

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับการให้บริการงานจราจรของผู้ให้บริการงานจราจร สถานีตำรวจนครบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจราจร
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ

ความหมายของคำว่า “แนวคิดการพัฒนาองค์การ” (Organization development) หมายถึง ความพยายามของผู้บริหาร หรือบุคลากร ในองค์กรที่ต้องการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีแบบแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนกลยุทธ์ การใช้ทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือเป้าประสงค์เพื่อ การพัฒนาระบบ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นักวิชาการทั้งในประเทศ และต่างประเทศได้สรุป และให้ความหมายการพัฒนาองค์การไว้ ดังนี้

สุนันทา เลาพันธ์ (2531 : 49) ได้กล่าวว่าการพัฒนาองค์การ (Organization development) หรือนิยมเรียกสั้น ๆ ว่า O.D. เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร ทุกกระบวนการอย่างมีแบบแผน ซึ่งนับว่าเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างใหม่ เมื่อเปรียบเทียบกับแนวความคิด ของการจัดการอื่น ๆ พบว่า แนวความคิดของการพัฒนาองค์การก่อให้เกิดความสับสนอยู่มากเพราะ เป็นแนวความคิดกว้างมาก แม้กระทั่งความหมายก็ยังไม่ค่อยแน่ใจกันว่าจะมีความหมายใดเป็นที่ พอใจ และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป

ประชุม รอดประเสริฐ (2533 : 264) ได้สรุปว่า การพัฒนาองค์การประกอบด้วย การพัฒนาบุคคลในหน่วยงาน การคัดเลือกผู้บริหาร การค้นหาวิธีการบริหารงาน การปรับปรุง โครงสร้างของหน่วยงาน และการปรับปรุงการสื่อความหมาย และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน

หน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยให้องค์การมีความยืดหยุ่นและปรับตัวเข้าได้กับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

อรุณ รัชธรรม (2535 : 210) ได้ให้ความเห็นว่าการพัฒนาองค์การ หมายถึง การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษาขององค์การ เพื่อมุ่งที่จะให้การเปลี่ยนแปลงทางด้านความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และโครงสร้าง ในอันที่จะให้องค์การสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ชวลิต ประภาวนนท์ (2541 : 336) กล่าวว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแบบการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนกลยุทธ์ และการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์การเริ่มจากระดับผู้บริหารลงสู่ระดับล่างทั้งองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 336) ได้กล่าวว่า การพัฒนาองค์การเป็นความพยายามอย่างมีแผน มีการวิเคราะห์ปัญหาการวางแผนยุทธศาสตร์ การใช้ทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์การ เริ่มจากผู้บริหารลงสู่ระดับล่างทั้งองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมทั้งองค์การ

สุชี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภยกุล (2542 : 16) ได้อธิบายว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความพยายามอย่างเป็นขั้นตอนต่อเนื่องกัน ในการปรับปรุงสมรรถภาพขององค์การ เพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งสิ่งแวดล้อมภายใน และสิ่งแวดล้อมภายนอก พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดปัญหาภายในขององค์การให้หมดไป และการพัฒนาองค์การเอง หมายถึง การยอมรับความเปลี่ยนแปลง โดยให้การศึกษารองรับการเปลี่ยนแปลง ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และโครงสร้างขององค์การให้สามารถปรับเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามปกติ

เพ็ญศรี พิทักษ์ธรรม มัชฌิมากิโร (2544 : 43) กล่าวว่า การพัฒนาองค์การ คือ การเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยเน้นการเปลี่ยนแปลงที่ตัวบุคคลทั้งองค์การ ได้แก่ เจตคติ ค่านิยม ปทัสถานองค์การ (ปทัสถานองค์การ หมายถึง องค์การแบบแผนสำหรับยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ) ความเชื่อ อารมณ์ความรู้สึก และอื่น ๆ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมขององค์การ

พนอพันธุ์ จาตุรงค์กุล (2544 : 56) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแบบแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา การวางแผนกลยุทธ์ การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์การ เริ่มจากระดับผู้บริหารลงสู่ระดับล่างทั้งองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

ณัฐชนก อิศริทอง (2544 : 11) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรว่า หมายถึง แนวทางในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างเป็นระบบ มีแบบแผน กำหนดปัญหา กระบวนการบริหารงาน ตัดสินใจดำเนินงาน ทำการศึกษาโครงสร้างขององค์การ ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยมของบุคคลในองค์การตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับ การเปลี่ยนแปลงองค์การ จะต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

มัลลิกา ต้นสอน และถัทยาพร เสมอใจ (2545 : 138) ได้กล่าวว่า การพัฒนาองค์กร หรือที่เรียกว่า “O.D.” มุ่งการกระทำเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มในองค์กร หรือ กลุ่มสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งขององค์การ ซึ่งวิธีการเปลี่ยนแปลงจะกระทำโดยอาศัยเทคนิคอีกชนิดหนึ่งที่เรียกว่า “การพัฒนาองค์กร” ผลสำเร็จของการพัฒนาองค์กร ส่วนมากจะปรากฏในรูปของการสร้างทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้น การร่วมมือกันแก้ไขปัญหาร่วมกันของสมาชิกและการสร้างทีมงานควบคู่กับวิธีการทำงานอื่น ๆ การพัฒนาองค์การจำเป็นต้องอาศัยความรู้ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์เป็นอย่างมาก เพื่อที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น โดยการประยุกต์ใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ให้เกิดผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกขององค์การ ซึ่งขั้นตอนการทำดังกล่าวจะสามารถแยกออกเป็น 6 ลำดับ ต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดปัญหา

ขั้นที่ 2 ตัดสินใจดำเนินงาน

ขั้นที่ 3 ทำการศึกษา

ขั้นที่ 4 การให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ 5 กระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ขั้นที่ 6 การประเมินผล

เฟรนช์ และเบลล์ (French & Bell. 1984 : 24 ; อ้างถึงใน สุรินทร์ทา เลहनันท์. 2531 : 50) ได้กล่าวถึง การพัฒนาองค์การเปรียบเสมือนต้นไม้ ซึ่งประกอบด้วย รากอย่างน้อยสามราก รากที่หนึ่ง ได้แก่ การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ รากที่สอง ได้แก่ การสำรวจข้อมูล และการป้อนข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งทั้งสองรากเกี่ยวพันกับรากที่สาม ซึ่งได้แก่ การวิจัยเชิงปฏิบัติการ และยังมี รากอีกรากหนึ่งที่ขนานคู่กันมากับรากที่สาม คือ ระบบเทคนิคและสังคม

คันแดน (Dunca. 1975 : 446 ; อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์. 2532 : 264) ได้อธิบาย ถึงความหมาย การพัฒนาองค์การว่า เป็นกระบวนการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ โดยผสมผสานความต้องการความเจริญก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนาบุคคลกับเป้าหมาย

และวัตถุประสงค์ขององค์การเข้าด้วยกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความเชื่อ เจตคติ และโครงสร้างขององค์การ แล้วองค์การสามารถปรับตัวเองให้เข้าได้กับความเปลี่ยนแปลงนั้น

เบคฮาร์ด (Beckhard. 1960 : 117 ; อ้างถึงใน สุทธิ สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยภรณ์. 2542 : 149) ได้กล่าวถึง การพัฒนาองค์การว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึงความพยายามการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน การพิจารณาองค์การเป็นส่วนรวมทั้งหมดเป็นการบริหารงานจากระดับสูงลงมา การเพิ่มประสิทธิผลและก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี และโดยวิธีการสอดคล้องอย่างแนบเนียนตามวิชาความรู้ที่ได้รับทางพฤติกรรมศาสตร์

เบนนิส (Bennis. 1992 : 2 ; อ้างถึงใน ศิริทิพา คำนคร. 2544 : 7) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์การว่า เป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และถือว่าเป็นยุทธศาสตร์ที่ซับซ้อน โดยมุ่งเปลี่ยนแปลงความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม รวมถึงโครงสร้างขององค์การเพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่ การตลาด และสิ่งท้าทายที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ลอเรนซ์ และลอร์ช (Lawrence & Lorch. 1994 : 4 ; อ้างถึงใน ศิริทิพา คำนคร. 2544 : 7) ซึ่งให้เห็นว่า การพัฒนาองค์การเป็นความต้องการแสวงหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงองค์การจากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่ได้รับการพัฒนาที่ดีกว่า

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง แนวทางในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างเป็นระบบ มีแบบแผน กำหนดปัญหา กระบวนการบริหารงาน ตัดสินใจ ดำเนินงาน ทำการศึกษาโครงสร้างขององค์การ ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมของบุคคลในองค์การ ตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับ และมีการประเมินผล เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพัฒนาปรับปรุงองค์การให้ดีขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตน เพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรมี คุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข (ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. 2544 : 8)

### 1. ความสำคัญของการบริการ

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544 : 8 - 9) สรุปความสำคัญของการบริการ ตามหัวข้อต่อไปนี้

1.1 การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

1.2 การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือ ภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย

1.3 การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในโอกาสหน้า

## 2. หลักการสำคัญในการให้บริการ

หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ จึงมีหลักการให้บริการดังนี้

2.1 การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

2.2 การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจา หรือใช้สื่อที่เป็น สัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวก และความเข้าใจที่ดี

2.3 การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้า เป็นการแสดง ถึงการยอมรับ และนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

2.4 การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ ในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

## 3. การเข้าถึงการบริการ

เวอร์ม่า (Verm, R.D. 1960 738-749 ; อ้างถึงใน อนุเทพ เบื้องบน. 2544 : 18) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง เพ็นชันทสกี โทมัส (Penchansky Thomas. 1961 : 63 ; อ้างถึงใน วินัย ราษฎร์. 2546 : 20) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

3.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Aavailability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ

3.2 การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3.3 ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 ความสามารถของผู้บริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

3.5 การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้ จะรวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ใช้บริการด้วย

#### 4. หลักการให้บริการ

อนุเทพ เบื้องบน (2544 : 18) สรุปว่า การให้บริการ ได้มีหลักการให้บริการกับผู้ให้บริการ 4 ข้อ คือ

4.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

4.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าว คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

4.3 หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4.4 หลักความสะดวก บริการที่จะให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้รับบริการมากเกินไป

#### 5. ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประทับใจผู้รับบริการ สำหรับผู้ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ดังนี้ (รัฐธนา เนาบุตร. 2544 : 6-8)

5.1 ผู้ให้บริการ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่ จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญลำดับแรกเพราะความรู้สึกที่รับบริการมีต่อพนักงานและท่าทีทัศนคติพนักงานที่มีต่อภารกิจของตน และต่อผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

5.1.1 ความยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะคงไม่มีใครอยากจะทำติดต่อกับคนหน้าตาบูดบึ้งท่าทางไม่รับแขก การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรี หรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันไม่ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลาจะมีเรื่องนั้นเรื่องนี้เข้ามาบรรจบกันให้อารมณ์ชุ่มฉ่ำได้ ด้วยเหตุนี้ หากเรามีหน้าที่พบปะ ติดต่อกับบริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติอย่าปล่อยให้ออกมาทางหน้าตาที่ทำให้คนอื่นเห็นแล้วอยากหลีกเลี่ยง

5.1.2 การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดที่ท่าและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากตั้งความคิดว่าเราอยากให้อื่นอื่น ได้รับความพึงพอใจแบบนี้จึงจะให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจได้ แต่มีเป็นจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่



มีจิตวิญญาณของการให้บริการ ตั้งความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ ก็ทำไปให้เสร็จ ๆ ไปวันหนึ่ง ๆ จึงทำหน้าที่อย่างแล้งน้ำใจและไร้ความรู้สึกที่จะคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร จริงอยู่เมื่องานนั้นจะแล้วเสร็จแต่คงไม่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการแต่อย่างใด

5.1.3 ความกระตือรือร้นหรือการต้อนรับขับสู้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนั้นย่อมทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นจากการยินดีต้อนรับให้คำแนะนำให้บริการที่สื่ออย่างสุดความสามารถ อย่างนี้ใคร ๆ ก็ประทับใจเมื่อมาติดต่อ

5.1.4 มีมนุษยสัมพันธ์ การมีโอกาสปราศรัย การทักทายด้วยไมตรีจิตเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งของผู้ให้บริการ

