

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนมที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ว่าเฉพาะลักษณะ 18 อำนาจของเจ้าพนักงานจราจรและพนักงานเจ้าหน้าที่
4. บริบทของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
5. แผนจัดการจัดระบบการจราจรและแนวทางแก้ไขของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

นพมาศ ทิระเวทิน (2534 : 139) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นไว้ว่า เป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน โดยมนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ โดยส่วนใหญ่มักถือว่ามีสิ่งที่มีมนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2540 : 3) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2542 : 2) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ ความคิดเห็นมีความหมายแคบกว่าทัศนคติ (Attitude) เพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และทัศนคติ ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

โทมัส (Thomas. 1959 : 223) ได้ให้ความหมายสั้นๆ ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกด้านใดด้านหนึ่งต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 626) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการพิจารณาตัดสินใจ หรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปรผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

เฮอร์นบี แกทเทนบี และเวคฟิลด์ (Hornby, Gatenby and Wakefield. 1968 : 682) ได้พูดถึงความคิดเห็นว่า คือความเชื่อ หรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้อันแท้จริงหรือความเป็นในบางอย่างที่อาจเป็นจริงได้

โคลาซา (Kolasa. 1969 : 386) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ของบุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากเหตุการณ์แวดล้อม (Circumstances)

กู๊ด (Good. 1973 : 339) อธิบายว่าความคิดเห็นหมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออก ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการเข้าหาหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างของบุคคลหรือ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง และยังได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า เป็นความเชื่อ ความคิดเห็นหรือ การลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจจะบอกได้ว่าเป็นความถูกต้องหรือไม่

ออสแคมป์ (Oscamp. 1977 : 190) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหรือ การแสดงออกจากเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูดเป็นการสรุป โดยลงความเห็นซึ่งอาศัยความรู้ที่มี อยู่เดิม

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง แสดงความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่ง ใดสิ่งหนึ่งในเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความรู้สึก และความรู้สึกใดๆ ออกมา โดย การพูด การเขียน ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งใน การฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้ การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และ เป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

นักวิชาการได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ ดังนี้

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับความคิดเห็น มีดังนี้ (Morgan. 1967 : 159)

2.1.1 ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมุ่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรือได้อ่านจากหนังสือ หรือไม่พบเห็นของจริง ถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2.1.2 ระบบค่านิยม เนื่องมาจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น มีดังนี้ (Oskamp. 1977 : 119)

ได้กล่าวถึง

2.2.1 ปัจจัยทางด้านพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความผิดปกติของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ดีของบุคคลภายนอก

2.2.2 ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเอง หรือ ได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจ และเกิดความคิดเห็นต่อประสบการณ์เหล่านั้น ต่างกัน

2.2.3 อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิด และให้ข้อมูลแก่เด็ก ได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความเห็นของเด็กด้วย

2.2.4 ทักษะคิด และความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงาน ที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมจะมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

2.2.5 สื่อมวลชน คือ สื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรานั้น สื่อเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร จึงเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่ผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคล

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ประสบการณ์ของบุคคล ระบบค่านิยม นอกจากนั้นยังมีปัจจัย ด้านพันธุกรรม ประสบการณ์โดยตรง อิทธิพลของผู้ปกครอง ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม รวมถึงสื่อมวลชนต่างๆ ที่มีบทบาทในชีวิตประจำวันของบุคคล

3. การวัดความคิดเห็น

นักวิชาการได้เสนอ การวัดความคิดเห็นไว้ ดังนี้

วิเชียร เกตุสิงห์ (2545 : 94) แบ่งการวัดความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยเฉยๆ หรือไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าจะเป็นทางบวกหรือจะเป็นทางลบ เช่น +1 +2 +3 +4 +5 หรือ -1 -2 -3 -4 -5 เป็นต้น

โทมัส (Thomas. 1959 : 234) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมี ส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ ตัวบุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็น สูง-ต่ำ มาก-น้อย วิธีการวัดความคิดเห็น โดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม

เบสท์ (Best. 1977 : 77) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะวัดความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใด และจะได้ทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้น

โดยสรุป การวัดความคิดเห็นอาจอยู่ในรูปของการกำหนดค่าน้ำหนัก ซึ่งอาจเป็นบวก หรือ ลบ หรืออาจวัดที่ตัวบุคคล สิ่งเร้า และการตอบสนอง หรือ เป็นลักษณะการตอบคำถาม หรือตัดออกมาในรูปของตัวเลข ที่เป็นร้อยละ เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

เชาวิ์ โรจนแสง และคณะ (2543 : 585-586) ได้กล่าวถึงความหมายของการให้บริการ คือ กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เห็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถระบุแยกแยะได้ เป็นกิจกรรมที่มุ่งสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การบริการไม่จำเป็นต้องผูกติดอยู่กับ การขายสินค้า หรือการขายบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้หรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากมีการใช้สินค้าเป็นส่วนประกอบก็จะมี การโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ประกอบการ บริการเพื่อการค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18) ได้นิยามความหมายของการให้บริการ หมายถึงกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับ

ผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจ

2. การให้บริการที่มีคุณภาพ

2.1 บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้ (Millet. 1954 : 11)

2.1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าทุกคนจะได้รับบริการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ในทุกแห่งทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการ ประชาชนจะรับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการบริการให้สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา

2.1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้น ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริการ

2.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใด

2.1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันน้อยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.2 การให้บริการ มีดังนี้ (กุลชน ธนาพงศธร. 2540 : 303-304)

2.2.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2.2.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

2.2.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

2.2.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

2.2.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่มีมีการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

2.3 การบริการสาธารณะ หมายถึง เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้เป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และรับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ไพโรจน์ทองขาว, 2545 : 21)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ

สุธีรา ตะริโย (2545 : 4) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ส่วนประกอบของงานบริการ คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการและสร้างความพึงพอใจ หรือก่อให้เกิดความไม่พอใจในสายตาลูกค้า สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ ออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่

3.1 กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัทที่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีการรู้จักต่อสถานที่ใช้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัทที่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีต่อสถานที่ใช้บริการ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการที่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีการยอมรับต่อสถานบริการ ความแปลกใหม่ของบริการที่ผู้รับบริการได้รับจากสถานที่ใช้บริการ

3.2 กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะเข้ารับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ที่ลูกค้าได้รับจากสถานที่ใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียด ขั้นตอน การบริการของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ

ความประณีต บรรจงและพิถีพิถันขณะที่บริการของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ความเลินเล่อของพนักงานที่ทำการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ภูมิปัญญา และความสามารถของพนักงาน การให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

3.3 กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มาก่อนมารับของสถานที่ใช้บริการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการของสถานที่ใช้ความคงที่ด้านคุณภาพ ของการบริการของสถานที่บริการ การปฏิบัติตามคำร้องเรียนจากลูกค้าของสถานที่ใช้บริการความคุ้มค่าเงินของการบริการนั้นๆ

