงมากติดอันดับต้นๆ ของโลก โดยอุบัติเหตุจราจรฆ่าคนไทยเสียชีวิตมากกว่าอาชญากรรม 4-5 เท่าต่อปี อุบัติเหตุจราจรยังเกิดขึ้นสูงในทุกเดือนไม่ใช่เฉพาะช่วงเทศกาล

ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เป็นเจ้าพนักงานของรัฐซึ่งกฎหมายได้กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชน ซึ่งมีขอบเขตตั้งแต่การดูแลนอกเหนือจากหน้าที่ในด้านการอำนวยความสะดวก และการบังคับใช้กฎหมายแล้ว ยังมีหน้าที่เพื่อป้องกันเหตุ เมื่อมีเหตุความไม่สงบเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการป้องกันปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิด ซึ่งถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีการก่อตั้งกิจการตำรวจ และเปลี่ยนแปลงตามสมัยจนถึงปัจจุบัน ในการให้บริการด้านการจัดการจราจรเป็นการให้บริการต่อสาธารณะรูปแบบหนึ่งซึ่งต้องได้รับความร่วมมือ และความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ดังนั้นข้อมูลพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนซึ่งถือเป็นผู้รับบริการเป็น โดยปัจจัยแรกที่ควรนำมาพิจารณาที่จะส่งผลให้การจราจรมีสภาพคล่อง ลดปัญหาการจราจรติดขัด ลดอุบัติเหตุ ลดมลพิษได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งในการให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และก่อนให้เกิดความพอใจต่อผู้รับบริการ เนื่องจากการปฏิบัติของตำรวจจราจรเกี่ยวข้องกับ การให้บริการผู้ขับขี่ยานพาหนะ และเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการแก้ไขปัญหารถจราจรให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ยังมีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขการจราจรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อตำรวจจราจรยังไม่ได้เท่าที่ควร

แต่อย่างไรก็ตาม มาตรการหรือกฎหมายที่ออกมาถึงแม้จะเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่นอกเหนือจากภาระ ความรับผิดชอบและเวลาในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นแล้ว ค่าตอบแทนก็เท่าเดิมนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการจราจร การป้องกันการกระทำความผิด การลดจำนวนอุบัติเหตุและปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบใบอนุญาตขับขี่ การตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ การประชาสัมพันธ์ การตรวจสภาพรถและสภาพของผู้ขับขี่ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ยังมีการแสดงตอบรับจากสังคมหรือผลกระทบจากผู้ที่ใช้รถใช้ถนนที่มีแนวทางอย่างชัดเจน ในการตอบโต้การปฏิบัติงานดังกล่าวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งก่อให้เกิดความไม่พอใจหลายๆ อย่าง อาทิ รถติดเพิ่มมากขึ้น มีการเรียกรับสินบนของเจ้าพนักงาน แม้จะเป็นอาทินั้นตัวเลขของสถิติการเกิดอุบัติเหตุก็ไม่ได้ลดลงเท่าที่ควร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 สถิติคดีจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

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

ที่มา : คดีจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ใน CRIME ณ วันที่ 5 กันยายน 2561

ตารางที่ 1.2 สถิติใบสั่งคดีจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

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

ที่มา : คดีจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ใน CRIME ณ วันที่ 13 กันยายน 2561

โดยในช่วงความรับผิดชอบด้านการจราจร ของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีลักษณะภูมิประเทศที่มีถนนทางหลักผ่านกลางอำเภอ คือถนนมิตรภาพ (ทางหลวง หมายเลข 2) เป็นทางมุ่งหน้าเข้าสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีการจราจรหนาแน่นตลอดทั้งปี ยิ่งเป็นช่วงเทศกาล ถนนมิตรภาพจะมีประชาชนใช้รถใช้ถนนเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อจะทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการจากตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี รวมทั้งระดับความพึงพอใจ สภาพปัญหา ความต้องการของประชาชนด้านการให้บริการของตำรวจจราจร ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาการจราจรในอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ตลอดจนเมืองใหญ่ในภูมิภาค เพื่อประกอบการพิจารณาวางแผนการจัดการจราจรอย่างเป็นองค์รวม สอดคล้องสภาพความเป็นจริงอันนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่ยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