5.1.5 การมีศิลปะในการพูด หมายถึง การใช้ถ้อยคำวาจาโดยสุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจ

5.1.6 บุคลิกภาพดี หมายถึง การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ สีสัน แบบหรือลวดลายทั้งหมดที่อยู่บนตัวเรา ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ภาระหน้าที่ ตำแหน่งงาน การแต่งตัวจะรวมถึงในรายละเอียดมากมายตั้งแต่ทรงผม การแต่งหน้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันแล้ว หากเราศึกษาหาความรู้เราก็จะแต่งตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ทำให้ส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ต้องตาต้องใจผู้ที่ได้พบเห็น หลายคนคิดว่าการทำงานคงดูกันที่ ผลงานไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพสักหน่อย แต่ถ้าเป็นงานให้บริการแล้ว เรื่องบุคลิกภาพจะมีความสำคัญอย่างยิ่งทีเดียว เรื่องนี้เป็นเรื่องที่เราทุกคนต้องหมั่นศึกษา และปรับปรุงตัวเราให้ดีขึ้นเสมอ และตลอดชีวิต เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้คนเรามีความสุขและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

5.2 การให้บริการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจตนว่าได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้หรือไม่ เพียงใดอย่างเช่น

5.2.1 ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ คนที่จะบริการที่ดี จำเป็นต้องเข้าใจรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อที่จะแนะนำ ตอบคำถามให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง

5.2.2 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายความว่า มีวิธีการพูดการอธิบาย การตอบข้อซักถามการแนะนำผู้รับบริการเข้าใจได้ตรงกันและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องมีบางครั้งที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่าย อย่างนี้การบริการที่ประทับใจย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

5.2.3 กิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมเรื่องนี้เป็น เรื่องละเอียดอ่อนว่าขอบเขตควรจะเป็นอย่างไรวิธีปฏิบัติควรเป็นแบบไหน อาจพูดได้กว้าง ๆ ว่า การแสดงออกในอิริยาบถต่าง ๆ ของคนเราอย่างเช่น การนั่ง การยืน การเดิน การพูด การทักทาย ล้วนจะต้องระมัดระวังให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ ซึ่งเราควรปฏิบัติกับผู้สูงอายุ เด็ก ลูกน้อง เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน ในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็จะมีมาตรฐานสำหรับค่านิยมในสังคม เช่น การปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ผู้มีตำแหน่งการงานในสังคมควรต้องเป็นไป โดยยกย่องให้เกียรติและสุภาพ ในขณะที่การปฏิบัติต่อบุคคลที่อายุใกล้เคียงกันอาจจะเป็นไป โดยสุภาพอ่อนโยนก็เพียงพอ สิ่งเหล่านี้ควรต้องสนใจ สังเกตและศึกษาหาความรู้เราก็จะปรับปรุงตัวเองและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

5.2.4 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น เร่งรัดให้การดำเนินการให้คุณค่ากับเวลาของผู้รับบริการ แจ้งให้ทราบว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใดโดยประมาณ ถ้าขาดหลักฐานเอกสารใดและจะต้องนำมาเพิ่มเติม ก็ควรแจ้งให้ชัดเจนหรือนัดวันทำงานนั้นจะแล้วเสร็จ สิ่งใดก็ตามที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า ได้รับการอำนวยความสะดวก เห็นคุณค่าเวลาขอมทำให้ผู้รับบริการประทับใจทั้งสิ้น

## 6. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

วินัย รำพรรณ (2546 : 9) สรุปว่า ความพึงพอใจในการบริการ เพื่อใช้พิจารณาว่าบริการนั้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ หรือไม่โดยวัดได้จาก

1. วัดจากความยุติธรรมในการให้บริการ โดยให้ความเสมอภาคแก่บุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะมียศ ตำแหน่งหน้าที่ โดยวัดจากผู้ให้บริการหรือผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ
2. วัดจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ววัดจากการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และผลสำเร็จของงานในหน้าที่ และวัดแต่ละช่วงอย่างต่อเนื่อง
3. วัดจากความสม่ำเสมอในการให้บริการ คือ วัดจากการบริการที่บรรดุดมเป้าหมายขององค์การ
4. วัดจากความพร้อม คือ การวัดบริการความพร้อมและความเพียงพอทั้งด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งของที่จำเป็นอื่น ๆ ในการให้บริการ
5. วัดจากความคิดสร้างสรรค์การให้บริการ คือ การวัดจากการพัฒนาบริการ/ทั้งในเชิงปริมาณของผู้ให้บริการหรือสิ่งที่ให้บริการ และวัดจากคุณภาพในการบริการ



จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet, 1954 : 178 ; อ้างถึงใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 : 20) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

1.1 ความเสมอภาค คือ การที่บุคคลหรือประชาชนที่อยู่ในสถานะเดียวกันย่อมมีสิทธิที่จะได้รับ หรือการใช้การบริการสาธารณะ ได้อย่างเดียวกันภายใต้ระเบียบเดียวกัน ซึ่งตัวแทนของรัฐบาลหรือข้าราชการของรัฐ ไม่สามารถที่จะเลือกปฏิบัติหรือการให้บริการกับประชาชนเฉพาะคนใด คนหนึ่งได้

1.2 หลักความเสมอภาค ถือว่า เป็นหลักพื้นฐานของศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ย่อมได้รับการรับรองและคุ้มครองจากกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันในฐานะที่เป็นมนุษย์โดยมิต้องคำนึงถึงคุณสมบัติอื่น ๆ อาทิ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ถิ่นกำเนิด เป็นต้น และขณะเดียวกันก็ถือได้ว่าหลักความเสมอภาคนี้เป็นหลักที่ควบคุมมิให้รัฐใช้อำนาจของตนตามอำเภอใจ โดยการใช้อำนาจของรัฐแก่กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งรัฐต้องสามารถอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใดรัฐจึงกระทำการอันก่อให้เกิดผลกระทบหรือเป็นการให้ประโยชน์แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้น โดยเฉพาะ หากการให้เหตุผลไม่อาจรับฟังได้แสดงว่าการใช้อำนาจของรัฐนั้นเป็นไปตามอำเภอใจ ดังนั้นหลักความเสมอภาคจึงเป็นหลักสำคัญในการรับรองและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และสามารถนำมาตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการได้

1.3 หลักแห่งความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติแก่บุคคลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่โดยการใช้หลักความเสมอภาคที่มีความหลากหลายในการปฏิบัติ เนื่องจากสาระสำคัญของข้อเท็จจริงที่แตกต่างกันไป ดังนั้น การปฏิบัติแก่บุคคลตามหลักความเสมอภาคย่อมแตกต่างกันไปทั้งนี้ย่อมต้องเป็นความแตกต่างที่ยอมรับได้ ซึ่งหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคเพื่อให้เกิดความยุติธรรม

1.4 หลักแห่งความเสมอภาค เป็นหลักซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลในการที่จะได้รับผลปฏิบัติอย่างเสมอภาคจากรัฐ โดยองค์กรของรัฐเป็นผู้ถูกผูกพันที่จะต้องไม่กระทำการอันเป็นการขัดต่อหลักความเสมอภาค แต่หากมีการกระทำอันส่งผลกระทบต่อหลักความเสมอภาคแล้ว

ผู้ได้รับการกระทบสิทธิย่อมมีสิทธิฟ้องร้องต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อเยียวยาสิทธิได้ ดังนั้นความผูกพันต่อหลักความเสมอภาคจึงมีผู้เกี่ยวข้อง คือ ผู้กล่าวอ้างให้ได้รับการปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคอันได้แก่ผู้ทรงสิทธิ ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล และผู้ผูกพันที่จะต้องปฏิบัติต่อบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลตามหลักความเสมอภาคอัน ได้แก่ องค์กรของรัฐนั่นเอง

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely services) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุด และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการ เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน

### แนวคิดเกี่ยวกับการจรรยาบรรณ

“การจรรยาบรรณ” ในด้านความหมาย มีระบุไว้ในพระราชบัญญัติจรรยาบรรณทบก พ.ศ. 2522 มาตรา 4 “การจรรยาบรรณ” หมายความว่า การใช้ทางของผู้ขับขี่ คนเดินเท้า หรือคนที่จูง ขี่ หรือ ไล่ต้อนสัตว์ โดยสำหรับผู้ที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวนั้น ย่อมจะต้องบังคับตามกฎหมายจรรยาบรรณ คือพระราชบัญญัติจรรยาบรรณ พ.ศ. 2522 และกิจกรรมดังกล่าวนี้ จะต้องปฏิบัติตามทางตามกฎหมายจรรยาบรรณ ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 4 (2) แห่งพระราชบัญญัติการจรรยาบรรณทบก พ.ศ. 2522

สำหรับความหมายของทางได้ระบุไว้ว่า “ทาง” หมายความว่า ทางเดินรถ ช่องเดินรถช่องเดินรถประจำทาง ไหล่ทาง ทางเท้า ทางข้าม ทางร่วมทางแยก ทางลาด ทางโค้ง สะพาน และสถานที่ประชาชนใช้ในการจราจร และให้หมายความรวมถึง ทางส่วนบุคคลที่เจ้าของยินยอมให้ประชาชนใช้ในการจราจรหรือเจ้าพนักงานจราจรได้ประกาศให้เป็นทาง ตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย แต่ไม่รวมไปถึงทางรถไฟ

ตำรวจ ถือว่าเป็นผู้ที่มีหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวก และควบคุมบังคับใช้กฎหมายจราจร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย โดยพระราชบัญญัติจราจรทางบกได้กำหนดให้เป็นเจ้าพนักงานจราจร และพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่บังคับตามกฎหมาย กล่าวคือ

มาตรา 4(37) “เจ้าพนักงานจราจร” หมายความว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นพนักงานจราจร

มาตรา 4(38) “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจร

สำหรับความหมายของการจราจร และความหมายของทาง ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติจราจร 2522 มีความสำคัญมาก เพราะต้องเป็น “ทาง” หรือเป็น “จราจร” ตามความหมายแห่งกฎหมายเท่านั้น หากไม่ใช่แล้ว กฎหมายการจราจรจะก้าวล่วงไปใช้บังคับไม่ได้ (นัยนา เกิดวิชัย. 2540 : 10)

### 1. วิวัฒนาการของการจราจร และการจัดการจราจรในประเทศไทย

การจราจรถูกจัดเป็นปัญหาสังคม โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ ๆ ไม่ว่าในประเทศไทยหรือต่างประเทศ ต่างก็ประสบปัญหานี้ด้วยกันจึงกล่าวได้ว่า ปัญหาการจราจรคับคั่งเป็นผลเนื่องมาจากความเจริญทางด้านวัตถุ และวิทยาการสมัยใหม่

สำหรับในประเทศไทย รถรุ่นแรกที่เข้ามามีบทบาทก็คือ รถลาก ซึ่งเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ผู้นำเข้ามา คือ พระยาโชฎึกราชเศรษฐี (ทองจีน) ข้าราชการกรมท่าซ้ายซึ่งได้ต่างสำเนาไปค้าขายเมืองจีนบ่อย ๆ ได้ไปเห็นเสนาบดี ขุนนาง และพวกผู้ดีจีนนั่งรถลาก ให้คนลากอย่างสง่าผ่าเผย จึงติดต่อซื้อติดสำเนากลับมาใช้ในเมืองไทยหลายคัน เมื่อถึงกรุงเทพมหานคร ก็ได้นำรถลากขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 4) รถลากจึงมีในเมืองไทยครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2414 ในสมัยเดียวกันนี้ มีชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาติดต่อค้าขายกับคนไทยมากขึ้น ชาวต่างประเทศก็เริ่มตัดถนนขึ้นตามแบบอย่างตะวันตก เพื่อใช้ขบวนเดินทางติดต่อทำธุรกิจต่อกัน ถนนที่สร้างขึ้นเป็นครั้งแรกบางแห่งโรยด้วยหิน ยานพาหนะที่ใช้กันในสมัยนั้นก็ คือ รถม้าลาก และรถคนลาก หรือรถจัก

