

# แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม

## GUIDELINES TO INCREASE THE EFFICIENCY OF THE PERFORMANCE OF TRAFFIC POLICE OFFICERS AT THA KHAM METROPOLITAN POLICE STATION

<sup>1</sup>ชานนท์ สารพอล และ <sup>2</sup>เสกสัณ เครือคำ

<sup>1</sup>Chanon Sarapol and <sup>2</sup>Seksan Khruakham

<sup>1</sup>คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

<sup>1</sup>Faculty of Social Science, Royal Police Cadet Academy, Thailand

<sup>1</sup>Corresponding Author's Email: Csarapol@gmail.com

Received: 2023-07-06

Revised: 2023-07-19

Accepted: 2023-08 -29

### บทคัดย่อ

งานจราจรเป็นสายงานของตำรวจที่มักจะถูกวิพากษ์วิจารณ์จากสังคมเป็นประจำ เนื่องจากเป็นงานที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ดังนั้นการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยเป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 2) ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามแตกต่างกัน 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร นครบาลท่าข้าม ประกอบด้วย 3.1) ด้านฝึกอบรม ควรอบรมเชิงวิชาการให้แก่เจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย 3.2) ด้านการบริการ ควรมีส่วนร่วมกับประชาชนในการแก้ปัญหาจราจร การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ และการทำงานด้านการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุ 3.3) ด้านสวัสดิการ ในด้านสวัสดิการไม่ควรมุ่งเน้นในเรื่องของส่วนแบ่งเงินรางวัล จากเงินค่าปรับ ข้อเสนอแนะควรให้สวัสดิการผู้ปฏิบัติงานจราจรมีเงินประจำตำแหน่งที่แน่นอน 3.4) ด้านการบริหาร ควรมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน

**คำสำคัญ:** ความคิดเห็นของประชาชน; การเพิ่มประสิทธิภาพ; เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

## Abstract

Since it affects individuals' daily lives, traffic work is a police specialty that frequently receives criticism from the public. As a result, the purpose of this study is to investigate public perceptions of the performance of traffic police officers at Tha Kham Metropolitan Police Station, compare how these perceptions differ from personal factors, and offer recommendations for improving the effectiveness of their work. Quantitative and qualitative research were both used in this study. A sample of 400 participants were employed in the quantitative research, and questionnaires were used as a means to collect data. In-depth interviews with 14 important informants were conducted for the qualitative research.

The study's findings revealed that: 1) public perceptions of Tha Kham Police Station's traffic officers' performance in all areas were at the highest level, scoring an average of 4.4. 2) the performance of traffic police officers at Tha Kham Police Station is viewed differently by people with different incomes. 3) Recommendations for making traffic police officers' work more effective the Tha Kham Metropolitan City includes, 3.1) Training ought to provide officers performing law enforcement activities academic training, 3.2) In terms of services, people should help alleviate traffic issues by improving the effectiveness of public relations efforts and response efforts in the event of a crisis, 3.3) The welfare aspect ought to offer the welfare of traffic employees a set position instead of focusing on the proportion of rewards from penalties, and 3.4) The administrative element should use technology to assist with work.

**Keywords:** Public Opinion; Optimization; Traffic Police

## บทนำ

ปัจจุบันประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทั้งทางบกและทางลบก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้แก่ ความเจริญเติบโตทางวิทยาการต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าทางด้านการคมนาคมนำมาซึ่งความสะดวกสบาย ปัญหาหนึ่งตามมาคือปัญหาการจราจร เหตุที่ทำให้ปัญหาการจราจรทวีความรุนแรงมากขึ้นคือ รัฐไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายจราจรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ แม้ว่ารัฐมีหลักเกณฑ์ในการลงโทษผู้กระทำความผิดชัดเจนอยู่แล้ว แต่สุดท้ายก็อยู่ที่การใช้อำนาจดุลพินิจของตำรวจจราจรแต่ละคน ตำรวจมีการทุจริตจากการออกไปสั่งและการรับสินบนอยู่ เป็นจำนวนมาก ผู้ที่ใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ยังขาดความตระหนักในเรื่องวินัยจราจรส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการจราจรมาโดยตลอด เช่น การจอดรถไม่เป็นระเบียบ จอดรถในที่ห้ามจอดไม่สวมหมวกนิรภัย ในขณะที่ขับซึ่งรถจักรยานยนต์ ใช้โทรศัพท์ขณะขับซึ่งรถ ไม่มีใบอนุญาตขับซึ่ง ฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร ขับซึ่งเร็ว