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้สึกต่อการบริการที่ได้รับ หากการให้บริการสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความรู้สึกที่ดี และจะย้อนกลับมาใช้บริการใหม่ในภายหลัง

4. คุณลักษณะของการบริการที่ดี

พิภพ ประทุมวัลย์ (2545 : 14) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของการบริการที่ดีไว้ว่า การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการให้เป็นการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการด้วยความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

4.1 คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องไม่ได้ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบด้วยส่วนหลักๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุ และส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับ และผู้ให้บริการ สามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยาก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตน และไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้นๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้ และผู้รับออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้ และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกัน ไปจึง

ทำให้เกิดความสับสนระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้ และ ผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการแต่ละราย

4.3 มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนด มาตรฐานให้แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการ แต่ละคนจะมีแบบ และวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกันแม้ว่าจะเป็นการบริการจากคนๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันจะให้การบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของ ผู้ให้บริการ จากการใช้บริการแต่ละครั้ง มีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการ พิจารณาภาพของการบริการนั้นได้

4.4 การจัดเก็บ การบริการ ไม่สามารถจัดเก็บ หรือรักษาสภาพของการบริการ ให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านการบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการ ด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้ คราวต่อไปได้หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็ว เท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวน และส่วนประกอบอันมีจำกัด

5. หลักการให้บริการที่ดี

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการสาธารณะที่ดีไว้ ดังนี้

5.1 หลักการให้บริการที่ดีมี 10 มิติ ดังนี้ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550 : 75)

5.1.1 มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏ ให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

5.1.2 มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการ นำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

5.1.3 มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ อย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

5.1.4 มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถใน การปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.5 มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติ การให้บริการ

5.1.6 มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

5.1.7 มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่างๆ

5.1.8 มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

5.1.9 มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

5.1.10 มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

5.2 คุณภาพของการให้บริการแบ่งออกเป็น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 342)

5.2.1 ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ได้แก่ การบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการ ต้องอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านเวลา สถานที่ และความสะดวกในการเข้าพบ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยนาน

5.2.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสาร และให้ข้อมูลแก่ผู้ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้ถูกต้องชัดเจน ใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ ให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

5.2.3 ด้านความสามารถ ได้แก่ มีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว

5.2.4 ด้านความมีน้ำใจ ได้แก่ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร สนใจเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการทุกครั้งจรรยาบรรณ

5.2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

5.2.6 ด้านความไว้วางใจ ได้แก่ การบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการมีความสม่ำเสมอและถูกต้องสามารถปฏิบัติตามสัญญา ได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ

5.2.7 ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจ เอาใจใส่ ที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ

5.2.8 ด้านความปลอดภัย ได้แก่ การบริการที่มอบให้แก่ผู้ให้บริการ ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง รวมถึงปัญหาอื่นๆ

5.2.9 ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ได้แก่ การบริการที่ผู้ให้บริการ สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวได้ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบถึงการให้บริการด้านต่างๆ อยู่เสมอ

5.2.10 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ ได้แก่ ต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ให้บริการ การบริการต้องคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการ

5.3 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดของ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 75) หลักการให้บริการที่ดี 10 มิติ และศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 342) คุณภาพของการให้บริการที่ดี รวมทั้งกฎหมายจรรยา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จริง สามารถสรุปได้ 6 ด้าน ดังนี้

5.3.1 ด้านการเข้าถึงบริการ หมายถึง การบริการที่มีให้กับผู้ให้บริการ ต้องสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลา มีการให้บริการตามสถานที่ต่างๆ ตามที่ได้รับการร้องขอ และปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่เหมาะสม

5.3.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ให้บริการ มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย ใช้คำพูดที่สุภาพ และอ่อนน้อม แสดงกิริยามารยาทที่ดีต่อผู้ให้บริการ เมื่อมีการแจ้งอุบัติเหตุบนท้องถนน ตำรวจจราจรไปถึงที่เกิดเหตุและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ใช้สัญญาณมือ สัญญาณนกหวีด ชัดเจน ถูกต้อง

5.3.3 ด้านสมรรถนะ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ให้บริการทั้ง 25 นาย มีความเพียงพอ ในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สามารถตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการเป็น ได้อย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

5.3.4 ด้านความมีไมตรีจิต หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ให้บริการ มีอัธยาศัยอ่อนน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการอย่างเต็มใจทุกครั้ง ยินดีรับฟังปัญหาของผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ และแสดงออกถึงการเอาใจใส่ด้านการให้บริการอยู่เสมอ

5.3.5 ด้านความปลอดภัย หมายถึง การบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ทำให้ผู้บริการรู้สึกปลอดภัยหน้าสถานศึกษาทั้งเด็กและผู้ปกครอง ทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น มี

ความปลอดภัย เมื่อเห็นตำรวจจราจรควบคุมการจราจรในงานเทศกาลฯ และมีการณรงค์ในการจับขี้อวด เพื่อความปลอดภัยของประชาชนอยู่เสมอ

5.3.6 ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ซื่อตรง มีความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความอดทน รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ ไม่รับสินบน และมีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ

พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ว่าเฉพาะลักษณะ 18 อำนาจของเจ้าพนักงานจราจรและพนักงานเจ้าหน้าที่

ในการใช้รถใช้ถนนของประชาชน ประชาชนจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องของกฎหมายเกี่ยวกับการจราจรต่างๆ โดยเฉพาะเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานจราจร และพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามที่พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ได้กำหนดไว้ว่า ความปลอดภัยหรือความสะดวกในการจราจรนั้น เจ้าพนักงานจราจรมีอำนาจกำหนดให้บริเวณหรือพื้นที่ใดที่เจ้าของที่ดินได้เปิดให้ประชาชนใช้ในการจราจรเป็นทางตามพระราชบัญญัตินี้ โดยให้อธิบดีมีอำนาจแต่งตั้งผู้ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กำหนดและผ่านการอบรมตามหลักสูตรอาสารจราจร เพื่อให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่

คุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการอบรม รายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรมหลักสูตรอาสารจราจรและหน้าที่ของอาสารจราจร ตลอดจนรูปแบบ เครื่องหมาย ให้เป็นไปตามที่อธิบดีกำหนด

ซึ่งการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานจราจรและพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ. 2522 มีรายละเอียดสำคัญ ดังนี้

1. ในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายของอาสารจราจรตามพระราชบัญญัตินี้ ให้อาสารจราจรเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

2. กรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุเกิดขึ้น ทำให้ไม่ปลอดภัย หรือไม่สะดวกในการจราจรในอาณาบริเวณใด เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดำเนินการได้ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเกี่ยวกับการจราจรในอาณาบริเวณนั้นเพื่อให้เกิดความปลอดภัยหรือความสะดวกในการจราจรดังต่อไปนี้