ต่อมาก็เริ่มมีรถยนต์เข้ามาวิ่ง รถยนต์คันแรกของประเทศไทย สั่งมาโดยเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี การรับจ้างขนส่งอยู่ในลักษณะ ต่างคนต่างทำ หลังจากมีพระราชบัญญัติรถลาก พ.ศ.2444 พระราชบัญญัติรถลาก พ.ศ. 2448 พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2448 เพื่อจัดระเบียบการจดทะเบียนเจ้าของรถ จดทะเบียนคนขับรถ กำหนดค่าทะเบียนใบอนุญาต ตลอดจนข้อบังคับเกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น การบรรทุกคนโดยสารการตรวจสอบสภาพรถ รถรับจ้างได้ขยายตัวมากขึ้นเป็นลำดับ เมื่อรถยนต์เข้ามามีบทบาทในการขับขี่ และรับจ้างทำให้รถลากมีรายได้ตกต่ำลงไปเพราะคนนิยมรถยนต์มากกว่า ต่อมาก็มีจักรยานสามล้อ รถลากจึงบางตาไปมาก พอสิ้นสงครามโลกครั้งที่ 2 รถลากก็ค่อย ๆ หายไปในนับแต่บัดนั้น ต่อมา เมื่อ พ.ศ. 2444 มีประกาศพระราชทานอำนาจพิเศษแก่ บริษัทรถรางพระพุทธรบาททุน จำกัด โดยมีผู้ริเริ่ม 7 ท่าน เช่น พระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นนราธิปประพันธ์พงษ์ พระยาอภิรักษ์ราชอุทยาน หมื่นเสมอใจ เป็นต้น เพื่อเปิดกิจการการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ระหว่างสถานีท่าเรืออุษยากับพระพุทธรบาทสระบุรี ต่อมาบริษัทรถรางไทยทุน จำกัด มีพระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นสรรพศาสตร์สุภกิจ เป็นผู้ริเริ่มการเพื่อเปิดการเดินรถรางขึ้นในกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังมีรถรางของบริษัทสยามอีเล็กทริกซิตีส์ กัมปนี ลิมิเต็ด เดินทางระหว่างบางคอแหลม - สามยอด และรถรางของบริษัทแม่น้ำโมเดอรัโบต กัมปนี ลิมิเต็ดสร้างและเดินรถรางเพื่อรับคนโดยสารที่เมืองนครเขื่อนขันธ์ปากกั๊ต รถรางเมื่อเริ่มต้นได้ใช้ม้าลากรถไปตามราง ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นระบบไฟฟ้า

รถโดยสารประจำทางนั้น พระยาภักดีนรเศรษฐ (นายเลิศ เศรษฐบุตร) เป็นผู้ดำเนินการ โดยสั่งรถยนต์ฟอร์ดหน้าหม้อทองเหลืองมาต่อเป็นตัวถังแบบ 2 แถว บรรทุกคนโดยสารได้ราว 10 คน รถยนต์ฟอร์ดนี้เป็นรถมีสามล้อใช้ยางตัน เป็นรถ โปรงลมพัด โกรกให้คนโดยสารขึ้นลงคอนท้ายทาสีขาว มีกากบาทสีแดงล้อมรอบด้วยวงแดง ชาวบ้านเรียกว่า “อ้ายโกรก” หรือ “รถเมล์”

รถเมล์สายแรกของนายเลิศ วิ่งจากประตูน้ำ - สระประทุม - ยศเส ต่อมาได้ขยายไปถึงบางลำพู อีกสายวิ่งระหว่างสี่พระยา - ประตูน้ำ ค่าโดยสารเก็บตามระยะทางใกล้ - ไกล ในราคา 3 - 5 สตางค์ กิจการเดินรถเมล์ได้เจริญขึ้นเป็นลำดับ จนเป็นบริษัทนายเลิศที่รู้จักกัน

รถแท็กซี่ หรือรถเก๋งรับจ้าง พระยาเทพหัสดิน ณ อยุธยา ได้ให้ลูกหลานเอารถออกวิ่งรับจ้างคนเป็นครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2467 สมัยนั้นเรียกว่า “รถไมล์” เพราะคิดราคาเป็นไมล์ ตกไมล์ละ 15 สตางค์ ถ้าเช่าเป็นชั่วโมง คิดชั่วโมงละ 1 บาท ส่วนคำว่า “แท็กซี่” เพิ่งจะมาเรียกตามฝรั่งในภายหลัง

จำนวนรถยนต์ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อ พ.ศ. 2470 มีอยู่ไม่เกิน 1,000 คัน และมีถนนอยู่ไม่กี่สายที่เดินรถได้สะดวก ถนนระหว่างจังหวัดในขณะนั้นยังไม่มี แม้ในจังหวัดธนบุรี

ที่ติดกับกรุงเทพมหานครก็ยังไม่มืทางรุดและไม่มืรุด แม้กระนั้น การกีดขวงทางและอุบัติเหตุในการจรจรก็มีอยู่เล็ยแล้วไม่มืน้อยกว่าในปัจจุบันเท่าใดนัก กฎหมายได้ให้อำนาจตำรวจในการปฏิบัติงานมีเพียงอำนาจตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2463 กับกฎกระทรวงที่ออกเนื่องจกพระราชบัญญัตินั้น ประกอบกับบางมาตราในกฎหมายลักษณะอาญา รศ. 121 และเวลานั้นก็ไม่มีตำรวจจรจร โดยเฉพาะ ยังไม่มีพระราชบัญญัติจรจรสำหรัใช้บังคับคดีดังเช่นในปัจจุบันนี้ แม้แต่คำว่า “จรจร” ก็ยังไม่เกิดขึ้น ดังนั้น อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ฉบับดังกล่าว จึงตกเป็นของนายทะเบียน และเจ้าหน้าที่กองทะเบียนสังกัดอยู่กับกองพิเศษตำรวจนครบาล มีสำนักงานอยู่ในกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย

สำหรัการกีดขวงทางในเวลานั้น รดลากและรดม้า บรรทุกหญ้าของแขกเล็ยงัวกับล้อเลื่อนลากเข้ด้วยแรงคน (รดสาลี) ก่อการกีดขวงการจรจรเป็นอย่งมาก เพราะผู้ลากรดม้าถ้าไม่มีผู้ใดโดยสารถี้มก็จะลากรดเดินเอ็ย ๆ ไปจากถนนตจนถึงหลักเม็องบั้ง จากวังบูรพาไปถึงเซียงกงบั้ง และมากที่สุดใถนนเจริญกรุง และถนนเขวราช ซึ่งก่อให้เกิดการกีดขวงการจรจรมากที่สุด

ต่อมา พ.ศ. 2475 จำนวนรดชนิดต่าง ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับสะพานพระพุทธรยดฟ้าก็ได้สร้างเสร็จเปิดใช้งานแล้ว ทางสำหรัการจรจรจึงเพิ่มมากขึ้นพร้อมๆกับจำนวนรถยนต์ ปี พ.ศ. 2477 กรมตำรวจได้จัดตั้ง “กองจัดขยุดยาน” เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกรมตำรวจออกตรวจตราและควบคุมการจรจร โดยเฉพาะใถนนเจริญกรุง และเขวราช มีความยุ่งยากใการจรจรมากที่สุดเพราะเป็นถนนธุรกิจ และมีโรงมหรสพมากมายทั้งกลางวันและกลางคืน ยานพาหนะของตำรวจก็มีเพียงจักรยานสองล้อตระเวนไปตามจุดต่าง ๆ ที่กำหนดเท่านั้น

ปี พ.ศ. 2477 เป็นปีที่เกิดคำว่า “จรจร” ขึ้นใประเทศไทย โดยกรมตำรวจได้เสนอร่างพระราชบัญญัติจรจรทางบก ต่อกระทรวงมหาดไทย เพื่อขอให้ออกเป็นกฎหมายร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ พันตำรวจเอก ซี.บี.ฟอลเล็ค เป็นผู้ร่างขึ้นเป็นภาษาอังกฤษ โดยอาศัยหลักกฎหมายจรจรของประเทศอังกฤษมาดัดแปลง และได้ออกกฎหมายเมื่อ พ.ศ. 2477 เป็นพระราชบัญญัติจรจรทางบก พ.ศ. 2477 จากนั้นคำว่า “จรจร” ก็แพร่กระจายไปถึงประชาชนโดยทั่วไป

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจรจร ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า เมื่อบุคคลได้มารวมกลุ่มเป็นสังคัมแล้ว การที่จะต้องอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากความต้องการของแต่ละคนก็ต่างกันความประพฤติ และภูมิหลังการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ ความเชื่อทางศาสนา การประกอบอาชีพของแต่ละคนก็แตกต่างกัน หากปล่อยให้แต่ละคนกระทำการตามความต้องการตามอำเภอใจแล้ว ก็คงจะ



เกิดความวุ่นวายยุ่งเหยิงขึ้นในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สังคมจึงจำเป็นต้องมีระเบียบ กฎเกณฑ์ ให้สมาชิกทุกคนได้ปฏิบัติอย่างเสมอภาค คือการออกกฎหมายเป็นกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติตนเอง

### บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 57/2553 เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่ง ในสถานีตำรวจ สังก. 2 กุมภาพันธ์ 2553 ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ไว้ดังนี้

#### 1. ลักษณะงานในสถานีตำรวจ

ให้แบ่งงานในสถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธรออกเป็น 5 งานกับ 1 หน่วยปฏิบัติการ คือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน งานสอบสวน และหน่วยปฏิบัติการพิเศษ

#### 2. กำหนดหัวหน้างานในสถานีตำรวจ

2.1 สถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นระดับตำแหน่ง ผู้กำกับการตาม โครงสร้างสถานีตำรวจรูปแบบที่ 1 กำหนดให้

2.1.1 รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยความสะดวกและ งานป้องกันปราบปราม

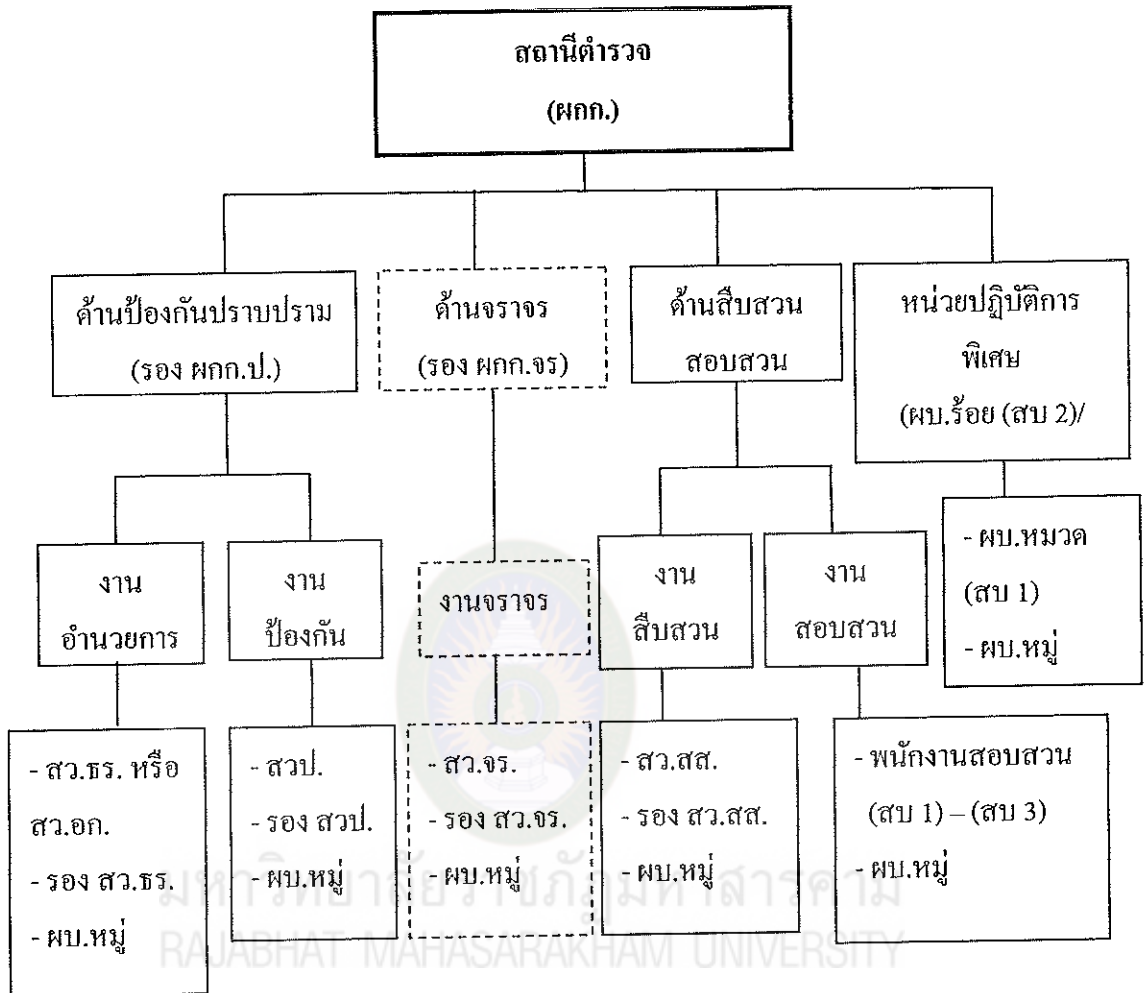
2.1.2 รองผู้กำกับการจราจร เป็นหัวหน้างานจราจร

