

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญเติบโตทางวิทยาการต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าทางด้านการคมนาคม นำมาซึ่งความสะดวกสบาย เมื่อเศรษฐกิจดี ประชาชนมีรายได้ สามารถซื้อยานพาหนะมา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ตน ปัญหาหนึ่งที่ตามมาคือปัญหาการจราจร ปัจจุบันปัญหาการจราจร โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ถือว่าเป็นปัญหาระดับชาติปัญหาหนึ่ง เหตุผลหนึ่งที่ทำให้ปัญหาการจราจรทวีความรุนแรงมากขึ้นก็คือ รัฐไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายจราจรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับรัฐ ไม่ได้มีบรรทัดฐานในการลงโทษและการดำเนินคดีผู้กระทำความผิดจราจร ให้มีผลบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้รถใช้ถนน ยังคงทำผิดกฎจราจรต่อไป และเจ้าหน้าที่รัฐก็มีการทุจริตจากการออกใบสั่งและการรับสินบนอยู่เป็นจำนวนมาก (กรวีร์ ภาตะนันท์. 2540 : 9)

จากสภาพการณ์โดยทั่วไป ผู้ที่ใช้อยู่รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ยังขาดความตระหนักในเรื่องวินัยจราจร ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านวินัยจราจรมาโดยตลอด เช่น การจอดรถไม่เป็นระเบียบ จอดรถในที่ที่ห้ามจอด ไม่สวมหมวกนิรภัยในขณะที่ขับขี่รถจักรยานยนต์ ใช้โทรศัพท์มือถือในขณะที่ขับขี่รถ ไม่มีใบอนุญาตขับขี่ ฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร ขับขี่เร็ว ไม่เปิดสัญญาณไฟเลี้ยว ไม่เคารพกฎจราจรทำให้ถูกจับและเสียค่าปรับ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดอุบัติเหตุสูญเสียชีวิต และทรัพย์สิน ตลอดจนส่งผลเสียถึงภาพลักษณ์ของประเทศชาติ (แสงเดือน วังสุวรรณรักษ์ และคณะ. 2551 : 2)

จังหวัดนครพนมเป็นจังหวัดที่เริ่มมีการขยายตัวในทุกด้าน ด้านอุตสาหกรรม มีโรงงานเข้ามาตั้งในพื้นที่ ด้านการศึกษามีก่อตั้งมหาวิทยาลัย ด้านการท่องเที่ยว ก็มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น แต่จุดศูนย์กลางของความเจริญจะอยู่ที่เขตเทศบาลเมืองนครพนมเป็นหลัก เพราะเป็นที่ตั้งของส่วนราชการต่างๆ รวมทั้ง ธุรกิจ โรงแรม อาคาร ร้านค้าก็รวมตัวกันอยู่ที่นี้ ดังนั้น ยานพาหนะและการสัญจรบนท้องถนนต้องเพิ่มขึ้น และอาจนำมาซึ่งปัญหาการจราจรในอนาคต

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เป็นอำนาจที่กฎหมายให้ไว้ในภาพรวม แต่ในทางปฏิบัติแล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรคงไม่ได้ปฏิบัติครบถ้วนตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพการจราจรในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ปัจจุบันจำนวนรถยนต์และรถจักรยานยนต์ตามที่ถนนมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ปัญหาในการใช้รถใช้ถนนมีเพิ่มมากขึ้น ทางภาครัฐบาลจึงได้มีการเพิ่มกฎระเบียบต่างๆ ที่คอยควบคุมดูแล และอำนวยความสะดวกด้านการจราจร เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้รถใช้ถนนมากขึ้น ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกต่อคุณภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการให้บริการด้านต่างๆ ที่ได้รับนั้นมีความเหมาะสมและคุณภาพเพียงพอหรือไม่ ตรงต่อความต้องการของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนหรือไม่ เป็นปัจจัยที่ทำให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีไว้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกของประชาชน โดยตรง (ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล. 2546 : 2)

บทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรนั้น มีทั้งบทบาทเชิงบวกและบทบาทเชิงลบ กล่าวคือ การปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกแก่การสัญจรไปมาของประชาชนให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้นถือได้ว่าเป็นบทบาทเชิงบวกซึ่งประชาชนส่วนใหญ่จะชอบด้านนี้ แต่ในบทบาทเชิงลบ คือการที่จะต้องจับกุมบังคับใช้กฎหมายกับผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย การจราจร จับปรับ ซึ่งกฎหมายได้ให้อำนาจไว้ และถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การสัญจรไปมาของประชาชนให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเช่นเดียวกัน ซึ่งบทบาทด้านนี้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนที่ถูกจับ ปรับ จะรู้สึกไม่พอใจอย่างเห็นได้ชัด (ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล. 2546 : 3)

สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แบ่งงานในความรับผิดชอบเป็น 5 งานหลัก คือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานสอบสวนและงานจราจร งานจราจรมีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จำนวน 25 นาย ต้องรับผิดชอบทั้งเขต อำเภอเมืองซึ่งมีอาณาเขตพื้นที่ 853.20 ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากร 141,390 คน แต่ในการนี้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาเฉพาะในเขตเทศบาลเมืองนครพนมเท่านั้น ซึ่งมีอาณาเขตพื้นที่ 24.125 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 27,026 คน (เทศบาลเมืองนครพนม. 2553 : 4-5) ซึ่งก็ยิ่งถือได้ว่าเป็นความรับผิดชอบที่หนักมาก ต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอยู่ ที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อย่างเต็มที่และมีคุณภาพ (สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม. 2553 : 5)

ผู้ศึกษาเป็นข้าราชการตำรวจ มีหน้าที่โดยตรงกับงานจราจรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้พบเห็นปรากฏการณ์ต่างๆ ในการให้บริการด้านการจราจรหลายกรณีดังกล่าวข้างต้น และได้ผ่านบทบาททั้งในเชิงบวกและในเชิงลบมาแล้ว ซึ่งทั้งสองบทบาทนี้กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ แต่ประชาชนเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงและอาจเข้าใจหรือไม่เข้าใจบทบาททั้งสองนี้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ผู้ศึกษาจึงต้องการทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมว่าเป็นอย่างไร ดังนั้น จุดเด่นที่จะหยิบยกมาเป็นประเด็นในการศึกษาเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านความมีโมติวิจิต ด้านความปลอดภัยและด้านความน่าเชื่อถือ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 75) กำหนดหลักการให้บริการที่ดี มี 10 ด้านมิติ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 342) แบ่งคุณภาพของการให้บริการออกเป็น 10 ด้านเช่นกัน แต่ที่ผู้ศึกษาขมาเพียง 6 ด้านเพราะบางด้านของประเด็นมีความใกล้เคียงกัน จึงได้ยกร่วมกันเพื่อให้กระชับ และง่ายต่อการตอบแบบสอบถามของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อจะทำให้ทราบถึงความคาดหวังหรือรูปแบบการบริการที่ประชาชนต้องการ ซึ่งจะทำได้สามารถปรับปรุงรูปแบบวิธีการให้บริการได้อย่างตรงเป้าหมายและมีทิศทางที่ชัดเจน เพราะเป้าหมายที่ดีที่สุดของการบริการ คือการสร้างความรู้สึกที่ดีให้แก่ผู้รับบริการได้รับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้อาจใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยเฉพาะในเขตเทศบาลเมืองนครพนม และหรืออาจนำไปใช้ในทั้งเขตพื้นที่ ที่รับผิดชอบคือเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนมต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการศึกษา

1. ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกันไป

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ เขตเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ตามหลักการให้บริการที่ดี มี 10 ด้านมิติ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550 : 75) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 342) แบ่งคุณภาพของการให้บริการออกเป็น 10 ด้านเช่นกัน แต่ที่ผู้ศึกษาขยายเพิ่มเพียง 6 ด้าน เพราะว่า บางด้านของประเด็นมีความใกล้เคียงกัน จึงได้ยกร่วมกันเพื่อให้กระชับ และง่ายต่อการตอบแบบสอบถามของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน หรืออาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ในจำนวน 19,524 คน (เทศบาลเมืองนครพนม. 2553 : 6)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน หรืออาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 19,524 คน และหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane. 1973 : 727) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน

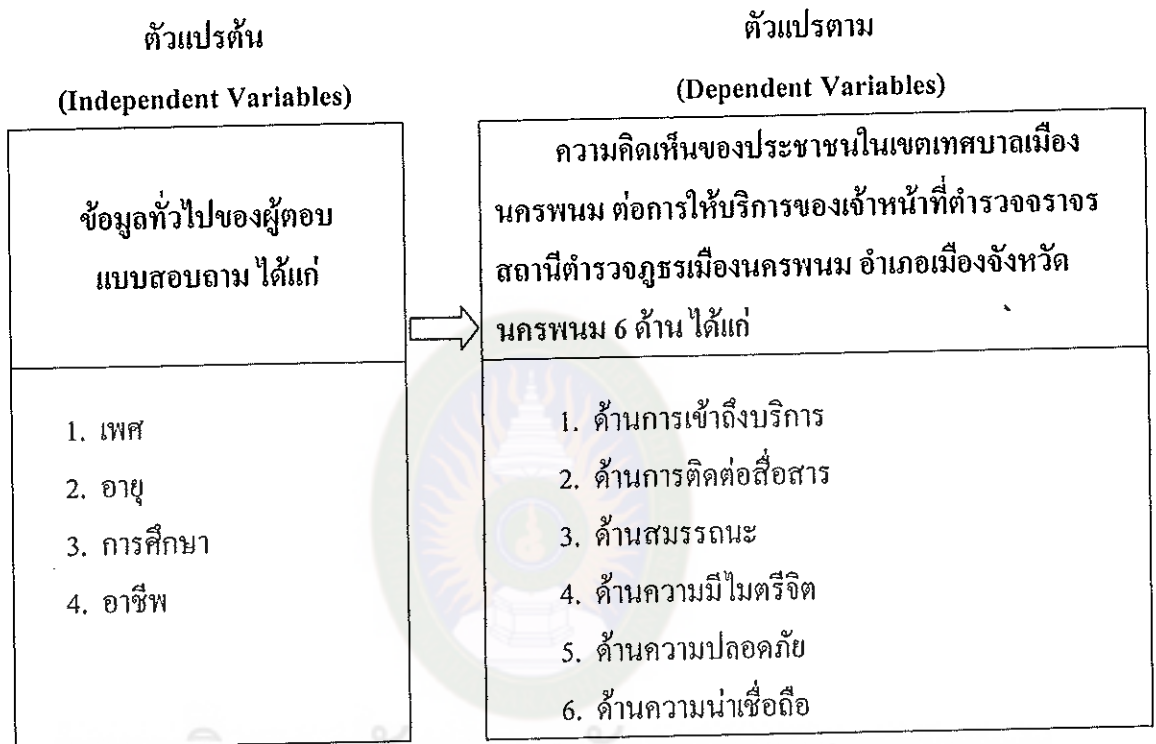
4. ขอบเขตด้านตัวแปรในการศึกษา

4.1 ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะ ด้านความมีโมติวีจิต ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ซึ่งสามารถประมวลตัวแปรที่เกี่ยวข้องนำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกและแนวคิดต่างๆ ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

การให้บริการ หมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วน เหมาะสม และสร้างความรู้สึที่ดีแก่ประชาชนผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. การเข้าถึงบริการ หมายถึง การบริการที่มีให้กับผู้ให้บริการ ต้องสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลา มีการให้บริการตามสถานที่ต่างๆ ตามที่ได้รับการร้องขอ และปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่เหมาะสม
2. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ให้บริการ มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย ใช้คำพูดที่สุภาพ และอ่อนน้อม แสดงกิริยามารยาทที่ดีต่อผู้ให้บริการ เมื่อมีการแจ้งอุบัติเหตุบนท้องถนน ตำรวจจราจรไปถึงที่เกิดเหตุและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ใช้สัญญาณมือ สัญญาณนกหวีด ชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย
3. สมรรถนะ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ให้บริการทั้ง 25 นาย มีความเพียงพอ ในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สามารถตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการเป็น ได้อย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ
4. ความมีไมตรีจิต หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ให้บริการ มีอัธยาศัย นอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือผู้บริการอย่างเต็มใจทุกครั้ง ยินดีรับฟังปัญหาของผู้บริการด้วยความเต็มใจ และแสดงออกถึงการเอาใจใส่ด้านการให้บริการอยู่เสมอ
5. ความปลอดภัย หมายถึง การบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ทำให้ผู้บริการรู้สึกปลอดภัยหน้าสถานศึกษาทั้งเด็กและผู้ปกครอง ทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น มีความปลอดภัย เมื่อเห็นตำรวจจราจรควบคุมการจราจรในงานเทศกาลฯ และมีการรณรงค์ในการขับซั้รุด เพื่อความปลอดภัยของประชาชนอยู่เสมอ
6. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้ให้บริการ มีความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่น เชื่อตรง มีความเสมอภาค เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความอดทน รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ ไม่รับสินบน และมีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ

การบังคับใช้กฎหมาย หมายถึง การจับกุมผู้ที่กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติ
จราจรทางบก พ.ศ. 2522

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร หมายถึง ตำรวจผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมการจราจรบนท้องถนน
ในเขตรับผิดชอบ ตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ ในที่นี้ให้หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานี
ตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

วินัยจราจร หมายถึง แบบแผนสำหรับยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับการใช้ทาง
ของผู้ขับขี่ คนโดยสาร คนเดินเท้า หรือคนที่จูง ชี่ หรือไล่ต้อนสัตว์

สถานีตำรวจภูธร หมายถึง หน่วยงานของทางราชการประเภทหนึ่ง มีที่ตั้งนอกเขต
กรุงเทพมหานคร ที่มีหน้าที่ในการรักษาความยุติธรรมในสังคม รักษาความปลอดภัยในชีวิต
และทรัพย์สินของประชาชน ในที่นี้ให้หมายถึง สถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง
จังหวัดนครพนม

เทศบาล หมายถึง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตาม
พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ.
2478 และได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลหลายครั้ง โดยเฉพาะ
พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2496 ถือได้ว่าเป็นกฎหมายหลักของการบริหาร
ราชการเทศบาลในปัจจุบัน กำหนดหลักเกณฑ์เทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) เทศบาลตำบล
2) เทศบาลเมือง และ 3) เทศบาลนคร โดยใช้เกณฑ์รายได้และประชากรเป็นหลักในการ
พิจารณา เทศบาลในที่นี้ให้หมายถึง เทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน หรือผู้ที่อาศัยอยู่ในเขต
เทศบาลเมืองนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ในจำนวน 19,524 คน

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้รับจากการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูล เพื่อปรับปรุง แก้ไข
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองนครพนม อำเภอเมือง จังหวัด
นครพนม