2.1 ห้ามรถทุกชนิด หรือบางชนิด หรือคนเดินเท้าเดินในทางสายใด หรือเฉพาะทางตอนใด

2.2 ห้ามหยุด หรือจอดครดในทางสายใด หรือเฉพาะทางตอนใด

2.3 ห้ามเลี้ยวรถ กลับรถ หรือถอยหลังรถ ในทางสายใด หรือเฉพาะทางตอนใด

2.4 กำหนดทางสายใด หรือเฉพาะทางตอนใดให้รถเดินได้ทางเดียว ทั้งนี้

ชั่วระยะเวลาเท่าที่จำเป็น

3. มาตรา 139 ในทางสายใด หรือเฉพาะทางตอนใดที่เจ้าพนักงานจราจรเห็นว่าถ้าได้ออกประกาศข้อบังคับ หรือระเบียบเกี่ยวกับการจราจรแล้วจะเป็นการปลอดภัย และสะดวกในการจราจร ให้เจ้าพนักงานจราจรมีอำนาจออกประกาศข้อบังคับ หรือระเบียบดังต่อไปนี้

3.1 ห้ามรถทุกชนิดหรือบางชนิดเดิน

3.2 ห้ามหยุดหรือจอด

3.3 ห้ามเลี้ยวรถ กลับรถ หรือถอยหลังรถ

3.4 กำหนดให้รถเดินได้ทางเดียว

3.5 กำหนดระยะเวลาจอดครดในทางแคบ หรือที่คับขัน

3.6 กำหนดอัตราความเร็วของรถในทางภายในอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

3.7 กำหนดช่อง หรือแนวทางเดินรถขึ้นและลง

3.8 กำหนดทางเดินรถทางเอก และทางเดินรถทางโท

3.9 กำหนดการจอดครดหรือที่จอดพักรถ

3.10 กำหนดระเบียบการใช้ทาง หรือช่องเดินรถสำหรับรถบางประเภท

3.11 กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการใช้รถโรงเรียน

3.12 กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการบรรทุกคนโดยสารสำหรับรถจักรยาน

3.13 ควบคุมขบวนแห่ หรือการชุมนุมสาธารณะ

3.14 ควบคุมหรือห้ามเลี้ยวรถในทางร่วมทางแยก

3.15 ชิดเส้นหรือทำเครื่องหมายจราจรบนผิวทาง หรือติดตั้งสัญญาณจราจร

หรือเครื่องหมายจราจร

3.16 กำหนดระยะทางตอนใดให้ขับรถล้ำเข้าไปในเส้นกึ่งกลางของทางที่เจ้า

พนักงานจราจรกำหนดไว้ได้

3.17 กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการจอดครดที่ชำรุด หักพัง ตลอดจนรถที่ซ่อมแซม

ในทาง

- 3.18 กำหนดระเบียบการข้ามทางของคนเดินเท้าบนทางที่ไม่มีทางข้าม
- 3.19 กำหนดการใช้โคมไฟ
- 3.20 กำหนดการใช้เสียงสัญญาณ
- 3.21 กำหนดระเบียบการอนุญาตและการใช้รถที่มีล้อ หรือส่วนที่สัมผัสกับผิว

ทางไม่ใช่ยาง

4. มาตรา 140 เมื่อเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่าผู้ขับขี่ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอันเกี่ยวกับรถนั้นๆ จะว่ากล่าวตักเตือนผู้ขับขี่ หรือออกใบสั่งให้ผู้ขับขี่ชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบก็ได้ ในกรณีที่ไม่พบตัวผู้ขับขี่ก็ให้ติดหรือผูกใบสั่งไว้ที่รถที่ผู้ขับขี่เห็นได้ง่าย

สำหรับความผิดที่กำหนดไว้ในมาตรา 157/1 มาตรา 159 มาตรา 160 มาตรา 160 ทวิ และมาตรา 160 ตริ ห้ามมิให้ว่ากล่าวตักเตือนหรือทำการเปรียบเทียบ

ในการออกใบสั่งให้ผู้ขับขี่ชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบตามวรรคหนึ่ง เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ไว้เป็นการชั่วคราวก็ได้ แต่ต้องออกใบรับแทนใบอนุญาตขับขี่ให้แก่ผู้ขับขี่ไว้ และเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องรับนำใบอนุญาตขับขี่ที่เรียกเก็บไว้ไปส่งมอบพนักงานสอบสวนภายในแปดชั่วโมง นับแต่เวลาที่ออกใบสั่ง

ใบรับแทนใบอนุญาตขับขี่ที่ออกให้ตามวรรคสามให้ใช้แทนใบอนุญาตขับขี่ได้เป็นการชั่วคราวไม่เกินเจ็ดวัน เมื่อเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานสอบสวนได้ว่ากล่าวตักเตือนหรือทำการเปรียบเทียบปรับและผู้ขับขี่ได้ชำระค่าปรับตามที่เปรียบเทียบแล้ว ให้คืนใบอนุญาตขับขี่ทันที

ในกรณีที่เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ออกใบสั่งแต่ไม่พบตัวผู้ขับขี่ให้สันนิษฐานว่าเจ้าของรถ หรือผู้ครอบครองรถเป็นผู้กระทำผิดดังกล่าว เว้นแต่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้อื่นเป็นผู้ขับขี่

การกำหนดจำนวนค่าปรับตามที่เปรียบเทียบ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่อธิบดีกำหนดใบสั่งและใบรับแทนใบอนุญาตขับขี่ ให้ทำตามแบบที่เจ้าพนักงานจราจรกำหนด

5. มาตรา 141 ผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถซึ่งได้รับใบสั่งตามมาตรา 140 อาจเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

5.1 ชำระค่าปรับตามจำนวนที่ระบุไว้ในใบสั่งหรือตามจำนวนที่พนักงานสอบสวนแจ้งให้ทราบ ณ สถานที่ที่ระบุไว้ในใบสั่งหรือสถานที่ที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาภายในวัน เวลา ที่ระบุไว้ในใบสั่ง

5.2 ชำระค่าปรับตามจำนวนที่ระบุไว้ในใบสั่ง โดยการส่งธนาคัตติ หรือการส่งตัว แลกเงินของธนาคาร โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียน สั่งจ่ายให้แก่อธิบดีพร้อมด้วยสำเนาใบสั่งไปยังสถานที่ และภายในวัน เวลา ที่ระบุไว้ในใบสั่ง เมื่อผู้ได้รับใบสั่งได้ชำระค่าปรับครบถ้วน ถูกต้องแล้วให้คดีเป็นอันเลิกกัน และในกรณีที่เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ เรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ไว้ให้เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานสอบสวนรีบจัดส่งใบอนุญาตขับขี่ที่เรียกเก็บไว้คืนให้แก่ผู้ได้รับใบสั่งโดยเร็ว และให้ถือว่าใบรับการส่งธนาคัตติ หรือใบรับการส่งตัวแลกเงินประกอบกับใบสั่งเป็นใบแทนใบอนุญาตขับขี่ได้เป็นเวลาสิบวัน นับแต่วันที่ส่ง ธนาคัตติ หรือตัวแลกเงินดังกล่าว วิธีการชำระค่าปรับ โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนและ วิธีการส่งใบอนุญาตขับขี่คืนให้แก่ผู้ได้รับใบสั่งให้เป็นไปตามระเบียบที่อธิบดีกำหนด