เกินกำหนด ไม่เปิดสัญญาไฟเขียว ไม่เคารพกฎจราจรส่งผลให้ถูกจับและเสียค่าปรับ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดอุบัติเหตุ สูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่จะควบคุมพฤติกรรมของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดไม่ได้ปฏิบัติอย่างครบถ้วนตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ส่งผลเสียถึงภาพลักษณ์ของประเทศชาติเป็นอย่างยิ่ง (Ratchathorn, 2018)

ปัจจุบันจำนวนรถยนต์และรถจักรยานยนต์ตามท้องถนนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้ปัญหาในการใช้รถใช้ถนนเพิ่มขึ้นเช่นกัน ทางภาครัฐจึงมีการเพิ่มกฎระเบียบต่าง ๆ ที่คอยควบคุม ดูแลและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนมากขึ้น คุณภาพการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีไว้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกของประชาชนโดยตรง บทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรนั้นมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบกล่าวคือ การปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกแก่การสัญจรไปมาของประชาชนให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้นถือได้ว่าเป็นบทบาทเชิงบวกซึ่งประชาชนส่วนใหญ่จะพอใจด้านนี้ แต่ในบทบาทเชิงลบคือการทำงานที่ต้องจับกุมและบังคับใช้กฎหมายกับผู้ฝ่าฝืนกฎจราจร ซึ่งกฎหมายได้ให้อำนาจไว้และถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การสัญจรไปมาของประชาชนให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเช่นเดียวกัน ซึ่งบทบาทด้านนี้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนที่ถูกจับ ปรับ จะรู้สึกไม่พอใจอย่างเห็นได้ชัด (Kasemmongkol, 2017)

สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การควบคุมจัดการและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับจราจร ได้แก่ การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของตำรวจจราจร นำเทคโนโลยีมาใช้ในการควบคุมสั่งการและจัดการจราจร การป้องกันปราบปรามการแข่งขันรถในทางสาธารณะ ให้ภาคเอกชน ประชาชน และสื่อมวลชน มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร ลดอุบัติเหตุเพิ่มความปลอดภัยในผู้ใช้รถใช้ถนน จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอำนวยความสะดวกจราจรหน้าสถานศึกษาและฝึกอบรมอาสาจราจร (Metropolitan Police Division, 2021)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม เพราะพบว่าประชาชนยังขาดความตระหนักในเรื่องวินัยจราจรในการใช้รถใช้ถนนยังมีมากซึ่งส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุทางการจราจร อีกทั้งความไม่เพียงพอของกำลังเจ้าหน้าที่กับภารกิจที่มากขึ้น โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายงานจราจร ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม มีความเข้าใจลักษณะของพื้นที่ และพฤติกรรมการใช้รถใช้ถนนของประชาชนในพื้นที่ จึงสามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกได้เป็นอย่างดี ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ จะทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ตระหนักถึงความสำคัญและกำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามอย่างจริงจัง เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดขวัญและกำลังใจ มีความใส่ใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรักในหน้าที่และส่งผลให้การบริการประชาชนเป็นไปในทางที่ดีขึ้นในลำดับต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม
3. เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม

## วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี (Documentary Study)

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าหาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายการจราจรของไทยและต่างประเทศการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ พฤติกรรมการการใช้รถใช้ถนนของประชาชน ขอบข่ายอำนาจของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และแนวคิดทฤษฎีทางอาชญวิทยา

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนาม (Field Study)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชาชน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การศึกษาเอกสาร วิเคราะห์เอกสารเนื้อหา (Content Analysis) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม และผู้ที่เคยใช้บริการงานด้านจราจรในพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามจำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) มีจำนวน 14 คน แบ่งเป็นกลุ่มประชาชน จำนวน 9 คน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานจราจรที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม 5 คน โดยมีตำรวจชั้นสัญญาบัตร 3 คน และตำรวจชั้นประทวน 2 คนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านงานจราจรมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือและวิธีที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้สอบถามกับกลุ่มประชากร โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close Ended Question) และความคิดเห็นของประชาชนต่อ

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการควบคุมอุบัติเหตุจราจร และด้านการดำเนินคดีจราจร

แบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งมีการกำหนดประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นเรื่องการทำงานแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ทางวิชาการ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ

#### ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมข้อมูล

##### 5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม มีวิธีการดังนี้

1) ทำการขออนุญาตผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามผ่านทางคณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ เพื่อเข้าทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

2) หลังจากได้รับอนุญาตจากทางสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามตามสถานที่ที่ประชาชนมาใช้บริการ โดยทำการแนะนำตัวกับกลุ่มตัวอย่างประชาชน ชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา พร้อมทั้งขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนแต่ละคน

3) ชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าข้อมูลที่รวบรวมได้จากประชาชนแต่ละคนจะถูกเก็บเป็นความลับ และผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของการสรุปภาพรวมเท่านั้น

4) ทำการสอบถามประชาชนตามประเด็นที่ต้องการรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามจนครบทุกข้อ

##### 5.2 การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์ มีวิธีการดังนี้

1) ทำการขออนุญาตผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามผ่านทางคณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ เพื่อเข้าทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2) ดำเนินการจัดทำบันทึกเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลที่ผ่านการการรับรองของหัวหน้าภาควิชาที่ดูแลหลักสูตร เพื่อมอบแก่ผู้ให้ข้อมูลเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์

3) ทำการสัมภาษณ์โดยมีรูปแบบเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) คือ การพูดคุย สัมภาษณ์ ชักถามเพื่อให้ได้คำตอบ

4) ผู้สัมภาษณ์ทำการจดประเด็นคำตอบที่สำคัญ เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์สรุปและอภิปรายผล

#### ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์แล้วนำไปประมวลผลทางสถิติ โดยประมวลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ใช้สถิติขั้นพื้นฐาน (Descriptive Statistics Analysis) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด มาลงรหัส (Coding) เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

6.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยนำข้อมูลมาเรียงเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ ขั้นตอนสุดท้ายคือการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)

ขั้นตอนที่ 7 สรุปผลการศึกษาวิจัย และการนำเสนอผลการวิจัย (Presentation of the Research Results)

การสร้างบทสรุปและการพิสูจน์บทสรุป เป็นการนำแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยต่างๆ ทางวิชาการ มาสร้างเป็นบทสรุปร่วมกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อีกครั้งหนึ่ง โดยเน้นความเชื่อมโยง เพื่อนำไปสู่การพิสูจน์ที่เป็นรูปธรรมและตรงต่อข้อเท็จจริงที่ปรากฏ ผู้วิจัยจะให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสม แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัยนี้แล้ว ก็จะทำเป็นรายงานวิจัย ฉบับสมบูรณ์ต่อไป

## ผลการวิจัย

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปีมากที่สุด และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาที่พบมากที่สุดคือปริญญาตรี ที่พบน้อยที่สุดคือระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ทำอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ด้านการควบคุม พบว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายอย่างถูกต้องและโปร่งใส ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ รองลงมาคือมีการบังคับใช้กฎหมายควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมายและมีประสิทธิภาพ มีการจับกุมผู้กระทำความผิดโดยเคร่งครัดโดยเฉพาะความผิดที่เป็นอุปสรรคต่อความคล่องตัวของการจราจร มีการใช้ดุลพินิจในการบังคับใช้กฎหมายในการจับกุมหรือว่ากล่าวตักเตือนและมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาการบริการประชาชนในแต่ละเรื่อง เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติด้วยกริยาวาจาที่สุภาพ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ด้านความร่วมมือ พบว่า ต้องการให้มีการจัดอบรมและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังวินัยจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน และประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้สื่อทุกรูปแบบ รองลงมาคือ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการแก้ไขปัญหาจราจรผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ร่วมมือกับภาคประชาชนในการบริหารจัดการพื้นที่จราจรเพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด มีจัดการฝึกอบรมอาสาจราจรตามหลักสูตรของ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติตามสมควร ให้บริการข้อมูลข่าวสารจราจรแก่ประชาชนทั่วไปตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจจัดการจราจรบริเวณที่มีการจราจรติดขัด เช่น หน้าโรงเรียน สถานศึกษา ตลาด หน้าห้างสรรพสินค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจราจร เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงสภาพการจราจร เส้นทาง การเดินทาง การใช้ความระมัดระวัง และการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดเทศกาลและวันหยุดต่าง ๆ มีกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเพียงพอกับความต้องการของประชาชนและเหมาะสมกับพื้นที่ มีสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ด้านการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาท่าทางสุภาพ ยิ้มแย้ม มีจิตบริการ (Service Mind) รองลงมาคือ การให้บริการโดยเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจราจรโดยสื่อทุกช่องทางของสถานีตำรวจตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อกฎหมายจราจรได้ชัดเจน ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ผลการวิจัยพบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตัวแปรอิสระ	ระดับค่านัยสำคัญทางสถิติ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	0.510		✓
อายุ	0.661		✓
สถานภาพ	0.869		✓
ระดับการศึกษา	0.732		✓
อาชีพ	0.102		✓
รายได้	0.014*	✓	