2.1.3 รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวนและงานสอบสวน

2.1.4 ผู้บังคับกองร้อย (สบ 2) หรือ ผู้บังคับหมวด (สบ 1) เป็นหัวหน้าหน่วยปฏิบัติการพิเศษ



โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม (รูปแบบที่ 1)

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม (2556 : 127)

- หมายเหตุ
1. รองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นหัวหน้างานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม
  2. รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน เป็นหัวหน้างานสืบสวน และงานสอบสวน
  3. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ จะกำหนดให้ตามสถานการณ์และความจำเป็น

### 3. หัวหน้างานจรรยา มีหน้าที่ดังนี้

เป็นหัวหน้าผู้ปฏิบัติงานจรรยา รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านจรรยา วางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลงานด้านการควบคุมจรรยา จัดการและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจรรยา รวมทั้งงานจรรยาตามโครงการพระราชดำริ และงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจรรยาในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ ที่มีการจรรยาต่อเนื่องกัน โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 งานควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานจรรยา
- 3.2 งานวางแผนจัดการ และควบคุมการจรรยา ตลอดจนจัดทำแผนที่จรรยาของพื้นที่ รับผิดชอบ และของพื้นที่ที่มีการจรรยาต่อเนื่องกัน
- 3.3 งานศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจรรยา และนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจรรยา
- 3.4 งานให้ความรู้ และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่จรรยา
- 3.5 งานสอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตาม กฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจรรยา
- 3.6 งานเก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการและการควบคุมจรรยา
- 3.7 งานการส่งข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม และส่งให้งานป้องกันปราบปราม
- 3.8 เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่ง โดยลับพลันทันทีหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชา กำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับ ปราบปราม จับกุม สกัดจับก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง
- 3.9 กรณีมีการกระทำความผิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานจรรยาดำเนินการจับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง
- 3.10 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และ พระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 3.11 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ
- 3.12 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

3.13 งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั้งในด้าน การปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

3.14 การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่น ได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงาน ประจำ

3.15 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

3.16 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### 4. ผู้ปฏิบัติงานจราจร

สารวัตรจราจร มีหน้าที่ดังนี้

4.1 ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในงานจราจร

4.2 จัดและควบคุมการจราจร

4.3 ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร และนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร

4.4 ให้ความรู้ และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจ

4.5 สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

4.6 ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือออกใบสั่ง เจ้าพนักงานจราจรหรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

4.7 จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร

4.8 เก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม และส่งให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม

4.9 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

4.10 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมี เหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

4.11 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

4.12 เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยลับพลันทันที หรือตามแผน  
ที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับปราบปราม สักดจับก็ให้ปฏิบัติ  
ตามคำสั่ง

4.13 การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้  
ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงาน  
ประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานจราจรทราบในทันที

4.14 งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั้งในด้าน  
การปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

4.15 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

4.16 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## 5. รองสารวัตรจราจร มีหน้าที่ ดังนี้

5.1 ปฏิบัติตามข้อ 4.1.1 – 4.1.12

5.2 การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้  
ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงาน  
ประจำและต้องรับรายงานให้หัวหน้างานจราจรหรือสารวัตรจราจรทราบในทันที

5.3 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

5.4 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## 6. ผู้บังคับหมู่ จราจร

6.1 ทำหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่ดังนี้

6.1.1 งานธุรการทั่วไปของงานจราจร

6.1.2 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัย เฝ้าองค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศ  
านุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

6.1.3 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อย  
กรณีมีเหตุพิเศษต่างๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ

6.1.4 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม เพื่อทำการตรวจค้นจับกุม

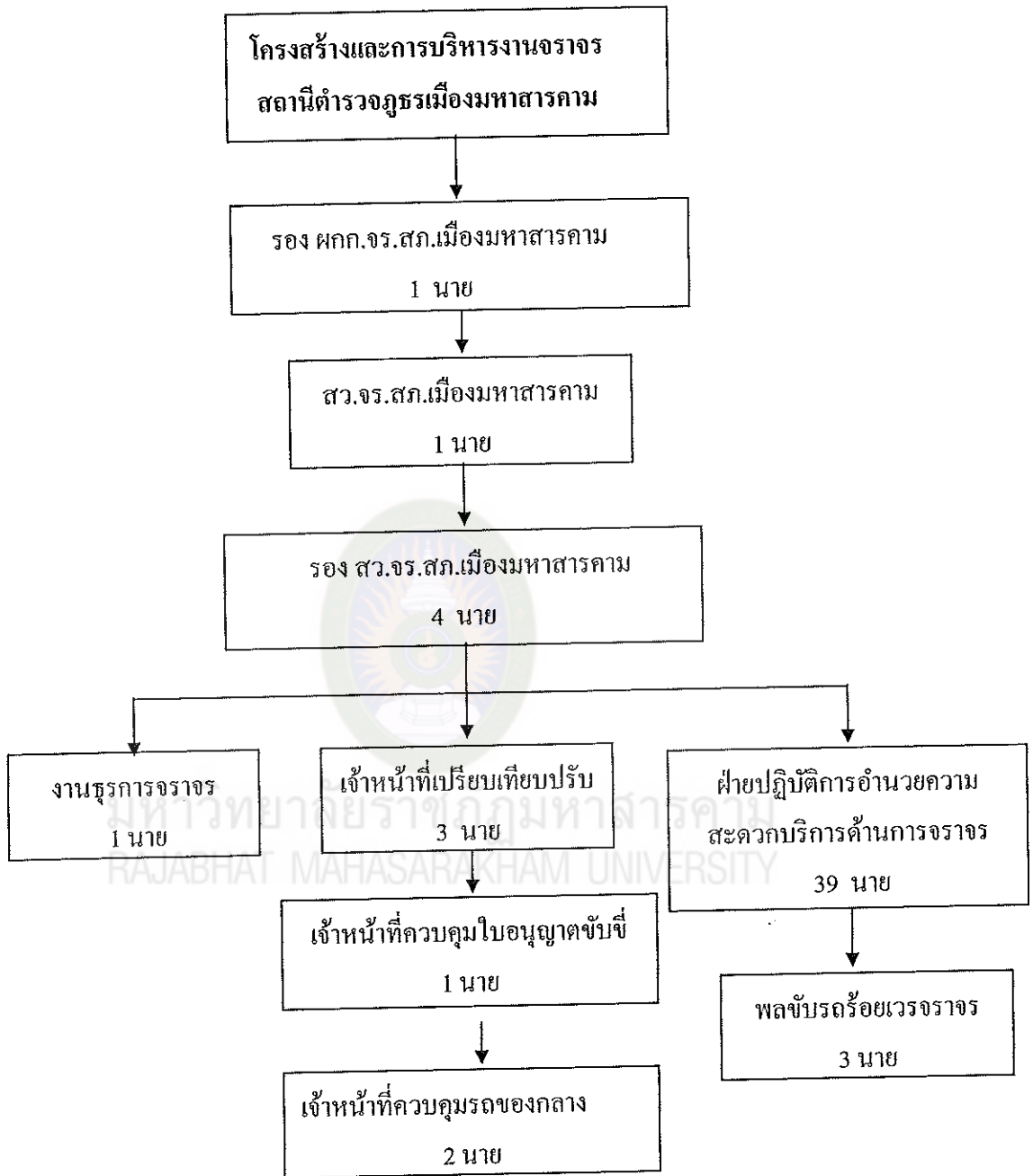
6.1.5 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร

6.1.6 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

6.2 ทำหน้าที่จราจร มีหน้าที่ดังนี้

- 6.2.1 เก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรตลอดจนนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร
- 6.2.2 จัดและควบคุมการจราจรตามที่รองสารวัตรจราจร หรือสารวัตรจราจร หรือหัวหน้างานจราจรมอบหมายสั่งการ
- 6.2.3 การจัดและควบคุมการจราจร โดยจัดและควบคุมการจราจรตามที่รองสารวัตรจราจร หรือสารวัตรจราจร หรือทำหน้าที่หัวหน้างานจราจรตามที่ได้รับมอบหมาย
- 6.2.4 สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร
- 6.2.5 ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร
- 6.2.6 การจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร
- 6.2.7 เก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม โดยรายงานข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ต่อรองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร หัวหน้างานจราจร หรือกรณีเร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบนั้น ๆ ก่อน แล้วรายงานรองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร หรือหัวหน้างานจราจร ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้าสถานีตำรวจกำหนด
- 6.2.8 ส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้ ให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม
- 6.2.9 ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ และนำเสด็จพระราชดำเนินในพื้นที่ของสถานีตำรวจ
- 6.2.10 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อยกรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุม ประเพณี และอื่น ๆ
- 6.2.11 ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม
- 6.2.12 เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยลับล้นทันทันที หรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการระงับปราบปราม จับกุม สกัดจับก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง
- 6.2.13 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร
- 6.2.14 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

โครงสร้างการบริหารงานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างการบริการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม

จังหวัดมหาสารคาม

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม (2556 : 14)



## 7. สาเหตุของการเกิดปัญหาจราจร

สังคมไทย เป็นสังคมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เช่นเดียวกับสังคมของนานาอารยประเทศในแถบภูมิภาคเดียวกัน มีวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีเฉพาะแห่งที่แตกต่างกันออกไป แต่โดยทั่วไป อุปนิสัยของคนในสังคมไทยจะเป็นระบบอุปถัมภ์ ระบบเครือญาติ พวกพ้อง ให้อภัยกันง่าย สนใจเรื่องส่วนตัวมากกว่าสังคมส่วนรวม ขาดวิสัยทัศน์ในการจัดการระบบที่ดี โดยเฉพาะคุณภาพการศึกษา วินัยในการปฏิบัติ ตลอดจนคุณธรรม จริยธรรม ในการอยู่ร่วมกันจึงทำให้เกิดปัญหาการจราจร และพอสรุปสาเหตุของการเกิดปัญหาจราจร เป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

### 7.1 ด้านการศึกษา

7.1.1 ประชาชน ไม่มีความรู้เรื่องของกฎจราจร เช่น การเดินเท้า การใช้ทาง การใช้รถในทาง

7.1.2 ประชาชนขาดวุฒิภาวะ ไม่มีวินัยจราจร มีอคติต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ในการควบคุมการจราจร

7.1.3 ขาดความเอาใจใส่ต่อบุตรหลาน หรือผู้อยู่ในปกครองดูแล ปลดปล่อยละเลยหรือยินยอมให้เด็ก เยาวชน ใช้รถใช้ถนนเพียงลำพัง โดยปราศจากการควบคุมดูแล

7.1.4 เจ้าหน้าที่ของรัฐ ขาดจิตสำนึก หย่อนยานในการปฏิบัติ ขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ และขาดอุดมการณ์ในการเป็นผู้บริการอำนวยความสะดวกการจราจรหรือควบคุมการจราจร

### 7.2 ด้านการวางแผนระบบถนนและผังเมือง

7.2.1 ขาดการวางแผนระบบถนนและผังเมืองที่ดี ทำให้พื้นที่ถนนแคบไม่สามารถรองรับกับปริมาณรถที่เพิ่มขึ้นได้

7.2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกแบบระบบถนน โดยไม่ลงพื้นที่ศึกษาความเป็นจริง และไม่ศึกษาความต้องการของประชาชน มีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม และความเป็นอยู่ของชุมชนท้องถิ่น เช่น เกิดน้ำท่วมเนื่องจากถมดินทำถนนปิดทางน้ำไหลตามธรรมชาติไม่จัดทำทางเดินรถเพื่อการเกษตรไว้เฉพาะ ในท้องถิ่นชนบท