6. มาตรา 141 ทวิ ในกรณีที่ผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถซึ่งได้รับใบสั่งไม่ปฏิบัติตามมาตรา 141 ให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจดังต่อไปนี้

6.1 ในกรณีที่ทราบที่อยู่ของผู้ขับขี่หรือที่อยู่ของเจ้าของรถ ให้พนักงานสอบสวนออกหมายเรียกผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถให้มารายงานตัวที่พนักงานสอบสวนในกรณี ดังกล่าวนี ผู้ได้รับหมายเรียกต้องมารายงานตัวตามวัน เวลา และ ณ สถานที่ที่ระบุไว้ใน หมายเรียก และให้พนักงานสอบสวนดำเนินการเปรียบเทียบและว่ากล่าวตักเตือนผู้ได้รับ หมายเรียกดังกล่าว

6.2 ในกรณีที่ไม้อาจส่งหมายเรียกให้แก่ผู้ขับขี่หรือเจ้าของรถได้ ให้พนักงานสอบสวนแจ้งเป็นหนังสือ ไปยังนายทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และตามกฎหมายว่า ด้วยการขนส่งทางบก เพื่อให้นายทะเบียนแจ้งให้ผู้มาติดต่อขอชำระภาษีประจำปีสำหรับรถคัน นั้นไปรายงานตัวที่พนักงานสอบสวนตามหมายเรียก ถ้าผู้มาติดต่อขอชำระภาษีประจำปีเป็น เพียงตัวแทนของเจ้าของรถ ให้ผู้มาติดต่อแจ้งให้เจ้าของรถทราบเพื่อไปรายงานตัวที่พนักงาน สอบสวนตามหมายเรียก ในกรณีดังกล่าวนี้ ให้นายทะเบียนงดรับชำระภาษีประจำปี สำหรับรถ คันนั้นไว้เป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้รับแจ้งจากพนักงานสอบสวนว่าได้มีการปฏิบัติตาม หมายเรียกนั้นแล้ว การงดรับชำระภาษีประจำปีไม่เป็นเหตุให้ผู้นั้นไม่ต้องชำระเงินเพิ่มตาม กฎหมายว่าด้วยรถยนต์หรือกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก แล้วแต่กรณี

7. มาตรา 142 เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจสั่งให้ผู้ขับขี่หยุด รถในเมื่อ

7.1 รถนั้นมีสภาพไม่ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 6

7.2 เห็นว่าผู้ขับขี่หรือบุคคลใดในรถนั้นได้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทแห่ง พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอันเกี่ยวกับรถนั้นๆ

ในกรณีที่เจ้าพนักงานจราจร พนักงานสอบสวน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่า ผู้ขับขี่ฝ่าฝืนมาตรา 43 (1) หรือ (2) ให้เจ้าพนักงานจราจร พนักงานสอบสวน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่สั่งให้มีการทดสอบผู้ขับขี่ดังกล่าวว่าห่อนความสามารถในอันที่จะขับหรือเมาสุรา หรือของเมาอย่างอื่นหรือไม่

ในกรณีที่ผู้ขับขี่ตามวรรคสองไม่ยอมให้ทดสอบ ให้เจ้าพนักงานจราจร พนักงานสอบสวน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจกักตัวผู้นั้น ไว้ดำเนินการทดสอบได้ภายในระยะเวลาเท่าที่จำเป็นแห่งกรณีเพื่อให้การทดสอบเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว และเมื่อผู้นั้นยอมให้ทดสอบแล้ว หากผลการทดสอบปรากฏว่าไม่ได้ฝ่าฝืนมาตรา 43 (1) หรือ (2) ก็ให้ปล่อยตัวไปทันที

การทดสอบตามมาตรานี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

8. มาตรา 143 ถ้าปรากฏว่าผู้ขับขี่นำรถที่มีสภาพไม่ถูกต้องตามมาตรา 6 ไปใช้ในทาง นอกจากจะต้องรับโทษตามบทบัญญัตินั้นๆ แล้ว เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจสั่งเป็นหนังสือให้เจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ซ่อมหรือแก้ไขรถให้ถูกต้อง

9. มาตรา 143 ทวิ เจ้าพนักงานจราจร พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือผู้ตรวจการมีอำนาจสั่งให้ผู้ขับขี่หยุดรถเพื่อทำการตรวจสอบในเมื่อรถนั้นมีสภาพไม่ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 10 ทวิ และมีอำนาจสั่งเป็นหนังสือให้ระงับการใช้รถนั้นเป็นการชั่วคราว และให้เจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ซ่อมหรือแก้ไขรถให้ถูกต้อง

10. มาตรา 144 เมื่อเจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ได้ซ่อมหรือแก้ไขรถถูกต้องตามคำสั่งเจ้าพนักงานจราจร พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือผู้ตรวจการ ซึ่งสั่งตามมาตรา 143 หรือมาตรา 143 ทวิ แล้วให้นำรถไปให้เจ้าพนักงานจราจรหรือผู้ที่อธิบดีแต่งตั้งให้มีอำนาจตรวจรถตรวจรับรองเจ้าของรถหรือผู้ขับขี่จะนำรถออกใช้ในทางได้เมื่อได้รับใบตรวจรับรอง

11. มาตรา 146 เงินค่าปรับตามพระราชบัญญัตินี้ที่ได้รับในกรุงเทพมหานครหรือในจังหวัดใด หรือในท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด ให้แบ่งให้แก่กรุงเทพมหานครหรือเทศบาลในจังหวัดนั้นเพื่อใช้ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจราจร ในอัตราร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินค่าปรับ หรือให้ตกเป็นของท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนดทั้งหมด

12. มาตรา 150 ผู้ใด

12.1 ไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือประกาศที่อธิบดีกำหนดตามมาตรา 8 วรรคสอง หรือมาตรา 14 วรรคสอง

12.2 ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่อธิบดีกำหนดตามมาตรา 13 วรรคสอง

12.3 ไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา 18

12.4 ชักคำสั่งเจ้าพนักงานจราจรซึ่งสั่งตามมาตรา 113 หรือ

12.5 ชักคำสั่งเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามมาตรา 140

วรรคสอง ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท

13. มาตรา 154 ผู้ใด

13.1 ผ่าฝืนคำสั่งเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 138

วรรคหนึ่ง หรือมาตรา 142 วรรคหนึ่ง

13.2 ผ่าฝืนคำสั่ง ข้อบังคับ หรือระเบียบของเจ้าพนักงานจราจรตามมาตรา 139

13.3 ผ่าฝืนคำสั่งเจ้าพนักงานจราจร พนักงานสอบสวน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่

ตามมาตรา 142 วรรคสอง หรือ

13.4 ผ่าฝืนคำสั่งเจ้าพนักงานจราจร พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือผู้ตรวจการตาม

มาตรา 143 ทวิ

ถ้าไม่เป็นความผิดที่กำหนดโทษไว้แล้วในพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษปรับครั้งละไม่เกินหนึ่งพันบาท