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

**วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านการฝึกอบรมและสัมมนาทางวิชาการ ต้องมีการพัฒนากำลังพลอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคุณภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิต สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เพื่อที่จะทำให้ตำรวจจราจรปฏิบัติหน้าที่ ทำงานในด้านการบริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านนโยบายและการบริหารยังไม่เหมาะสม กำลังพลน้อย ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น ปัญหาข้อกฎหมายไม่ชัดเจน คำสั่งของผู้บังคับบัญชามีการเปลี่ยนแปลงบ่อย อีกทั้งยังขาดบุคลากร เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกจราจร และการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องทำงานอื่นที่นอกเหนือจากงานจราจร ควรมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน เช่น ให้มีกล้อง CCTV ที่ใช้ในการควบคุมการจราจร ดูสภาพการจราจร ควบคุมได้แบบเรียลไทม์ ผู้บังคับบัญชาใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติให้มากขึ้น

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ในองค์กรหรือในหน่วยงานทุกสายงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ดีอยู่แล้ว ให้ความร่วมมือประสานงานกันในทุกด้านเป็นอย่างดี ก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ทุกเช้าจะมีการรับประทานอาหารร่วมกัน อยู่กันเหมือนครอบครัว

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าตอบแทนและสวัสดิการยังไม่เหมาะสมทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีภาระในการดูแลครอบครัวขาดขวัญกำลังใจที่และยังเป็นการเพิ่มโอกาสที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตน อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ได้รับแจกจากทางรัฐน้อยมาก เช่น หมวกกันน็อก รองเท้า ส่วนเครื่องแบบ ก็ได้รับเฉพาะชั้นประทวนและได้รับปีละครั้งเท่านั้น ในด้านสวัสดิการไม่ควรมุ่งเน้นในเรื่องของส่วนแบ่งเงินรางวัลจากเงินค่าปรับ ข้อเสนอแนะควรให้สวัสดิการผู้ปฏิบัติงานจราจรมีเงินประจำตำแหน่งที่แน่นอนดังเช่นพนักงานสอบสวนโดยอาจจะกำหนดตามอายุงานและตำแหน่งที่ปฏิบัติ ควรมีการเพิ่มรายได้จากการทำงานล่วงเวลา เพราะตำรวจจราจรส่วนใหญ่ทำงานเกินเวลา

5. ด้านการมีส่วนร่วมกับประชาชน ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามควรมีส่วนร่วมกับประชาชนในการแก้ปัญหาจราจรอย่างแท้จริง เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีจิตสำนึกรับผิดชอบในการบริการประชาชน รวมถึงมีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานทางธุรการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการลงรายงานประจำวันการเปรียบเทียบปรับให้สั้นกะทัดรัด และง่ายต่อการทำความเข้าใจ