7.2.3 การก่อสร้างถนนผิดไปจากแบบแปลนที่กำหนด

7.2.4 ถนนที่เกิดอุบัติเหตุซ้ำซาก ไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างทันที่

7.2.5 เครื่องหมายจราจรพื้นทางและป้ายสัญญาณจราจรบนทาง มิได้เพียงพอหรือไม่ชัดเจน หรือชำรุดไม่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

### 7.3 ด้านเศรษฐกิจ

7.3.1 ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นแต่สินค้าบางชนิดก่อให้เกิดปัญหาเนื่องจากไม่มีการควบคุม เปิดเสรีด้านการค้า ปลดข้ออิสระการครอบครอง จึงทำให้อัตราการเพิ่มของจำนวนรถในประเทศสูงขึ้นทุกปี ไม่สัมพันธ์กับถนน

7.3.2 ด้านการบริการขนส่งมวลชนหรือขนส่งสาธารณะ ขาดการวางแผนและการบริหารจัดการที่ดี จึงทำให้ประชาชนนิยมที่จะใช้รถส่วนตัวมากขึ้น แทนการใช้บริการขนส่งมวลชนหรือขนส่งสาธารณะ

7.3.3 ด้านงบประมาณ รัฐบาล มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ขาดความเอาใจใส่ต่อปัญหาอย่างจริงจัง ไม่กล้าที่จะลงทุนทางสังคมเพื่อแก้ไขปัญหาราจรอย่างครบวงจร ห้าง ๆ ที่เป็นที่ทราบเป็นการทั่วไปว่า ปัญหาการจราจรเป็นปัญหาสำคัญของประชาคมโลก

### 7.4 การบังคับใช้กฎหมาย

กฎหมายจราจร เป็นกฎหมายที่ลอกเลียนมาจากต่างประเทศและได้ประกาศใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 ซึ่งถ้านับถึงปัจจุบันก็ร่วม 3 ทศวรรษ มีเพียงบางมาตราที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน แต่ยังมีอีกหลายบทหลายมาตรา ที่ยังเป็นปัญหาการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ซึ่งแยกปัญหาได้ ดังนี้

7.4.1 บทกำหนดโทษในบางข้อกล่าวหา ที่มีโทษปรับสถานเดียว ซึ่งในความเป็นจริงปัจจุบัน ค่าเงินตราของประเทศได้ปรับเปลี่ยนไปตามตลาดโลก จึงทำให้ค่าครองชีพ ราคาสินค้าปรับเปลี่ยนไปมาก แต่บทกำหนดโทษของ พ.ร.บ.จราจรทางบก พ.ศ. 2522 ยังกำหนดในอัตราเดิม เป็นเหตุให้ผู้ขับขี่รถฝ่าฝืนกฎจราจร ไม่เจ็ดหลายและเป็นสาเหตุของการทำผิดซ้ำซาก

7.4.2 บทกำหนดโทษ ในกรณีที่มีอัตราโทษสูงกว่าลหุโทษ ในกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทย มักจะได้รับการผ่อนผันจากกระบวนการพิจารณา ให้ปรับในอัตราขั้นต่ำ สำหรับโทษจำคุกมักจะได้รับการพิจารณาให้รอลงโทษ หรือรอลงอาญา เช่น ความผิดที่เป็น การกระทำโดยประมาท ทำให้ผู้อื่นถึงแก่ชีวิต ในคดีอุบัติเหตุยังได้รับการพิจารณาให้รอลงโทษ หรือรอลงอาญา ถึงแม้ผู้กระทำผิด จะได้กระทำผิดในขณะเมาสุรา หรือจงใจฝ่าฝืนสัญญาณจราจร

7.4.3 ฐานความผิดในบางมาตรา ของพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ไม่เคยได้นำไปบังคับใช้มาเป็นเวลานาน ซึ่งอาจจะทำให้ข้อกฎหมายดังกล่าว เป็นการยกเลิกกฎหมายโดยปริยาย เช่น การเดินเท้า รถจักรยาน และยังทำให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจว่า ในข้อกฎหมายดังกล่าวนี้ไม่เคยมีบัญญัติไว้ในกฎหมายจราจร

7.4.4 ผู้จับขีรดฝ้ายฝืนกฎหมายจราจร มักจะหลีกเลี่ยงการจับกุม โดยพยายามจับขีรดหลบหนี และมีหลายครั้งที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ ซึ่งในบทบัญญัติของกฎหมายจราจร ยังไม่มีความชัดเจนในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด หรือฝ้ายฝืนกฎหมายจราจรในกรณีดังกล่าว

7.4.5 ในความผิดตาม พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 43(2) ข้อหา “เป็นผู้จับขีรดในขณะที่เมาสุรา” ข้อกำหนดในการตรวจวัดแอลกอฮอล์ในเลือดด้วยวิธีต่าง ๆ ในทางปฏิบัติ ยังมีข้อโต้แย้งถึงอำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจ ว่ากระทำได้หรือไม่ หากผู้ต้องสงสัยที่มีอาการคล้ายเมาสุรา และไม่ยินยอมให้ตรวจ ซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้ง

7.4.6 ในชั้นเปรียบเทียบของพนักงานสอบสวน ยังไม่มีความชัดเจน กรณีที่ผู้รับใบสั่งเป็นเด็กหรือเยาวชนอายุ ไม่เกิน 18 ปี บริบูรณ์ จะถือว่าการเปรียบเทียบ เป็นการสอบสวนหรือไม่และจะต้องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีเด็ก ๆ หรือไม่

จากการศึกษาสาเหตุของการเกิดปัญหาจราจร ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าสาเหตุของอุบัติเหตุที่สำคัญ 2 ประการ คือ เกิดจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย ได้แก่ พฤติกรรมต่าง ๆ อันอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น ความประมาท มกง่าย การฝ้ายฝืนกฎระเบียบ เป็นต้น และเกิดจากสภาวะที่ไม่ปลอดภัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ เช่น ถนนชำรุด แสงสว่างไม่เพียงพอ ทางโค้งเป็นต้น โดยสรุปแล้วปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การเกิดอุบัติเหตุในการจราจร ได้แก่ ถนน ยานพาหนะ ผู้ใช้รถใช้ถนนและสิ่งแวดลอม การป้องกันอุบัติเหตุในการจราจรทางบก จึงต้องแก้ที่สาเหตุของปัญหาดังกล่าว โดยเน้นหลัก 3 ประการ คือ การให้การศึกษาเกี่ยวกับการจราจร ด้านความรู้ เจตคติและการปฏิบัติ การควบคุมบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย และการปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างค่านิยมวิศวกรรมจราจร

## 8. แนวทางแก้ไขปัญหาการจราจร

ปัญหาการจราจร ถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญเร่งด่วนของสังคม เนื่องด้วยทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ล้ำค่า ที่ไม่อาจตีค่าเป็นราคาได้ และไม่สามารถหาวัตถุสิ่งอื่นใดมาทดแทน หากต้องสูญเสียหรือชำรุดไปเพราะได้รับบาดเจ็บพิการ และประการสำคัญสิ่งที่จะต้องสูญเสียไปนั้นเป็นความหวังของผู้คนที่ต้องพึ่งพาอาศัยและดำรงอยู่ได้ด้วย แต่หากขาดหรือสูญเสียบุคคลนั้นไปอาจทำให้หลาย ๆ ชีวิตก็ต้องพลอยได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง และในที่สุดก็ต้องสูญเสียไปด้วย ฉะนั้น การแก้ไขปัญหาการจราจร จึงสมควรที่จะหยิบยกขึ้นมาพิจารณาเป็นลำดับต้น ๆ ของปัญหาที่ป่วน และได้สำรวจความคิดเห็นแล้ว พอที่จะสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาการจราจร ดังนี้

## 8.1 ด้านการศึกษา

8.1.1 รัฐบาล ควรจัดระบบการให้ความรู้ด้านการจราจร ครอบคลุมทุกชนชั้น ทั้งภาคประชาชนทั่วไป และภาคนักเรียนนักศึกษา โดยเฉพาะผู้ที่ประสงค์จะมีรถไว้ในครอบครอง และขับขี่รถหรือใช้รถ ควรจัดอบรมให้ได้รับความรู้เรื่องกฎจราจร ก่อนได้รับใบอนุญาต หรือ ใบคู่มือจดทะเบียนรถ ทุกประเภท ทุกกรณี

8.1.2 ปฎักจิตสำนึกให้กับประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ให้มีวินัยจราจร สร้างทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำหน้าที่ควบคุมการจราจร โดยอาจจะสอดแทรกความรู้ในการอบรมหรือการประชุมทุกเรื่อง

8.1.3 กำหนดหน้าที่ให้บิดา - มารดา หรือผู้ปกครอง ไว้ในคัวบทกฎหมายให้มีหน้าที่เอาใจใส่รับผิดชอบต่อบุตรหลานหรือผู้อยู่ในปกครองดูแล หากปล่อยปละละเลยให้บุตรหลานหรือผู้อยู่ในปกครองดูแล กระทำผิดกฎหมาย บิดา - มารดา หรือผู้ปกครองต้องมีส่วนรับผิดชอบด้วยและต้องมีผลอย่างเป็นรูปธรรม

8.1.4 ฝึกอบรม คุณธรรม จริยธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการจราจรและเพิ่มวิทยฐานะ ให้เป็นบุคลากรที่น่าเชื่อถือของสังคม เช่น เพิ่มอัตราตำแหน่งรองสารวัตรจราจร โดยคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ในสายงาน ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ด้านการจราจรตลอดจนเพิ่มสวัสดิการ ค่าตอบแทนให้เหมาะสม เพื่อจูงใจในการปฏิบัติ ป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ

## 8.2 ด้านการวางแผนระบบถนนและผังเมือง

8.2.1 วางแผนปรับปรุงแก้ไขวิศวกรรมจราจร ขยายผิวการจราจร ตามความจำเป็นเร่งด่วน และที่สำคัญต้องเป็นระบบ โครงข่ายที่สามารถรองรับเชื่อมต่อกันได้กับทุกเส้นทาง

8.2.2 หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการวางแผนออกแบบ กำหนดเส้นทาง หรือก่อสร้างถนนควรลงพื้นที่ ศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหาสิ่งแวดล้อม และผลกระทบอื่น ๆ ของชุมชนท้องถิ่น หรือการจัดทำประชาพิจารณ์ ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงผลดี ผลเสีย ของการก่อสร้างถนน

8.2.3 การก่อสร้าง ต้องเป็นไปตามแบบ โดยใช้กระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบ และการทดลองใช้ถนนให้เป็นที่แน่ชัดว่า ปลอดภัย และที่สำคัญต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของชุมชน เช่น การจัดทำถนนสำหรับรถที่ใช้ในการเกษตร จัดทำสะพานหรือท่อระบายน้ำ ที่ระบายน้ำได้ดีในจุดที่เป็นทางน้ำตามธรรมชาติ

8.2.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องคอยสำรวจเส้นทางถนน จุดที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยและเกิดอุบัติเหตุซ้ำซาก หลังจากนั้นให้รีบแก้ไขให้เกิดความปลอดภัยโดยเร่งด่วน โดยไม่ควรคำนึงถึงงบประมาณว่ามากหรือน้อย

8.2.5 การจัดทำเครื่องหมายจราจรพื้นทาง หรือเครื่องหมายจราจรบนทาง  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องสำรวจและจัดทำให้เพียงพอเพื่อความปลอดภัย หากมีการชำรุด เสียหาย  
ต้องรีบเข้าไปดำเนินการแก้ไขในทันทีและทุกเวลา โดยมีพักต้องรอเวลาหรือผู้เกี่ยวข้อง

### 8.3 ด้านเศรษฐกิจ

8.3.1 รัฐ ต้องควบคุมสินค้าเกี่ยวกับรถ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การซื้อ – ขาย  
การครอบครองเป็นเจ้าของไว้ให้ชัดเจน เช่น การเข้ารับการอบรมก่อนเป็นเจ้าของรถ หนึ่ง  
ครอบครัวยุคใหม่ไม่ควรครอบครองรถเกิน 2 คัน ยกเว้นมีไว้เพื่อประกอบธุรกิจ ฯลฯ