14. มาตรา 157/1 ผู้ขับขี่ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าพนักงานจราจร พนักงานสอบสวน พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือผู้ตรวจการที่ให้มีการตรวจสอบผู้ขับขี่ตามมาตรา 43 ทวิ หรือฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ตรวจการที่ให้มีการทดสอบผู้ขับขี่ตามมาตรา 43 ตริ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท

14.1 ผู้ขับขี่ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 43 ทวิ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษสูงกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยขนส่งให้โทษหรือกฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท อีกหนึ่งในสาม และให้ศาลสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นมีกำหนดไม่น้อยกว่าหกเดือนหรือเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่

14.2 ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคสองเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายแก่กายหรือจิตใจ ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงห้าปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนบาท และให้ศาลสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นมีกำหนดไม่น้อยกว่าหนึ่งปี หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่

14.3 ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคสองเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายสาหัส ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สองปีถึงหกปี และปรับตั้งแต่สี่หมื่นบาทถึงหนึ่งแสนสอง

หมิ่นบาท และให้ศาลสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นมีกำหนดไม่น้อยกว่าสองปี หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่

14.4 ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคสองเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย ผู้กระทำได้ระวางโทษจำคุกตั้งแต่สามปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสองแสนบาท และให้ศาลสั่งเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่

15. มาตรา 158 ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 17 วรรคหนึ่ง มาตรา 28 หรือ มาตรา 100 วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา 17 วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

16. มาตรา 159 ผู้ขับขี่ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามมาตรา 59 วรรคหนึ่ง หรือขัดขวางเจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มิให้เคลื่อนย้ายรถ หรือมิให้ใช้เครื่องมือบังคับรถมิให้เคลื่อนย้ายตามมาตรา 59 วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

17. มาตรา 160 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 78 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการไม่ปฏิบัติตามมาตรา 78 เป็นเหตุให้บุคคลอื่นได้รับอันตรายสาหัส หรือตาย ผู้ไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 43 (1) (5) หรือ (8) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนหรือปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

18. มาตรา 160 ทวิ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 134 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และให้ศาลสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นมีกำหนดไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือน หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่

19. มาตรา 160 ตริ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 43 (2) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และให้ศาลสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นมีกำหนดไม่น้อยกว่าหกเดือน หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่

19.1 ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายแก่กายหรือจิตใจผู้กระทำได้ระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงห้าปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนบาท และให้ศาลสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นมีกำหนดไม่น้อยกว่าหนึ่งปี หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่

19.2 ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายสาหัส ผู้กระทำได้ระวางโทษจำคุกตั้งแต่สองปีถึงหกปี และปรับตั้งแต่สี่หมื่นบาทถึงหนึ่งแสนสองหมื่นบาท และให้ศาลสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นมีกำหนดไม่น้อยกว่าสองปี หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่

19.3 ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย ผู้กระทำได้ระวางโทษจำคุกตั้งแต่สามปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสองแสนบาท และให้ศาลสั่งเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่

20. มาตรา 161 ในกรณีที่ผู้ขับขี่ผู้ใดได้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ผู้บัญชาการตำรวจนครบาล ผู้บัญชาการตำรวจภูธร ผู้บังคับการตำรวจจราจร ผู้บังคับการตำรวจทางหลวง หรือผู้ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีอำนาจสั่งยึดใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นมีกำหนดครั้งละไม่เกินหกสิบวัน

ผู้สั่งยึดใบอนุญาตขับขี่ตามวรรคหนึ่งอาจบันทึกการยึดและคะแนนไว้ด้านหลังใบอนุญาตขับขี่ที่ถูกยึด และดำเนินการอบรม ทดสอบผู้ขับขี่ที่กระทำผิดซ้ำตั้งแต่สองครั้งภายในหนึ่งปี รวมทั้งสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ที่เสียคะแนนมากของผู้ขับขี่นั้นที่มีกำหนดครั้งละไม่เกินเก้าสิบวัน

การดำเนินการบันทึกคะแนน อบรม ทดสอบผู้ขับขี่ที่กระทำผิด และการพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ ให้เป็นไปตามที่อธิบดีกำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ผู้ขับขี่ซึ่งถูกสั่งยึดใบอนุญาตขับขี่ตามวรรคหนึ่ง หรือถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ตามวรรคสอง มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งต่ออธิบดีภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ถูกสั่งยึดหรือสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่

ให้อธิบดีวินิจฉัยอุทธรณ์ตามวรรคสี่ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำอุทธรณ์ ถ้าไม่ได้วินิจฉัยชี้ขาดภายในเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าอธิบดีวินิจฉัยไม่ให้ยึดใบอนุญาตขับขี่ หรือไม่พักใช้ใบอนุญาตขับขี่ตามคำอุทธรณ์ของผู้ขับขี่ คำวินิจฉัยของอธิบดีให้เป็นที่สุด

21. มาตรา 162 ในคดีที่ผู้ขับขี่ต้องคำพิพากษาว่า ได้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นเกี่ยวกับรถนั้นๆ นอกจากจะได้รับโทษสำหรับการกระทำดังกล่าวแล้ว ถ้าศาลเห็นว่าหากให้ผู้นั้นขับรถต่อไปอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลหรือทรัพย์สินของผู้อื่น ให้ศาลมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นได้

ในกรณีที่ศาลเห็นว่า พฤติกรรมของผู้กระทำความผิดตามวรรคหนึ่งยังอยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขฟื้นฟูได้ศาลอาจมีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นและให้ผู้นั้นทำงานบริการสังคม

หรือทำงานสาธารณประโยชน์ภายใต้เงื่อนไขและระยะเวลาที่ศาลกำหนด โดยให้อยู่ในความดูแลของพนักงานคุมประพฤติ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริการสังคมการกุศลสาธารณะ หรือสาธารณประโยชน์ที่ยินยอมรับดูแลด้วยก็ได้ และถ้าความปรากฏในภายหลังว่าผู้กระทำความผิดดังกล่าวไม่ปฏิบัติตามคำสั่งหรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ให้ศาลมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตจับขังของผู้นั้นตามวรรคหนึ่ง

ผู้ใดจับขังผิดในระหว่างที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตจับขังตามคำสั่งของศาล ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปีและปรับไม่เกินสี่หมื่นบาท

บริบทของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2497 มีฐานะเป็นกองร้อยตำรวจภูธรประจำอำเภอ ต่อมาปี พ.ศ. 2504 ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสถานีตำรวจประจำอำเภอเมืองนครพนม มีที่ตั้งอยู่เลขที่ 222 ถนนสุนทรวิจิตร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีเนื้อที่ประมาณ 13 ไร่ เป็นหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (นสล.) สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม ตั้งอยู่ที่สัปดาห์ออกของจังหวัดนครพนม ติดกับแม่น้ำโขง และมีหัวหน้าหน่วยงานปกครองบังคับบัญชามาแล้ว จำนวน 21 คน มี พันตำรวจเอก พงศ์ศิริ เพ็ชรหว่าโจ๊ะ เป็นผู้กำกับการหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม ในปัจจุบัน