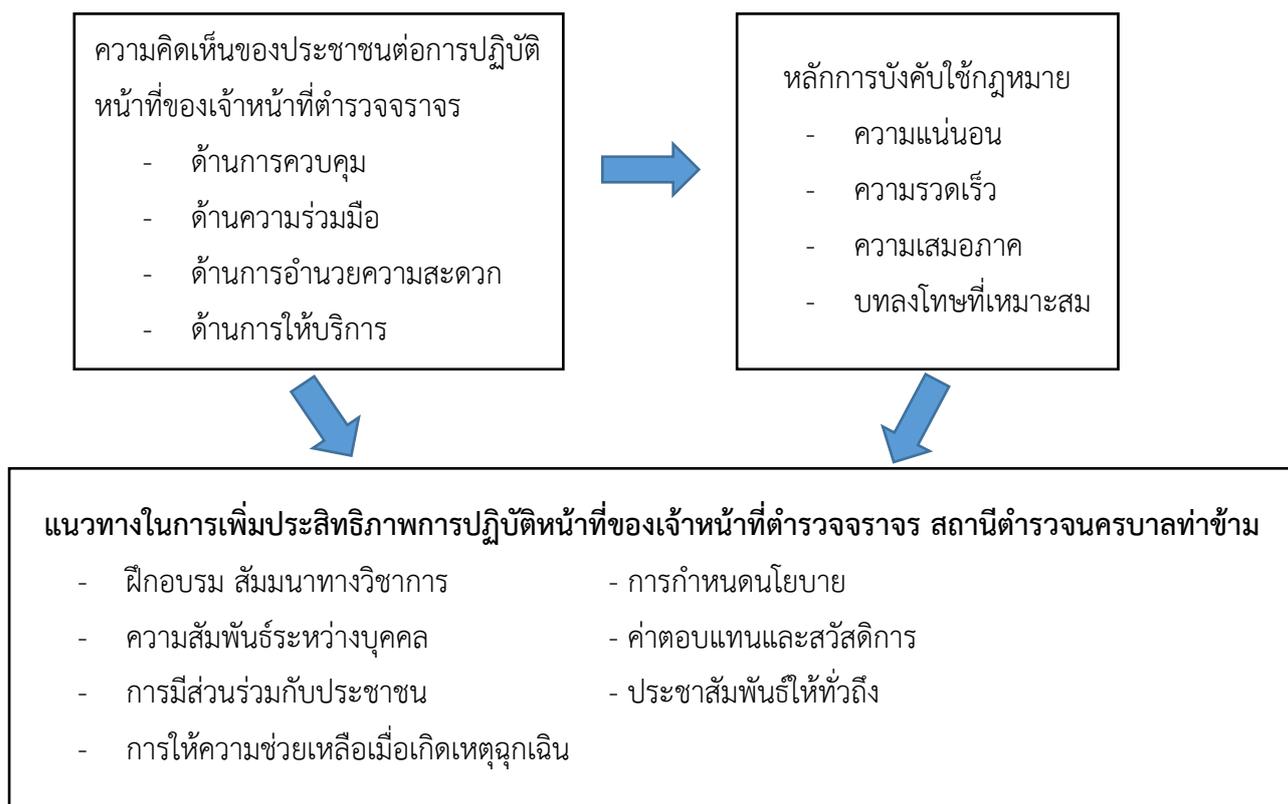
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น มีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจราจร เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงสภาพการจราจร เส้นทางการเดินทาง การใช้ความระมัดระวัง และการปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัดให้มากขึ้น รมณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาการบริการประชาชน

ในแต่ละเรื่องอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานโดยใช้สื่อเป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราว จากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชน

7. ด้านการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุ ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครท่าข้าม ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุ เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่มาถึงที่เกิดเหตุและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุก่อน มีสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย มีการจัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

## องค์ความรู้ใหม่

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ออกมาเป็นแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เชื่อมโยงไปถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม โดยมีแผนภาพดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 สรุปแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม

จากภาพประกอบที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีผลต่อการกำหนดเป็นกฎจราจร โดยอาจจะมียปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะและวัฒนธรรมเฉพาะของพื้นที่นั้น ซึ่งหลักการบังคับใช้กฎหมาย มีด้วยกัน 4 หลักการคือ ความแน่นอน ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และบทลงโทษที่เหมาะสมเป็นธรรม ซึ่งหลักการทั้ง 4 ประการนี้ หากเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติได้ ก็จะส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากยิ่งขึ้นมีผลทำให้พื้นที่บริเวณนั้นมีความปลอดภัยในการใช้รถ ใช้ถนน เหมาะแก่การคมนาคมและการขนส่ง อีกทั้งยังมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นอย่างมาก

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ด้านความร่วมมือ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัย Sirimool (2015) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานจราจรของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กล่าวถึงความคิดเห็นว่าเป็นประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ ซึ่งถ้าบุคคลผู้นั้นมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎจราจร และวินัยจราจรเป็นอย่างดี ก็จะหลีกเลี่ยงการทำผิดกฎจราจรได้มากที่สุด แต่หากไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร ก็จะปฏิบัติตัวตามใจชอบ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความร่วมมือ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเรื่องที่ติดต่องานจราจร พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัย Amy (2017)