8.3.2 รัฐ ควรจัดการวางแผนและลงทุนในการบริการสังคมในระบบขนส่งมวลชน  
หรือขนส่งสาธารณะให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และสร้างกระแสปลูกจิตสำนึกให้  
ประชาชนหันมาใช้บริการขนส่ง มากกว่ารถส่วนตัว

8.3.3 รัฐ ควรสนับสนุนงบประมาณ ให้เพียงพอต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหา  
จราจร

### 8.4 การบังคับใช้กฎหมาย

8.1 กฎหมายจราจรปัจจุบัน เป็นสิ่งจำเป็นของประชาชนที่ต้องรู้ ฉะนั้นควรบรรจุ  
ลงในหลักสูตรการเรียนการสอนของ สถาบันการศึกษาทุกระดับ ตามความเหมาะสมของวัย

8.2 แก้ไขบทกำหนดโทษ ในพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และ  
กฎหมายอื่นเกี่ยวกับรถ ในกรณีที่มีโทษปรับสถานเดียวให้สูงขึ้น ตามการเปลี่ยนแปลงของ  
เศรษฐกิจและค่าเงินบาท

8.3 กระบวนการพิจารณาในกระบวนการยุติธรรม ควรปรับเปลี่ยนแนวทางการ  
พิจารณาจากคดีอุบัติเหตุจราจร ที่ซับซ้อนด้วยความประมาทบางกรณี เช่น ฝ่ายีสัญญาณ ไฟจราจร  
สีแดง ฝ่ายีสัญญาณจราจร และซับซ้อนขณะเมาสุรา เป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตายหรือ  
บาดเจ็บให้เป็น “คดีอาชญากรรม” เปลี่ยนจาก “ประมาท” เป็น “เจตนาข่มขู่เห็นผล”

8.4 แก้ไขข้อกฎหมาย บางมาตราให้ชัดเจน และให้อำนาจหน้าที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติไว้  
อย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ เช่น กรณีการปฏิบัติต่อความผิดของผู้ขับขี่รถฝ่ายีสัญญาณจราจรแล้วมีเจตนา  
หลีกเลี่ยงหรือหลบหนีการจับกุม ให้อำนาจแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ในการตรวจวัดแอลกอฮอล์กับ  
ผู้ต้องสงสัยว่าขับขี่รถในขณะเมาสุรา โดยไม่มีเงื่อนไข หากขัดขึ้นหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของ  
พนักงานเจ้าหน้าที่ ให้มีบทกำหนดโทษไว้เสมือนข้อกล่าวหา “ขับขี่รถขณะเมาสุรา” ฯลฯ

### 8.5 ด้านการบริหารจัดการ

8.5.1 จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจราจรเป็นสัดส่วน โดยรวมงานที่  
เกี่ยวข้องกับการจราจร ทั้งระบบไว้ในหน่วยงานเดียว เพื่อให้มีเอกภาพในการบริหารจัดการ

8.5.2 จัดตั้งศาลจรรยา เพื่อพิจารณาตัดสินจรรยาโดยเฉพาะ เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมาย เป็นไปโดยโปร่งใส บริสุทธิ์ยุติธรรม ลดปัญหาการทุจริตคอร์ปชั่น สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจรรยา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ปัญหาการจรรยา เป็นปัญหา ส่วนหนึ่งของสังคมที่เกิดจากการกระทำของคน หากคนไทยทั่วไป มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัยหรือ มารยาทต่อสังคม ละอายต่อพฤติกรรมของตนหากกระทำละเมิดต่อสังคมไม่ว่าเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ตาม ปัญหาดังกล่าวย่อมจะลดน้อยลงไปจนสามารถควบคุมได้ การให้การศึกษหรือการให้ความรู้ ปลุกจิตสำนึกให้มีคุณธรรมจริยธรรม สร้างวินัยให้แก่ประชาชน รัฐ ต้องจัดให้มีการศึกษาอย่างครบ วงจร และต่อเนื่องเป็นระยะ เข้าถึงทุกเพศทุกวัย ทุกชนชั้นอาชีพ ตั้งแต่ในสถานศึกษา นอก สถานศึกษา ชุมชน หมู่บ้าน โดยอาจจะกำหนดเป็นหน้าที่ของพลเมือง ที่จะต้องมีหน้าที่ ในการแสวงหาความรู้ที่รัฐจัดให้ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งดำเนินควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหา ด้านอื่น ๆ อย่างเป็นระบบ จึงน่าจะสามารแก้ไขปัญหาของสังคมทุกอย่างได้อย่างน่าพอใจ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

### 1. ประวัติความเป็นมา

ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคามเดิมมีที่เดียวคือ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง มหาสารคาม เมื่อปี พ.ศ. 2480 ได้จัดตั้งเป็นกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ได้สร้าง อาคารขึ้นหนึ่งหลังเป็นเรือนไม้ชั้นเดียวยกพื้นประมาณ 1 เมตรอยู่ที่หลังสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองมหาสารคาม (อาคารสารสินปัจจุบัน) มีอำนาจการปกครองรับผิดชอบ สถานีตำรวจ ต่าง ๆ ในจังหวัดมหาสารคาม รวม 6 อำเภอ คือ

1. สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองมหาสารคาม
2. สถานีตำรวจภูธรอำเภอกันทรวิชัย
3. สถานีตำรวจภูธรอำเภอโกสุมพิสัย
4. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบรบือ
5. สถานีตำรวจภูธรอำเภอวาปีปทุม
6. สถานีตำรวจภูธรอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม เดิมมีกำลังตำรวจดังนี้

1. ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร มี 3 นาย
  - 1.1 ตำแหน่งผู้กำกับการ จำนวน 1 นาย
  - 1.2 ตำแหน่งรองผู้กำกับการ จำนวน 1 นาย



- 1.3 ตำแหน่งผู้บังคับหมวดการเงิน 1 นาย
2. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนประมาณ 20 นาย

## 2. พื้นที่รับผิดชอบปัจจุบัน

ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม มีพื้นที่รับผิดชอบ ประมาณ 5,228.84 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 อำเภอ 133 ตำบล 1,944 หมู่บ้าน มีสถานีตำรวจในสังกัดจำนวน 23 สถานี ประกอบด้วย 1) สภ.เมืองมหาสารคาม 2) สภ.โกสุมพิสัย 3) สภ.บรบือ 4) สภ.กันทรวิชัย 5) สภ.เชียงยืน 6) สภ.วาปีปทุม 7) สภ.พยัคฆภูมิพิสัย 8) สภ.นาฉูน 9) สภ.นาเชือก 10) สภ.กุฉีกรัง 11) สภ.ยางสีสุราช 12) สภ.แกดำ 13) สภ.ชื่นชม 14) สภ.คอนสวรรค์ 15) สภ.เหล่า 16) สภ.ราษฎร์เจริญ 17) สภ.ปอพาน 18) สภ.ท่าตูม 19) สภ.มะค่า 20) สภ.เขวาใหญ่ 21) สภ.นาสีนวน 22) สภ.หนองซอน 23) สภ.คูทอง (ตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม. 2556 : 54)

## 3. สภาพทั่วไปของจังหวัดมหาสารคาม

### 3.1 ประวัติความเป็นมา

เมืองมหาสารคามถือว่าเป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญและยาวนานมาหลายร้อยปี เพราะได้พบหลักฐานทางโบราณคดีที่ได้รับอิทธิพลทางพุทธศาสนาตั้งแต่สมัยคุปตะตอนปลาย และปัลลวะของอินเดียผ่านเมืองพุกาม มาในรูปแบบของศิลปะสมัยทวารวดี เช่น บริเวณเมืองกันทรวิชัย (โคกพระ) และเมืองนครจำปาศรี โดยพบหลักฐาน เป็นพระยืนกันทรวิชัย พระพิมพ์ดินเผา ตลอดจนพระบรมสารีริกธาตุ นอกจากนั้นแล้วยังได้รับอิทธิพลของศาสนาพราหมณ์ผ่านทางชนชาติขอม ในรูปแบบสมัยลพบุรี เช่น กู่สันตรัตน์ กู่บ้านเขวา กู่บ้านแดง และกู่อื่น ๆ รวมไปถึงจนถึงเทวรูปและเครื่องปั้นดินเผาของขอมอยู่ตามผิวดินทั่ว ๆ ไปในจังหวัดมหาสารคาม

มหาสารคาม เป็นจังหวัดที่มีความอุดมสมบูรณ์แห่งหนึ่งของภาคอีสาน มีแม่น้ำชีไหลผ่าน ตั้งอยู่ตอนกลางของภาคอีสาน มีชนหลายเผ่า เช่น ชาวไทยพื้นเมืองพูดภาษาอีสาน ชาวไทยย้อและชาวผู้ไท ประชาชนส่วนใหญ่นับถือพระพุทธศาสนา ปฏิบัติตามขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี "ฮีตสิบสองคองสิบสี่" ประกอบอาชีพด้านกสิกรรมเป็นส่วนใหญ่ ใช้ชีวิตอย่างเรียบง่ายมีการไปมาหาสู่กัน ช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันตามแบบของชนอีสานทั่วไป

มหาสารคาม มีประวัติอันยาวนาน จากสมัยทวารวดี เป็นต้นมา จนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้ยกบ้านลาดกุดยางใหญ่ขึ้นเป็นเมือง เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2408 วันอังคาร เดือน 10 ขึ้น 1 ค่ำ ปีฉลู สัปตศก จุลศักราช 1227 โดยแยกพื้นที่ และพลเมืองราวสองพันคนมาจากเมืองร้อยเอ็ด และโปรดเกล้าให้ท้าวมหาชัย (กวาด ภาวภูตานนท์) เป็นพระเจริญราชเดชเจ้าเมืองมีท้าวบัว

ทอง เป็นผู้ช่วย ขึ้นกับเมืองร้อยเอ็ด ต่อมาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้แยกเมืองมหาสารคาม ขึ้นกับกรุงเทพมหานคร เมื่อ พ.ศ. 2412 และร้อยเอ็ดได้แบ่งพลเมืองให้อีกเจ็ดพันคน พลเมืองเดิมอพยพมาจากเมืองจำปาศักดิ์ ท้าวมหาชัยและท้าวมัวทองนั้น เป็นหลาน โดยตรงของพระยาขัติยวงษา (จัน) เจ้าเมืองคนที่ 2 ของเมืองร้อยเอ็ดเดิม ที่ทำการของเมืองมหาสารคามตั้งอยู่ที่เนินสูงแห่งหนึ่งใกล้ภูคนางโย ได้สร้างศาลเจ้าพ่อหลักเมือง และศาลมเหศักดิ์ขึ้นเป็นที่สักการะของชาวเมือง ต่อมาสร้างวัดคอนเมืองแล้วเปลี่ยนชื่อเป็น “วัดข้าวอ้าว” (วัดธัญญาวาส) และได้ย้ายที่ทำการเมืองไปอยู่ริมหนองกระทุ่มด้านเหนือของวัดโพธิ์ศรีปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2456 หม่อมเจ้านพมาศนวัตน์ เป็นปลัดมณฑลประจำจังหวัด โดยความเห็นชอบของพระมหาอำมาตยาธิบดี (เส็ง วิริยะศิริ) ได้ย้ายศาลากลางมาอยู่ ณ ที่ตั้งศาลากลางหลังเดิม (ที่ว่าการอำเภอเมืองปัจจุบัน) และในปีพ.ศ. 2542 ได้ย้ายศาลากลางมาอยู่ ณ ที่ตั้งปัจจุบัน เมืองมหาสารคามนับเป็นแหล่งรวมวัฒนธรรมของชาวอีสาน มีชุมชนโบราณมากมาย ไม่ว่าจะเป็นชุมชนบ้านเชียงเหียน หมู่บ้านปั้นหม้อของชาวบ้านหม้อ ตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม แหล่งโบราณสถาน และสถานที่สำคัญทางศาสนาก็มี พระธาตุนาคูน ภูคันต์คัน อำเภอนาคูน ภูบ้านแดง อำเภอวาปีปทุม ปรางค์ภู ตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม ที่นำมาศึกษาหาความรู้ทางประวัติศาสตร์เป็นอย่างยิ่ง