3. สมมติฐานในการวิจัย

ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในพื้นที่ สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research)

1) การวิจัยเชิงคุณภาพ

1.1 ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก รายบุคคล (In-depth Interview) ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอยที่ดูแลเกี่ยวกับงานด้านการจราจร จำนวน 2 คน เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน 2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด 3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และ 4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

2) การวิจัยเชิงปริมาณ

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

2.2 ตัวแปรที่ศึกษา

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

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

ทั้งนี้ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ได้ผ่านการพิจารณาตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา

5. ผลการวิจัย

1) ประชาชนที่มารับบริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 41-50 สถานภาพสมรสโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า/ปวส. ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 ประเภทรถยนต์ ร้อยละ 67.3 และระยะเวลาในการขับขี่ 5-10 ปี

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

3) ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในพื้นที่สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้น เพศ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4) ปัญหา อุปสรรคของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

4.1) ปัญหาด้านกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ยังขาดแคลน ไม่เพียงพอและไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี บางส่วนยังขาดความรู้และความเข้าใจในข้อกฎหมายในบางส่วน

4.2) ปัญหาที่ประชาชนมองภาพลักษณ์ของตำรวจจราจรไม่ดีมองไปในแง่ทางทุจริต อีกทั้งประชาชนไม่เคารพข้อกฎหมายและไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

5) ข้อเสนอแนะและนโยบายรวมถึงมาตรการในการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

5.1) ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานด้านการจราจร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เข้าถึงขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ควรมีการสร้างแบบแผนการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ของงานจราจร

6. อภิปรายผล

จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ทั้งชั้นสัญญาบัตร ชั้นประทวน รวมถึงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับจราจร พบว่า

1) ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้วางแผนสั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจราจร ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะเป็นแนวหน้าในส่วนของการปฏิบัติ ที่ต้องพบประชาชนโดยตรง ซึ่งจะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง รวมถึงปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ในด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนนนั้น เนื่องจากอำนาจหน้าที่ไม่ได้มีกฎหมายรองรับทำให้บทบาทหน้าที่ เพียงเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการอำนวยความสะดวกในแต่ละสถานการณ์

2) ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้ควบคุม การตั้งจุดตรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมถึงระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้นจะออกปฏิบัติหน้าที่ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้สั่งการว่าต้องมีการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง โดยเคร่งครัด และได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นหัวหน้าควบคุม ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ในด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัดนั้น มีลักษณะเดียวกับการควบคุมการจราจรตามท้องถนน เนื่องจากอำนาจหน้าที่ไม่ได้มีกฎหมายรองรับทำให้บทบาทหน้าที่เพียงเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เมื่อทางตำรวจร้องขอกำลังพลเพิ่ม ไม่ว่าจะเป็นจุดตรวจในช่วงเทศกาลต่างๆ รวมถึงจุดสกัดยาเสพติดในพื้นที่

3) ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้ควบคุมให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะออกปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ที่ได้ถูกกำหนดไว้ตามกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายจราจรต่อไป ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย เนื่องจากไม่มีกฎหมายรองรับ และเป็นในลักษณะเป็นผู้ช่วยเหลือตำรวจเท่านั้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแก่งคอย ทำได้เพียงว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจรได้เพียงเท่านั้น

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน หากเป็นในระดับชั้นสัญญาบัตรนั้น พบว่า จะเป็นผู้วางแผน รวมถึงเป็นผู้ออกแนวนโยบายในการออกประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในรูปแบบต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยให้สอดคล้องกับกฎหมายจราจรนั่นเอง ในส่วนตำรวจชั้นประทวนนั้น จะออกปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ รวมถึงตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ รวมถึงการลงพื้นที่มวลชลสัมพันธ์ เพื่อพบปะประชาชนอย่างใกล้ชิด ส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองแก่งคอย ในส่วนด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ก็ยังเป็นในลักษณะผู้ช่วยเหลืองานของตำรวจจราจร ไม่ว่าจะเป็นการแจกใบปลิวต่างๆ การขับรถเพื่อประชาสัมพันธ์รอบพื้นที่ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของทางงานจราจรของสถานที่ตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

5) ปัญหาและอุปสรรค ภาพพจน์ของตำรวจส่วนใหญ่ไปในทางด้านลบ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสาร หรือการพบเจอตำรวจเพียงบางนาย เท่านั้นที่กระทำความผิดสร้างความเสียหายให้แก่วงการตำรวจ ส่งผลให้ประชาชนไม่เชื่อใจและขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจและคิดว่าตำรวจจะเรียกรับผลประโยชน์ทุกครั้ง แม้การเรียกหรือเปรียบเทียบปรับเป็นไปเพราะประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายก็ตาม

6) แนวทางการแก้ไข ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร รวมถึงการความเข้าใจด้านกฎหมายจราจรให้ประชาชนทราบเพื่อลดอุบัติเหตุ และการประพจน์ผิดกฎหมายจราจร อีกทั้งการหาเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน อาทิ เครื่องตรวจจับความเร็ว เพื่อสร้างมาตรฐานและลดปัญหาการเจ้าหน้าที่ตำรวจปะทะประชาชนนั่นเอง

จากผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปทั้ง 13 ตำบล จำนวน 398 พบว่า

1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ต่อมาด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ลำดับสุดท้าย คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่าประชาชนผู้รับบริการงานจราจร มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่มีการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ทำให้เวลาเกิดเหตุการณ์จราจรติดขัด เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการจัดจุดสกัด บางกรณีที่เป็นความผิดเพียงเล็กน้อยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใช้วิธีการตักเตือนมากกว่าการจับปรับนั่นเอง ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรืองชัย ปลายชัย (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานจราจร สถานีตำรวจศรีราชา โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชน อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับและไม่สอดคล้องกับ โกสินทร์ มั่นพร (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ด้านการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด การสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำความผิด และด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน

2) ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ระยะเวลาในการขับขี่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น เพศ ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ และระยะเวลาในการขับขี่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในพื้นที่ สถานีตำรวจอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มี เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชดาษา อิมสำราญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช ศิริรักษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทยานพาหนะ ระยะเวลาในการขับขี่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกสินทร์ มั่นพรม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์และการกระทำผิดกฎจราจรต่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ ชดาษา อิมสำราญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของบริการบริการที่เคยติดต่อ มีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรนำผลของการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยจัดให้มีการประชุมและนำผลการศึกษามาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทุกคน ได้หาแนวทางในการพัฒนาต่อไป

2) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจราจรให้กับผู้ขับขี่ ผู้ใช้ยานพาหนะ โดยการจัดประชุมหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เกี่ยวกับความรู้กฎหมายจราจร

3) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัดเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากยิ่งขึ้น

4) ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยให้ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเข้ามาเป็นอาสาสมัครร่วมกับตำรวจ เพื่อช่วยตำรวจ ในการอำนวยความสะดวกงานด้านจราจร เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่รับบริการงานด้านจราจร ดังนั้นสถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จึงควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ในพื้นที่ ผู้นำชุมชน และประชาชน เพื่อหามาตรการในการบริการงานด้านจราจรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในแต่ละสถานีหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในแผนกอื่นๆ
- 2) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
- 3) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต่อไป

บรรณานุกรม

- โกสินทร์ มั่นพรม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์ เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชดาษา อิมสำราญ. (2555). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธวัช ศิริรักษ์. (2556). ทศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรบางมะเดื่อ อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารตำรวจและกระบวนการยุติธรรม วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เรืองชัย ปลายชัย. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจศรีราชา จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย. (2561). สถิติคดีจราจร. [เอกสารอัดสำเนา].
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.