ได้ทำการศึกษาเรื่อง ตัวกำหนดความพึงพอใจต่อตำรวจในประเทศกำลังพัฒนา: การศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วม จากผลการศึกษาพบว่า มิติของกระบวนการยุติธรรม ความถูกต้องตามกฎหมาย และประสิทธิผลของตำรวจ ล้วนเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน แต่ในบางสถานการณ์ ความไม่ชอบด้วยกฎหมายและความไร้ประสิทธิภาพเป็นบ่อนทำลายอิทธิพลเชิงบวกของการรักษาความยุติธรรม

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามพบว่า มีหลายแนวทางด้วยกัน พบว่า

1. ด้านการฝึกอบรมและสัมมนาทางวิชาการ ควร มีแนวทางในการพัฒนากำลังพลอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคุณภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิต สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เพื่อจะทำให้ตำรวจจราจรบริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควร มีการจัดอบรมการใช้เครื่องออกใบสั่งอิเล็กทรอนิกส์ (E-Ticket) ให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทุกนาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ratchathorn (2018) ที่ได้ศึกษาโครงสร้างการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจจราจรเพื่อป้องกันและแก้ไข ปัญหาอุบัติเหตุจราจรที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานจราจรควรมีความรู้ความสามารถในเรื่องของกฎหมาย และต้องได้รับการฝึกอบรมและให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาสำคัญคือการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ ยังไม่มีการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การพัฒนางานเกิดความล่าช้าตามลำดับ

2. ด้านนโยบายและการบริหาร ยังมีความไม่เหมาะสม เนื่องจากกำลังพลน้อย แต่ปริมาณงานกลับเพิ่มมากขึ้น ปัญหาข้อกฎหมายไม่ชัดเจน คำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรยังต้องทำงานอื่นที่นอกเหนือจากงานจราจร การใช้งานผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับสายงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง (Rakdham, 2017) ควร มีแนวทางในการปรับเปลี่ยนและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เช่น ให้มีกล้อง CCTV ที่ใช้ในการควบคุมการจราจร ดูสภาพการจราจร ควรดูได้แบบเรียลไทม์ ผู้บังคับบัญชาต้องใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติให้มากขึ้น หากมีสวัสดิการที่ดีก็จะทำให้ไม่เกิดการทุจริต สอดคล้องกับงานวิจัย Khumsap (2020) ที่ศึกษาการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่าพบปัญหาการขาดการประสานงานที่ีระหว่างหน่วยงานภายในระหว่างศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร (บก.02) และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนท้องถนน เนื่องจากอยู่คนละสาย การบังคับบัญชาและมีผู้บังคับบัญชาหลายคน ส่งผลให้การสั่งงานไม่เป็นเอกภาพ นอกจากนั้นยังมีปัญหาในเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการจราจร เมื่อขาดการประสานงานที่ดีแล้ว ย่อมก่อให้เกิดโครงสร้างการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณโดยไม่จำเป็น

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ในองค์กรหรือในหน่วยงานทุกสายงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ดี บุคลากรให้ความร่วมมือประสานงานกันในทุกด้านเป็นอย่างดี แต่ควร มีการจัดงานพบปะให้กำลังใจแก่ลูกน้อง จัดให้มีการสนทนาการต่าง ๆ การไปท่องเที่ยวพักผ่อน ให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจที่ดีแก่ลูกน้อง สอดคล้องกับ Wonganuttaroj (2020) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล กล่าวว่า ในการที่จะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ได้ดีนั้นผู้ปฏิบัติจะต้องตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก หากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ การที่ผู้บังคับบัญชาเน้นผลประโยชน์มากกว่าการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง อาจมีการวิงวอนให้ได้ ตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ดี มีผลประโยชน์สูง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความรับผิดชอบในการทำงาน อีกทั้งระบบอุปถัมภ์ยังเป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจ

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่ายังไม่เหมาะสม เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีภาระในการดูแลครอบครัว แต่รายได้ที่ไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นการเพิ่มโอกาสที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตน สวัสดิการไม่ควรมุ่งเน้นในเรื่องของ ส่วนแบ่งเงินรางวัลจากเงินค่าปรับ แต่ควรให้สวัสดิการผู้ปฏิบัติงานจรรยา มีเงินประจำตำแหน่งที่แน่นอน ดังเช่นพนักงานสอบสวน ตรงกับงานวิจัย Serirat (2018) ที่กล่าวถึงการบริหารเชิงกลยุทธ์ว่า ผู้บังคับบัญชาควรมีหลักการบริหารจัดการหน่วยงานเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และควรสนใจในระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นทางการให้มีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยา

5. ด้านการบริการ ควรมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า ในการแก้ปัญหาจรรยาอย่างแท้จริง เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา รวมถึงมีการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้ต้อนรับ อำนวยความสะดวกและบริการประชาชนบนสถานีตำรวจอย่างเพียงพอ มีการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานทางธุรการ รณรงค์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาการบริการประชาชนในแต่ละเรื่องอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัย Sirimool (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ตั้ง และด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก ในส่วนของการให้ความช่วยเหลือพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครท่าข้าม ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุ มีสายตรวจจรรยาไว้คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาจรรยาเฉพาะหน้าและควบคุมการจรรยาให้เป็นไปตามกฎหมาย มีการจัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครท่าข้าม ควรเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น มีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการจรรยา เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงสภาพการจรรยา เส้นทางเดินทาง การใช้ความระมัดระวัง และการปฏิบัติตามกฎจรรยาอย่างเคร่งครัดให้มากขึ้น ตรงกับงานวิจัย Leausukhan (2019) ที่กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ว่า ควรพิจารณาจัดทำสื่อรณรงค์และประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เช่น แผ่นพับป้ายประชาสัมพันธ์ วิทยุชุมชน จัดกิจกรรมรณรงค์ เพื่อให้ประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดเทศกาลที่จะมีผู้ใช้รถใช้ถนนเป็นจำนวนมาก ถ้ามีการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงานตลอดจนประชาชนทั่วไป จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานได้

7. ด้านการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครท่าข้าม ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุ มีสายตรวจจราจรไว้คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ปัญหาจราจรเฉพาะหน้าและควบคุมการจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย มีการจัดเวรพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงาน และจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ที่มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ การสอบสวนปากคำให้สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลดีต่อประชาชน ส่งผลให้ประชาชนเชื่อมั่นในกระบวนการชั้นสอบสวน ซึ่งตรงกับทฤษฎีการยับยั้งป้องกันของ Khruakham (2015) ที่กล่าวถึงหลักการบังคับใช้กฎหมายว่า ต้องมีความแน่นอน ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และมีบทลงโทษที่เหมาะสม จึงจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## สรุป

จากการศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามพบว่า พบว่าประชาชนที่มีระดับการรับรู้ในเรื่องของกฎหมายจราจร และวินัยจราจรเป็นอย่างดีจะหลีกเลี่ยงการทำผิดกฎจราจร แต่ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร ก็จะปฏิบัติตัวตามใจชอบ นั่นเป็นเพราะการบังคับใช้กฎหมายยังมีจุดอ่อนในเรื่องกำลังพลของเจ้าหน้าที่อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และบทลงโทษสถานเบาที่ไม่เหมาะสมกับการกระทำความผิด ทำให้ประชาชนไม่ได้เกรงกลัวบทลงโทษเท่าไรนัก ถือเป็นช่องว่างให้เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้โอกาสนี้ในการรับสินบนจากการกระทำผิดอย่างต่อเนื่อง แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรเริ่มจากการกำหนดนโยบาย ค่าตอบแทนและสวัสดิการควรเป็นไปอย่างสอดคล้องกัน ผูกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในกฎและข้อบังคับของกฎหมายจราจรเพื่อการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังตามหลักการบังคับใช้กฎหมาย คือ มีความแน่นอน ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และมีบทลงโทษที่เหมาะสม และส่วนสำคัญคือ ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาด้วย เพราะประชาชนเป็นคนในพื้นที่ที่จะมีความเข้าใจในเรื่องผังเมือง และทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี การที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการช่วยแก้ปัญหาการจราจร จะช่วยให้ประชาชนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงงานจราจรให้ดีขึ้น ซึ่งถ้ามีการบริหารจัดการที่ดีแล้ว ก็จะลดข้อโต้แย้งระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ เจ้าหน้าที่ตำรวจเองก็จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

#### 1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ปัญหาที่มีต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ที่เป็นด้านลบ เช่น ตำรวจขูดรีดไถเงินประชาชน ตำรวจค้ายาบ้า ที่ในปัจจุบันมีข่าวนำเสนอทางสื่อ

โซเซียลต่างๆมากมาย ดังนั้นจึงควรมีการสร้างนโยบายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการควบคุมและจัดการจราจรมากขึ้น

2) ต้องการให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปและด้านการจราจร แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในกฎหมายเบื้องต้น ควรให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้ถูกจุด ให้ตำรวจทราบความต้องการของประชาชน และให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ของตำรวจ โดยอาจจะจัดทำในรูปแบบของหลักสูตรการอบรม หรือความให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่

## 1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามควรปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด แต่ก็ควรให้ความเป็นกันเองกับประชาชนในพื้นที่ เช่น ทักทายเมื่อพบเจอ หากมีปัญหาสามารถช่วยเหลือได้ทันที ควรจะสร้างความเป็นกันเองให้แก่ประชาชน ไม่แสดงกิริยาที่ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการจราจรไม่ใช่ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ของตำรวจก็ต้องเข้าใจและเข้าถึงประชาชนด้วย

2) ในการควบคุมและจัดการจราจร คือ ต้องการให้มีการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม ที่เกี่ยวกับการจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้านการจราจร เช่น การให้บริการแก่นักเรียน ให้ความรู้เรื่องกฎจราจรกับนักเรียนในพื้นที่ตามโครงการ 5 นาทีหน้าเสาธง กวดขันวินัยจราจรบนท้องถนนเพื่อป้องกันอุบัติเหตุโดยการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรม อำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจราจร

3) ควรมีการปรับปรุงระบบการวางแผนการจัดการจราจรให้สอดคล้องประสานสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของสถานีตำรวจ เช่น การอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมในชุมชน สอดคล้องกับกิจกรรมในพื้นที่ ในด้านบริการ เพื่อป้องกันเหตุการณ์บนท้องถนนได้ รวมถึงมีการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง หมั่นสอดส่องดูแลประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและการก่อสร้างต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรนำเสนอประเด็นการวิจัยเกี่ยวกับ

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ในมิติอื่น ๆ เพื่อให้งานวิจัยมีความหลากหลายและผลออกมาครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.2 สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่ทำการศึกษาถึงภาพลักษณ์ ในองค์กรของสถานีตำรวจท่าข้ามเท่านั้น เพื่อให้ได้ประเด็นที่เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาและสำรวจอย่างเจาะลึกเฉพาะปัจจัยปัญหาที่เกิดขึ้นจากผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลที่ละเอียดมากขึ้น

## References

- Amy E. Nivette. (2017). *Determinants of satisfaction with police in a developing country: a randomised vignette study*. (Online) Review from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10439463.2017.1380643>.
- Kasemmongkol, P. (2017). *Public satisfaction with the services of the traffic police*. (Master's Thesis). Krirk University. Bangkok.
- Khruakham, S. (2015). *Crime, Criminology and Criminal Justice Work*. (3<sup>rd</sup> ed.). Bangkok: Phetkasem Printing.
- Khumsap, S. (2020). *Traffic Law Enforcement in Bangkok*. (10<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Leaunsukhan, W. (2019). *Morale in the performance of the Border Patrol Police and Police Border Patrol Police Division 13*. (Master's Thesis). Kasetsart University. Bangkok.
- Metropolitan Police Division. (2021). *Statistics of people in each area of responsibility*. Bangkok: Metropolitan Police Division 9.
- Rakdham, A. (2017). *Organizational Management Behavior*. (1<sup>st</sup> ed.). Bangkok: Thammasat University.
- Ratchathorn, P. (2018). *Study the law enforcement structure of Traffic police to prevent and solve problems Traffic accidents*. (5<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Thai Health Promotion Foundation National Health Foundation (NHSO).
- Serirat, S. (2018). *Strategic Management*. (7<sup>th</sup> ed.). Bangkok: Development Studies.
- Sirimool, W. (2015). *People's satisfaction with the service provided by the police officers at Cha-am Beach Public Service Unit Cha-am District Phetchaburi Province*. (1<sup>st</sup> ed.). Bangkok: Theerapom Literature.
- Wonganuttaroj, P. (2020). *Psychology of Personnel Management*. (1<sup>st</sup> ed.). Bangkok: Bangkok Auxiliary Media Center.