ปัจจุบันจังหวัดมหาสารคาม เป็นเมืองคักสิลา เมืองแห่งการศึกษาของชาวอีสานมีสถานศึกษามากมายทั้งมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สถาบันพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม วิทยาลัยศรีพยาบาล วิทยาลัยเทคนิค วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี วิทยาลัยอาชีวศึกษา ซึ่งในช่วงเปิดภาคเรียนจังหวัดมหาสารคาม จะครึกครื้นไปด้วยนักศึกษาจากต่างถิ่นที่มาศึกษาหาความรู้จากสถานศึกษาต่าง ๆ ในจังหวัดมหาสารคาม

### 3.2 วิสัยทัศน์จังหวัดมหาสารคาม

จังหวัดมหาสารคามเป็นฐานการผลิตและแปรรูปผลผลิตด้านการเกษตรเพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่อุตสาหกรรมอาหารและพลังงานทดแทนของประเทศ ประชาชนอยู่ดีมีสุขในสังคมคุณภาพ

### 3.3 คำขวัญจังหวัดมหาสารคาม

“พุทธมณฑลอีสาน ถิ่นฐานอารยธรรม ผ้าไหมล้ำเลอค่า ตักสิลานคร”

## 4. ด้านกายภาพ

จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีพื้นที่ 5,228,843 ตารางกิโลเมตร หรือ 3,268,026.87 ล้านไร่ มีพื้นที่เป็นลำดับที่ 15 ของภาค และเป็นลำดับที่ 42 ของประเทศไทย

#### 4.1 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของจังหวัดมหาสารคามเป็นพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบ ถึงลูกคลื่นลอนลาด พื้นที่โดยทั่วไปมีความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 130 - 230 เมตร ด้านทิศ ตะวันตกและทิศเหนือเป็นที่สูง ในเขตอำเภอโกสุมพิสัย อำเภอเชียงยืน และอำเภอกันทรวิชัย ครอบคลุมพื้นที่ประมาณครึ่งหนึ่งของพื้นที่จังหวัด และค่อย ๆ ลาดเทมาทางทิศตะวันออกและ ทิศใต้มีลำน้ำสำคัญหลายสายไหลผ่าน เช่น ลำน้ำชี

#### 4.2 ลักษณะภูมิอากาศและอุทุนิยมวิทยา

อุณหภูมि เป็นลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน (Tropical Monsoon Climate) ในช่วงมรสุมฤดูร้อน จะได้รับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดมาจากมหาสมุทรอินเดีย สภาพโดยทั่วไป จะมีลักษณะฝนตกสลับกับอากาศแห้ง (Wet and dry climate) มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 1,554.80 มม. / ปี อุณหภูมิเฉลี่ย ประมาณ 25.65 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ยประมาณ 40.92 องศาเซลเซียส สำหรับฤดูต่าง ๆ มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมไปจนถึงเดือนมิถุนายน ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนกรกฎาคมไปจนถึงเดือนตุลาคม และฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน เป็นต้น ไปจนถึงเดือน กุมภาพันธ์

#### 5. ที่ตั้ง และขนาด

จังหวัดมหาสารคามตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ ระหว่างเส้นรุ้งที่ 15 องศา 25 ลิปดา และ 103 องศา 30 ลิปดา ตะวันออก มีพื้นที่ 5,255,290 ตาราง กิโลเมตร หรือ 3.31 ล้านไร่ ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ 470 กิโลเมตร มีอาณาเขต ติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

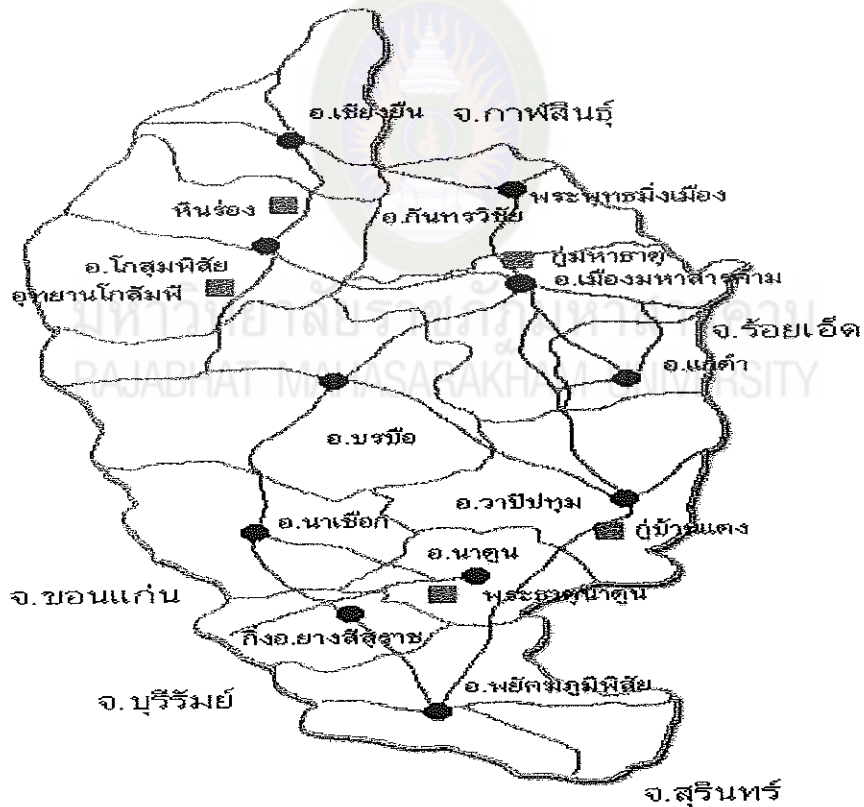
ทิศเหนือ	ติดต่อกับจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศใต้	ติดต่อกับจังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดบุรีรัมย์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับจังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดบุรีรัมย์

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของจังหวัดมหาสารคาม เป็นพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบถึง ลูกคลื่นลอนลาด พื้นที่โดยทั่วไปมีความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 130 - 230 เมตร ด้านทิศ ตะวันตกและทิศเหนือเป็นที่สูง ในเขตอำเภอโกสุม อำเภอเชียงยืน และอำเภอกันทรวิชัย ครอบคลุม พื้นที่ประมาณ ครึ่งหนึ่งของพื้นที่จังหวัด และค่อย ๆ ลาดเทมาทางทิศใต้ มีลำน้ำสำคัญหลายสาย ไหลผ่าน สภาพพื้นที่สามารถแบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ พื้นที่ราบเรียบถึงค่อนข้างราบลุ่ม ส่วนใหญ่ เป็นที่ราบลุ่มริมแม่น้ำ เช่น ที่ราบลุ่มริมแม่น้ำชี ในบริเวณอำเภอเมืองมหาสารคาม อำเภอโกสุมพิสัย และทางตอนใต้ของจังหวัดแถบชายทุ่งกุลาร้องไห้ พื้นที่ค่อนข้างราบเรียบสลับกับลูกคลื่นลอนลาด

พบทางบริเวณตอนเหนือของอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย เป็นแนวยาวไปทางตะวันออกถึงอำเภอเมืองมหาสารคาม บริเวณนี้มีเนื้อที่ประมาณครึ่งหนึ่งของเนื้อที่จังหวัด จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 อำเภอ ดังนี้

อำเภอเมืองมหาสารคาม	อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย
อำเภอกันทรวิชัย	อำเภอนาดูน
อำเภอเชียงยืน	อำเภอแกลง
อำเภอโกสุมพิสัย	อำเภอยางสีสุราช
อำเภอวาปีปทุม	อำเภอกุฉินชัย
อำเภอบรบือ	อำเภอชื่นชม
อำเภอนาเชือก	

#### แผนที่จังหวัดมหาสารคาม



แผนภาพที่ 4 แผนที่จังหวัดมหาสารคาม

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม (2556 : 12)

วิสุทธิ กิตติวัฒน์ (2528 : 53) ตำรวจมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งในการปฏิบัติการกิจของตำรวจนั้น ตำรวจมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยวแต่อยู่ภายใต้ภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การทหาร กฎหมายและเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทุก ๆ ด้านดังกล่าวเหล่านี้จะมี “ประชาชน” เป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติการกิจของตำรวจนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชน ซึ่งรวมกันเรียกว่า ชุมชน เป็นหลัก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยข้อสำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคม เพราะตำรวจนั้นได้รับงบประมาณที่เก็บจากภาษีของประชาชน จึงต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่าประชาชนหรือ ชุมชนต้องการอะไรจากบริการของตำรวจ และพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้น

ลักษณะหน้าที่หลักของตำรวจ คือ เป็นผู้บังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement Agency) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมความประพฤติของสมาชิกในสังคมให้อยู่ภายใต้กรอบหรือระเบียบที่สังคมนั้น ๆ กำหนดให้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่กันอย่างเป็นปกติสุขหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นผู้ปกป้องรักษามิให้กฎหมายของสังคมถูกละเมิดและทำให้เกิดความปลอดภัยในสังคมมั่นคง

หน้าที่ของตำรวจโดยทั่วไปได้ถูกกำหนดขึ้นตั้งแต่เริ่มมีกิจการตำรวจและเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาตามกาลเวลา ตามยุคสมัย และมีการพิจารณาใช้อำนาจหน้าที่ตามลำดับจนกระทั่งในปัจจุบันนี้ หน้าที่ของตำรวจมีอยู่ 8 ประการ (โสภณ ชูพิกุลชัย, 2532 : 142-144) คือ

6.1 การป้องกันอาชญากรรม (Crime prevention) คือ การปฏิบัติใด ๆ ก็ตามในขอบเขตอำนาจหน้าที่ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผลในด้านการตัดโอกาสขัดขวางมิให้เกิดการกระทำความผิดหรือเพื่อขจัดพฤติกรรมอันอาจเป็นภัยต่อสังคมมิให้เกิดขึ้นเป็นสำคัญ ประกอบด้วยการกำหนด โครงการแผนงาน หลักการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระบบงานป้องกันปราบปราม และเทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีสมรรถภาพสูง ประกอบด้วยคุณลักษณะความสามารถส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การควบคุมแหล่งเสื่อมโทรมอันเป็นปัจจัยสาเหตุแห่งอาชญากรรมอย่างเข้มงวด การให้การศึกษาด้านการป้องกันอาชญากรรมแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานงานแก่ประชาชน การให้ความร่วมมือสนับสนุนหน่วยงานป้องกันสังคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานงานระหว่างตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ อย่างใกล้ชิดเหล่านี้ จัดเป็นประโยชน์ที่เกื้อกูลอย่างยิ่งในการเรียกร้องความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนให้สนับสนุนการปฏิบัติ



หน้าที่ของตำรวจโดยตรง ซึ่งจะมีส่วนช่วยลดจำนวนอาชญากรรมและสามารถควบคุมพฤติกรรมอันเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมให้อยู่ในวิสัยที่จะป้องกันเหตุร้ายก่อนที่จะปรากฏขึ้นได้เป็นอย่างดี

6.2 การปราบปรามอาชญากรรม (Crime repression) ปัจจัยสำคัญของภารกิจข้อนี้ได้แก่ การมุ่งเน้นเกี่ยวกับการจัดกำลังตำรวจตรวจตราท้องถนน (Police patrol) อย่างเพียงพอและเอาใจใส่อย่างทั่วถึง ทั้งในรูปแบบสายตรวจเท้า (Foot patrol) สายตรวจจักรยาน (Bicycle patrol) สายตรวจรถจักรยานยนต์ (Scooter and motorcycle patrol) สายตรวจรถยนต์ (Automobile patrol) สายตรวจทางน้ำ (Marine patrol) สายตรวจหน่วยมี้า (House patrol) สายตรวจสุนัขตำรวจ (Policecanine patrol) สายตรวจพิเศษ (Spacial types of patrol) ซึ่งได้รับการฝึกฝนเทคนิคตำรวจเป็นอย่างดีเยี่ยม และมีความสามารถเคลื่อนที่ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว (Ompresence) นับเป็นหน้าที่หลักอันสำคัญยิ่งของตำรวจในการรณรงค์ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งจะส่งผลสนองต่อการควบคุมหรือขจัดปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภัยต่อสังคมไว้ก่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยจับพยานและในลักษณะขยายต่อการที่จะกระทำผิดยิ่งขึ้น จึงได้มีคำกล่าวเป็นที่ยอมรับนับถือของตำรวจอย่างจริงจังว่า “การจัดหน่วยสายตรวจเป็นหัวใจสำคัญในการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ” (The heart of police effort against crime is patrol)

6.3 การสืบสวนฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehension of offenders) เป็นมาตรการปราบปรามหลังจากการกระทำผิดได้เกิดขึ้นแล้ว การสืบสวนสอบสวนหลังจากการจับกุมผู้กระทำผิดได้โดยจับพยานทันด่วนย่อมเป็นการข่มขู่ผู้กระทำผิด ให้ตระหนักถึงความสูญเสียที่ได้รับความจากการประกอบอาชญากรรมโดยทันที และเป็นการสร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ประกอบอาชีพสุจริตทั่วไป ตำรวจพึงระลึกอยู่เสมอว่าการจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิดจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายและมีประจักษ์พยานหลักฐานยืนยันเป็นที่แน่ชัดอย่างแจ่มแจ้ง ทั้งในด้านข้อเท็จจริงที่มีอยู่จริง ทั้งนี้เพื่อกันผู้บริสุทธิ์ออกจากข่ายการสงสัย หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในทุกกรณีจะต้องรักษาความเที่ยงธรรม และความบริสุทธิ์ใจเป็นสำคัญที่สุด นอกจากนั้นการจับกุมผู้กระทำผิดที่ถูกต้องตามความเป็นจริงจะมีผลอย่างดียิ่งในด้านการปราบปรามอาชญากรรม และการกำหนดมาตรการฟื้นฟูจิตใจของผู้กระทำผิดให้กลับประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ภายหลังจากการพ้นโทษไปแล้วอีกด้วย

6.4 การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย (Recovery of property) การค้นหาทรัพย์สินสูญหายหรือทรัพย์สินที่ได้ถูกโจรกรรมไปแล้วให้ได้กลับคืนโดยเร็ว มีผลในด้านลดความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม และเป็นการยับยั้งผู้แสวงหาประโยชน์จากความเดือดร้อนของผู้อื่นหรือผลพลอยได้จากอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้น ๆ โดยตรง ทั้งนี้ให้รวมตลอดถึง



การกำหนดมาตรการควบคุมโรงจําหรือซ้ดแห่งรับซ้ของโจรอย่างมีประสิทธิภพเพื่อลดความสูญเสีหรือตัดโอกาสซ้ของทางแห่งการโจรกรรมทรัพย์สินอย่างใกล้ชิดกวดขันยั้งขึ้น

6.5 การรักษาระเบียบซ้บังคับต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม (Regulation of criminal) การปฏิบัติภารกิจของตำรวจในกรณีนี้ ได้แก่ การควบคุมการจรรยาและควบคุมกิจการสาธารณสุข การซ้จัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่ประชาชน การซ้ควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของฝูงชน และการปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาซ้ขัดแย้งของครอบครัว (Domestic disputes) ไปจนถึงการให้คำแนะนำและตักเตือนประชาชนให้ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความผาสุกของชุมชน

6.6 การจัดสรรบริการแก่ประชาชน (Provision of service) เป็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะผู้ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไปที่สอดคล้องกับหลักการจัดบริการของตำรวจแก่สังคม อาทิ การจัดบริการข่าวสาร การแจ้งบอกถนนหนทาง ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชน การจัดบริการเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน การจัดระบบห้องซ้ที่ถูกต้องตามมาตรฐาน การดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต การควบคุมทะเบียนต่าง ๆ การควบคุมการเลือกตั้ง การจัดกำลังตำรวจประจำศาลหรือธนาคาร เป็นต้น

6.7 การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล (Protection of individual freedom) นอกจากตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค ปกป้องพิทักษ์ประชาชนให้สามารถประกอบอาชีพได้โดยไม่ถูกข่มเหงรังแกจากเหล่ามิจฉาซ้แล้ว ตำรวจยังมีภารกิจในการคุ้มครองปัจเจกชนมิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลแทรกแซงต่อการดำรงชีวิตปกติประจำวันตามหลักการที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญและปญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ รวมทั้งจะต้องให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนในการใช้สิทธิหน้าที่พลเมืองดี โดยสมบูรณ์อีกด้วย

6.8 การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ (Different kind of function) หน้าที่ในประการอื่นของตำรวจ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่พิเศษอื่น ๆ นอกเหนือหน้าที่ปกติดังกล่าวมาแล้วเป็นต้นว่า การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมหรือปราบปรามผู้เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐบาลอันชอบด้วยวิถีทางแห่งรัฐธรรมนูญการอารักขาคุ่มครองบุคคลสำคัญ การจัดกำลังตำรวจรักษาและป้องกันซ้บไล้ต่อสู้ซ้ซ้ศัตรูที่บุกรุกย้ายือธิปไตยของชาติบ้านเมือง เป็นต้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาการให้บริการงานจราจรของผู้ใช้บริการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

### 1. งานวิจัยภายในประเทศ

เสรี อุทิศ, ร.ต.ท. (2542 : 78-81) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี ของผู้ใช้งานพาหนะในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานพาหนะมีความพึงพอใจต่องานจราจร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้งานพาหนะที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ใช้งานพาหนะมีความพึงพอใจต่องานจราจรไม่แตกต่างกัน

จักรกริช ดิษยพันธ์, พ.ต.ท. (2543 : 57-63) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมการจราจรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจพอสมควร ต่อการควบคุมการจราจรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ในด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการควบคุมสัญญาณไฟจราจรอัตโนมัติ พบว่าในการหาผลในภาพรวมแล้ว ประชาชนทราบว่ามีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการควบคุมระบบการจราจรในเชียงใหม่ แต่ไม่มีความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว ปัญหาอุปสรรคที่พบมาก คือ การเปิดสัญญาณไม่สอดคล้องกับปริมาณความหนาแน่นของรถในถนน ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ดีกว่าใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมการจราจร แต่ควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่องการทำงานของศูนย์ควบคุมในด้านอุปกรณ์สัญญาณไฟตามทางร่วมทางแยก การคำนวณเวลาปริมาณรถให้เหมาะสม คุณภาพของบุคลากรที่ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ และเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมสัญญาณไฟตามทางแยก

สุรัตน์ พินิจมนตรี (2544 : 99-104) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่บนท้องถนน จำนวน 80 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ตามแนวทางการปฏิบัติตามแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540 – 2544) และตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 693/2538 มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากและยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็น อายุตัว อายุราชการ ประสบการณ์การทำงานด้านจราจร ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน ความพึงพอใจของรายได้กับรายจ่ายของ

ครอบครัว และประสบการณ์ในการอบรมหลักสูตรจรรยาบรรณ ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับปัจจัยภายใน (กระตุ้น) ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ที่ตำรวจจราจร ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การเพิ่มพูน ความรู้ในงาน ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่

ส่วนปัจจัยภายนอก (ค้ำจุน) ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของตำรวจจราจร ประกอบด้วย นโยบายการบริหารการมีส่วนร่วมในการกำหนด โครงการหรือ กิจกรรมต่าง ๆ และการทำงานเป็นทีม

เพชรทม ฟองทา (2550 : 49-52) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจนครแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้ บริการภายในสถานีตำรวจนครแม่ฮ่องสอน จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการ ให้บริการทั่วไป อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ ดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างดี และให้บริการประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน จัดให้มีป้ายแสดงชื่อ แผนงานไว้อย่างชัดเจนพร้อมทั้งได้จัดให้มีบัตรคิวไว้สำหรับประชาชนอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ ตำรวจมีการแต่งกายสะอาด

ณัฐพงษ์ พลเวียง (2552 : 76-78) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการจัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร ด้านการป้องกันแก้ไขอุบัติเหตุจราจร และด้านที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

ปัจจัยภายใน (กระตุ้น) ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานที่ผ่านมา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานที่ผ่านมา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานหน้าที่ ด้านความ รับผิดชอบ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ปัจจัยภายนอก (ค้ำจุน) ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน และภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านนโยบายบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ด้านสภาพการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเงินรางวัลนำจับและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และการเข้าอบรม สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ได้แก่ อายุราชการ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายจ่ายของครอบครัว

2. ปัจจัยภายใน (กระตุ้น) ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสำเร็จของงานที่ผ่านมา และความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่

3. ปัจจัยภายนอก (ค้ำจุน) ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นโยบายการบริหาร การมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ สภาพการทำงาน เงินรางวัลนำจับ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ และ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจจราจร ที่สำคัญ ได้แก่ ควรจัดเจ้าหน้าที่จราจรเพิ่มขึ้น ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ สัญญาณไฟจราจรและเครื่องหมายต่าง ๆ ควรจัดและปรับปรุงให้มีความทันสมัย ควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย พระราชบัญญัติต่าง ๆ ให้แก่ตำรวจจราจร ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร ผู้บังคับควรลงมากำกับดูแลการปฏิบัติในพื้นที่ที่มีการจราจรคับคั่งร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชาในเวลาเร่งด่วน ควรจัดให้มีสัญญาณไฟจราจรให้ครบทุกแยก ควรมีการเก็บรวบรวมสถิติ การเกิดอุบัติเหตุจราจร และความสูญเสียจากอุบัติเหตุจราจร และประกาศทางสื่อต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบด้วย และควรจัดหาสวัสดิการที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น เช่น วิทยุสื่อสาร น้ำมันเชื้อเพลิง

สุทธิพันธ์ อรัญญาส (2552 : 74-75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านการประสานงาน และด้านอรรถยาศัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ด้านอรรถยาศัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ด้านการประสานงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดต่องานจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด แยกตามประเภท คือ ผู้ขับจักรยานยนต์ ผู้ขับจี้รถจักรยานยนต์ และคนเดินเท้า/ผู้ประกอบกิจการร้านค้า รวมทุกด้านและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน มีข้อเสนอในการใช้ถนนในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้แก่ ตำรวจจราจรควรให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และตำรวจจราจรควรขยายเวลาการให้บริการในช่วงโมงเร่งด่วนตามจุดที่มีการจราจรคับคั่ง หนาแน่น

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

บราวน์ และคูลเตอร์ (Brown and Coulter. 1983 : 50-58) ได้ทำการศึกษาที่เมืองพัศคาตุส มลรัฐโออาฮามา เกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัยและวัดดูวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจทั้งนี้ในการวัดเชิงอัตวิสัยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ ของประชาชนต่อการ ได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ และการประเมินผลการให้บริการของตำรวจ โดยลักษณะแรกเป็นการถามถึงระดับความเห็นของประชาชนว่าเมื่อ ได้รับแจ้งเหตุแล้วตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุเร็วเพียงใด และลักษณะการปฏิบัติของตำรวจต่อประชาชนเป็นอย่างไร ลักษณะที่สองจะเป็นการถามในเชิงเปรียบเทียบว่าละแวกบ้านของตนเองกับพื้นที่ใกล้เคียงในบรรดา เรื่องที่เกี่ยวกับการ ได้รับความคุ้มครองของตำรวจ การใช้เวลาของตำรวจหลังจาก ได้รับแจ้งเหตุ และลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนว่ามีลักษณะที่ดีกว่าหรือแย่กว่ากัน นอกจากนั้นคำถามยังจะครอบคลุมถึงภูมิหลังของประชาชน ประสบการณ์ที่เข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจ ตลอดจนการเคยตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมถึงความรู้สึกปลอดภัยหรือไม่ด้วย ส่วนการวัดในเชิงวัดดูวิสัยประกอบด้วยสถิติเกิดคดีอาญาต่อจำนวนประชากร สถิติการจับกุมเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติคดีอุกฉกรรจ์ จำนวน



สำรวจสายตรวจ และเวลาที่สำรวจใช้ในการมาถึงที่เกิดเหตุ เมื่อได้รับแจ้งเหตุซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของการใช้เวลาและร้อยละของการไม่ทันเวลา

ฟิตเกอร์ริลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 125 ; อ้างถึงใน อิศระ พันทะนาภูมิ. 2554 : 44) ได้ศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในรัฐเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อักติภย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective Aspect of Evaluation) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ นั้นเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกันดังกล่าว คือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าหน้าทีและความรู้สึกว่าตนถูกกีดกัน ในการ ได้รับการบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมือง ถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับปัจจัยทางภูมิหลังของประชากร และปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับและระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่คนเสียกับ ผลประโยชน์ที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของรูปแบบการให้บริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบการบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