ตารางที่ 1 สถานภาพอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจ ในสังกัด สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม
ภ.จว.นครพนม

สายงาน	ตำแหน่ง	อัตราอนุญาต	คนครอง	ว่าง	หมายเหตุ
หน.สถานี	ผกก.	1	1	-	อัตราอนุญาต
	สารวัตรใหญ่	-	-	-	พงส. (สบ1-3)
	สารวัตร.	-	-	-	จำนวน 15 ตำแหน่ง
อำนวยการ	สารวัตร.	1	1	-	
	รอง สารวัตร.	1	-	1	
	ผบ.หมู่	4	1	3	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สายงาน	ตำแหน่ง	อัตรา อนุญาต	คนครอง	ว่าง	หมายเหตุ
ป้องกัน ปราบปราม	รอง ผกก.	1	1	-	
	สารวัตร.	4	4	-	
	รอง สารวัตร.	17	5	12	
	ผบ.หมู่	165	105	60	
สืบสวน	รอง ผกก.	1	1	-	
	สารวัตร.	1	1	-	
	รอง สารวัตร.	3	-	3	
	ผบ.หมู่	10	6	4	
จราจร	รอง ผกก.	-	-	-	
	สารวัตร.	1	1	-	
	รอง สารวัตร.	2	2	-	
	ผบ.หมู่	25	25	-	
สอบสวน	พงส. (สบ 3)	15	1	7	
	พงส. (สบ 2)		2		
	พงส. (สบ 1)		5		
	ผบ.หมู่ (ส.) / ผช.พงส.	11	2	9	
รวม	ผกก.	1	1	-	
	รอง ผกก.	2	2	-	
	สารวัตร.	7	7	-	
	พงส. (สบ1-3)	15	8	7	
	รอง สารวัตร.	23	7	16	
	สัญญาบัตร	48	25	23	
	ประทวน/ผบ. หมู่	215	139	76	
	รวมทั้งหมด	263	164	99	

ตารางที่ 2 จำนวนข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานสายงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม

หน่วย	จำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานจราจร (ระดับสัญญาบัตร)	สายงานอื่นปฏิบัติงาน สายจราจร (ระดับชั้นประทวน)	รวม
พ.ศ. 2553	3	22	25

แผนจัดการจัดระบบการจราจรและแนวทางการแก้ไขของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม

1. สถานการณ์

ด้วยในปัจจุบัน สภาพการจราจร และปัญหาด้านการจราจร ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จะเกิดปัญหาด้านการจราจรขึ้นตามสภาพ การขยายตัวทางเศรษฐกิจและการเพิ่มจำนวนของยานพาหนะ ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์และรถจักรยานยนต์และรถอื่นๆ แต่ผิวการจราจรจะไม่ค่อยขยายตัวตามมากนัก เนื่องจากการปรับปรุงผิวการจราจรของหน่วยงานของรัฐ ไม่เพียงพอกับการเพิ่มจำนวนของยานพาหนะ จึงส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ประกอบกับจังหวัดนครพนม เป็นจังหวัดที่ประกาศเป็นจังหวัดท่องเที่ยว และมีแนวเขตชายแดนติดกับแม่น้ำโขง และติดกับประเทศลาว ซึ่งมีทัศนียภาพอันสวยงาม ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวชม และพักผ่อนเป็นจำนวนมาก หากเกิดอุบัติเหตุขึ้นบนถนนสายต่างๆ หรือเส้นทางหลักหรือเส้นทางรองในเขตเทศบาลเมืองนครพนม จะได้ทำการแก้ไขปัญหาด้านการจราจร และทำการประชาสัมพันธ์ แนะนำเส้นทางเลี่ยงหรือให้ไปใช้เส้นทางอื่นแทน เพื่อป้องกันปัญหาการจราจรติดขัด และไม่ปลอดภัย

ตามยุทธศาสตร์ของตำรวจภูธรภาค 4 ประจำปีงบประมาณ 2553 ด้านการควบคุมการจราจร และบริการสังคม กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ การควบคุมการจราจร ให้สะดวกปลอดภัย การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาการจราจร ส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้ ในการป้องกันลดอุบัติเหตุบนท้องถนน และลดความรุนแรง ความบาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจร และเมื่อเกิดอุบัติเหตุในเส้นทางหลักจะได้ หันไปใช้เส้นทางสำรองแทน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำซ้อน และการติดขัดของการจราจร

2. ภารกิจ

สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม โดยงานจราจร เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร จัดระบบการจราจรให้เกิดความ เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก ปลอดภัยให้กับผู้ใช้รถใช้ถนน

3. การปฏิบัติ

3.1 เป้าประสงค์

3.1.1 เพื่อให้การพัฒนาการจัดระบบการจราจรในปี 2553 เป็นไปอย่างมีระบบ สอดคล้องกับแผนพัฒนาการจราจร ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปี 2550 - 2554

3.1.2 เพื่อให้การประสานงาน ในการแก้ไขปัญหาการจราจร ระหว่างหน่วยงานของรัฐ ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ของประชาชน ในการเดินทาง และใช้เส้นทางในการเดินทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เมื่อเกิดอุบัติเหตุในเส้นทางหลัก หรือเส้นทางรอง โดยการหลีกเลี่ยงไปใช้เส้นทางอื่นแทน

3.2 เป้าหมาย

3.2.1 ปรับปรุงให้การเลื่อนไหล ของกระแสจราจรในภาพรวม ให้มีความคล่องตัว และ มีความรวดเร็วในการเดินทาง ของผู้ใช้รถใช้ถนนให้มากขึ้นกว่าเดิม

3.2.2 ลดปัญหาการจราจรติดขัด ตมมลพิษภาวะทางอากาศ และช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมที่ดี

3.2.3 การบริหารงานจราจร ที่มีทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจน เป็นระบบ มีการควบคุมในทุกภารกิจที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาจราจรและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง

3.2.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาจราจร โดยจัดให้มี ผู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาข้อขัดข้องจากประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติงานตรงกับความต้องการของประชาชน โดยการประสานงานกับสื่อมวลชนต่างๆ

3.2.5 ประสานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพื้นผิวการจราจร เพื่อให้การปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3.3 แนวความคิดในการปฏิบัติ

แนวทางในการปรับปรุงการเลื่อนไหลของกระแสจราจร แนวทางในการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจร แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษภาวะสิ่งแวดล้อม และแนวทางในการบริหารการจราจร ซึ่งแยกออกได้ ดังนี้

3.3.1 แนวความคิดในการปรับปรุงการเลื่อนไหลของกระแสการจราจร เน้นการปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมดังนี้ การบังคับกระแสการจราจร การควบคุมการจราจรการควบคุมปริมาณรถ และการปรับปรุงทางกายภาพ ซึ่งสรุปแนวความคิดในการปฏิบัติ ดังนี้

1) พิจารณารักษาผิวการจราจร และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ผิวการจราจรให้เกิด ประโยชน์สูงสุด ด้วยการกำหนดมาตรการร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรเอกชน

2) ประสานการจัดการ และควบคุมปริมาณรถ ในแต่ละสายให้สัมพันธ์กันในแต่ละช่วงเวลาช่วงชั่วโมงเร่งด่วน หรือช่วงที่เกิดอุบัติเหตุ

3) ตรวจจับ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ ปลุกฝังวินัยการจราจร ให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป อย่างสม่ำเสมอ ให้ทราบถึงเส้นทางหลัก และเส้นทางรองเมื่อประสบอุบัติเหตุจะได้หลีกเลี่ยงเส้นทางดังกล่าว

3.3.2 แนวทางในการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจร

1) จัดให้มีการอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร, กฎหมายขนส่ง และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) จัดกิจกรรม ตรวจจับ ประชาสัมพันธ์ทางสื่อทุกแขนง ทุกรูปแบบ

3) การบังคับใช้กฎหมาย โดยการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด กวดขันจับกุม

ผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร และกฎหมายขนส่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางถนน

4) ปรับปรุงสถานภาพ สัญญาณไฟ และเครื่องหมายจราจร ให้มีความ

ชัดเจน

3.3.3 แนวทางในการป้องกัน และแก้ไขปัญหามลพิษภาวะสิ่งแวดล้อม

1) แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

2) ตรวจสอบสภาพรถ

3) ตรวจจับเครื่องยนต์เมื่อจอดรถ

3.3.4 แนวความคิดในการปฏิบัติด้านการบริหารการจราจร

1) จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในการควบคุม และจัดการจราจร

2) จัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ออกตรวจตรา คอยควบคุม แนะนำ ประชาสัมพันธ์ จัดระเบียบจราจร ในถนนสายหลักที่มีปัญหาด้านการจราจรติดขัด ให้เหมาะสม กับสภาพของพื้นที่ในความรับผิดชอบเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนได้อย่างถูกต้องและ ปลอดภัย

3) จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

4) ประสานความร่วมมือกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนที่ มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันและคอยช่วยกันแก้ไขปัญหาการจราจร

5) จัดหาสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจ ใน การปฏิบัติงาน

3.4 กำลังปฏิบัติ

กำลังปฏิบัติตาม ภาคผนวก

3.5 คำแนะนำในการประสาน

3.5.1 แผนนี้มีผลบังคับตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2553 นี้เป็นต้นไป

3.5.2 ให้เน้นหนักในด้านการจัดระบบการจราจร ให้มีการเลื่อนไหล มีความ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน เมื่อถนนเส้นทางหลักมีอุบัติเหตุ หรือมีสิ่งกีด ขวางการจราจรบนถนน

4. การส่งกำลังบำรุงและการติดต่อสื่อสาร

4.1 การส่งกำลังบำรุง ตามสายงานปกติ

4.2 การติดต่อสื่อสาร ใช้ข่ายการสื่อสารตามสายงานปกติ

5. ชูรการและการรายงาน

5.1 ชูรการ ตามสายงานปกติ

5.2 การรายงาน กรณีประสบอุบัติเหตุร้ายแรง มีปัญหาอุปสรรค กีดขวาง การจราจร ให้รีบรายงานต่อผู้อำนวยการในพื้นที่ เพื่อจะได้ทำการประชาสัมพันธ์ให้หลีกเลี่ยง การใช้เส้นทางดังกล่าว

6. ฝ่ายอำนวยการ และฝ่ายปฏิบัติการ ตาม แผนการจัดการจราจรและแนวทางการ

แก้ไขฯ

6.1 กำลั้งฝ่ายอำนวยการ

6.1.1 พ.ต.อ.พงศ์ศิริ เพ็ชรหว่าโจ๊ะ ผกก.สภ.เมืองนครพนม ผู้อำนวยการ

6.1.2 พ.ต.ท.ประสิทธิ์ มิร์ตณไพโร รอง ผกก.ป.สภ.เมืองนครพนม รอง

ผู้อำนวยการ

6.1.3 พ.ต.ท.เอกชัย นาถึง รอง ผกก.สส.สภ.เมืองนครพนม รองผู้อำนวยการ

6.1.4 พ.ต.ต.สุขทวี ศรีอิสาน สว.จร.สภ.เมืองนครพนม ผู้ช่วย/

เลขานุการ

6.1.5 ร.ต.ท.จิรภูมิจี พิมพา รอง สว.จร.สภ.เมืองนครพนม ผู้ช่วยเลขานุการ

6.1.6 ร.ต.ท.สุวิทย์ นาเวียง รอง สว.จร.สภ.เมืองนครพนม ผู้ช่วยเลขานุการ

6.1.7 ค.ต.ประสิทธิ์ วงศ์คุณ ผบ.หมุ่งานจราจร เจ้าหน้าที่

6.1.8 จ.ส.ต.ทศพร มูลทองสุข ผบ.หมุ่งานจราจร เจ้าหน้าที่

6.1.9 ส.ต.อ.สมาน บุญตาม ผบ.หมุ่งานจราจร เจ้าหน้าที่

มีหน้าที่ อำนวยการ สั่งการ ควบคุมการปฏิบัติ แก้ไขปัญหา และประสาน

การปฏิบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติ อำนวยการควบคุมการจราจร จัด

ระเบียบจราจร ตั้งจุดตรวจจุดสกัดตามมาตรการ 3 ม 2 ข 1 ร ตามถนนสายต่างๆ ในเขตเทศบาล

เมืองนครพนม ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ผู้ใช้รถใช้ถนน ได้ทราบถึงเส้นทางหลัก เส้นทาง

สำรอง กรณีเกิดอุบัติเหตุในเส้นทางเส้นใดเส้นหนึ่ง โดยการหลีกเลี่ยงเส้นทางที่เกิดอุบัติเหตุ

ดังกล่าว

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลสถิติอุบัติเหตุจากรถ ปี 2552 (1 ม.ค. 52 - 31 ธ.ค. 52)

เดือน	จำนวน อุบัติเหตุ (ครั้ง)	เสียชีวิต (คน)			บาดเจ็บ (คน)			มูลค่าความ เสียหาย (บาท)
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	
มกราคม	37	4	0	4	22	23	45	214,900
กุมภาพันธ์	29	3	0	3	31	8	39	519,230
มีนาคม	32	0	0	0	35	13	48	419,100
เมษายน	16	0	0	0	4	4	8	60,000
พฤษภาคม	31	3	1	4	8	4	12	749,100
มิถุนายน	17	0	0	0	8	3	11	306,700
กรกฎาคม	22	4	3	7	7	7	14	285,000
สิงหาคม	17	3	0	3	5	1	6	382,500
กันยายน	24	2	0	2	6	6	12	192,000
ตุลาคม	15	2	0	2	3	7	10	330,500
พฤศจิกายน	16	0	0	0	3	2	5	156,500
ธันวาคม	25	2	1	3	14	10	24	583,500
รวม	281	23	5	28	146	88	234	4,199,030

ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงสถิติการจับกุมผู้กระทำความผิดใน 10 ข้อหาหลัก ปี 2552 (1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 52) สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม

เดือน	ไม่สวมหมวก นิรภัย	ไม่คาดเข็มขัด นิรภัย	แข่งรถในที่ คับขัน	ขับรถเร็ว	ไม่มีใบอนุญาตขับขี่		เมาสุรา	ส่วนควบ จยย. ไม่มี	ขับรถย้อนศร	ฝ่าสัญญาณ ไฟแดง	ใช้โทรศัพท์ ขณะขับรถ	รวม
					จยย.	รถยนต์						
มกราคม	129	69	3	111	567	120	53	22	14	13	1	1,102
กุมภาพันธ์	99	59	1	62	665	109	43	99	11	23	1	1,172
มีนาคม	129	69	4	34	559	154	64	23	12	26	3	1,077
เมษายน	552	193	17	75	697	174	83	27	44	40	44	1,946
พฤษภาคม	290	145	9	31	679	101	60	148	222	108	34	1,827
มิถุนายน	147	73	1	53	553	50	42	31	100	24	5	1,079
กรกฎาคม	125	42	2	19	425	66	20	76	27	39	74	846
สิงหาคม	119	47	2	16	438	70	12	102	25	14	4	849
กันยายน	136	73	3	30	551	128	42	120	24	35	6	1,148
ตุลาคม	143	61	1	20	588	98	40	139	21	28	8	1,147
พฤศจิกายน	156	81	3	19	663	104	29	81	20	40	7	1,203
ธันวาคม	220	97	4	26	720	137	14	105	33	35	8	1,429
รวม	2,245	1,009	50	496	7,103	1,311	532	973	553	425	128	14,825

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

กฤติพล ทศพร (2547 : 33-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พอสรุปได้ดังนี้

1. ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร และนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในงานจราจร
2. สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับจราจร
3. จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร เช่น จัดการจราจร ในบริเวณที่เกิดเหตุปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือ จัดการส่งผู้บาดเจ็บไปส่งโรงพยาบาลตามความจำเป็น และจัดการจราจร ในบริเวณที่เกิดเหตุ
4. ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่ง เจ้าพนักงานจราจรหรือออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือจับกุมผู้ที่ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับจราจร
5. เก็บรวบรวม ข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม โดยงานข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ต่อผู้บังคับบัญชาลำดับชั้น เพื่อดำเนินการงานแผนหรือสั่งการต่อไป
6. ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือกับผู้ใช้รถใช้ถนนให้เคารพกฎจราจร โดยเคร่งครัด เพื่อแก้ไขปัญหาจราจร

คนัยศักดิ์ เกตุบุญถื่อ (2542 : 65) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชากรส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพรับจ้าง หน่วยงานเอกชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบสายตรวจ ด้านการสืบสวนปราบปราม ด้านการปราบปรามยาเสพติด
2. ประชาชนตามเพศ อายุ สถานภาพสมรสและอาชีพ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกัน ตามสถานภาพสมรสและอาชีพ โดยประชาชนที่ประกอบอาชีพรับ

ราชการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพ โสด และประกอบอาชีพรับจ้างหน่วยงานเอกชน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่แตกต่างกัน ตามเพศ และอายุ

สุเทพ บุญคำ (2542 : 72) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี โดยรวมในทุกด้านในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจาก ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านวิธีการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ด้านการสร้างความร่วมมือกับประชาชน ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม
2. ผลเปรียบเทียบ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ จราจรสถานีตำรวจอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพพบว่าประชาชนมีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับไม่แตกต่างกัน ทั้งความพึงพอใจรวมทุกด้าน และเป็นราย ด้าน เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามประเภทยานพาหนะที่ใช้ พบว่า ประชากรที่ใช้ยานพาหนะมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ภัทรวุฒิ อุดทริยะ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการ ให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เห็นว่ามีระดับคุณภาพไม่สูง และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัด เชียงใหม่ ในภาพรวมทุกด้าน โดยพบว่ามีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในด้านการจัดการ จราจรมากที่สุด และพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชนน้อยที่สุด สำหรับในด้านความพร้อม และปัญหาอุปสรรคของสถานี ตำรวจ สำหรับการให้บริการนั้นถือว่ายังไม่มีความพร้อมในการให้บริการพบว่า สถานีตำรวจยังไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน เช่น รถสายตรวจ อุปกรณ์สื่อสาร เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ในด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน พบว่า สามารถ บรรลุเป้าหมายที่ตำรวจกำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบต่องังคมแล้ว พบว่าการ ปฏิบัติงานของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง ส่งผลให้มีความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ที่มี การพัฒนาเกิดขึ้นในทุกด้าน ถือว่าการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนนั้น ส่งผลกระทบท่อ สังคมในภาพที่ดีมาก

ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ศึกษาจากความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตำรวจจราจร อยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางกายภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจ และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านการใช้เวลาของตำรวจภายหลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุซึ่งมีผลต่อความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจแล้ว ปัจจัยทางด้านลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนก็นับว่า มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดีต่อการได้รับบริการ

พิสุทธิ์ สังขวัตร (2547 : 70-71) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีทัศนคติในภาพรวม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอยู่ในระดับ ดี ความเสมอภาค และความเป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ความสะดวกที่ได้รับอยู่ในระดับดี วิธีการบริการอยู่ในระดับปานกลาง และความร่วมมือกับชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของประชาชน พบว่า ประชาชนชายกับหญิง อาชีพระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความสะดวกที่ได้รับในภาพรวมแตกต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ด้านวิธีการบริการ และด้านความร่วมมือกับชุมชน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พงศัระพี ลอยสายออ (2549 : 86) ศึกษาทัศนคติของประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา มีทัศนคติค่อนข้างเป็นบวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติปรากฏว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างของทัศนคติ

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 66) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านบริการทั่วไป และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ และสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยสถานภาพอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

จันทนา พรหมมานอก (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา : กรณีศึกษาฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน โดยศึกษาจากประชาชนที่มาใช้บริการ ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก การทำงานตอบสนองความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี

ไศลยนต์ ศรีสมุทร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันปิยะพรเจริญกิจ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ สถานีบริการน้ำมันปิยะพรเจริญกิจ โดยแบ่งขอบเขตออกเป็นการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจำหน่าย พนักงานให้บริการ การส่งเสริมการขาย สภาพแวดล้อมและการให้บริการพบว่าประชากรส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด ในด้านการส่งเสริมการขายมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด และผู้ที่มาใช้บริการในช่วงกลางวันกับกลางคืน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยต่างๆ สรุปได้ว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ หรือความพึงพอใจต่อการได้รับความบริการที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับมาก อันมีผลมาจากการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องเหมาะสม มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้

เป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกดีต่อการบริการที่ได้รับ ปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ความรู้สึกที่ดีคือตัวผู้ให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการมีการตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดีจะส่งผลไปถึงผู้รับบริการโดยตรง ผู้รับบริการจะมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการที่ได้รับนั้น ในทางตรงกันข้ามหากผู้ให้บริการ บริการไม่ได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการนั้นก็ส่งผลไปในอีกทางได้เช่นกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY