

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา แนวทางการแก้ไขปัญหากการจราจรบนถนนสายหลักในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจนครบาล ได้มีการทบทวน แนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถนำกำหนดเป็นกรอบแนวคิดวิธีการในการศึกษา ต่อไป ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ส่วน ๆ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพ
2. ความรู้เกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจนครบาล
 - 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3
 - 2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
 - 2.3 ถนนสายหลักในเขตพื้นที่ของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบความคิดในการศึกษา

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น มักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมีความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในที่นี้ของกล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยได้มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, น. 24) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

วรูม (Vroom, 1964, p. 99) กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจ

เดวิส (Davis, 1976, p. 61) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ ที่มีความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด ความกระวนกระวาย ความไม่สมดุลภายในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาดังกล่าวได้ มนุษย์ย่อมต้องได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ

สรุป ความพึงพอใจ หมายความว่า ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในเชิงบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการรับบริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งจะรับทราบได้จากการประเมินติดตามผลจากการมารับบริการตามความเป็นจริง

การสร้างความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นขึ้นอยู่กับอยู่กับสาเหตุและวิธีการหลายประการ ดังนี้ (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์, 2542, น. 51)

1. การได้รับตอบสนองความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการหรือรับบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับเพื่อแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของผู้ใช้บริการที่จะขาดเสียมิได้

2. การสนองตอบความต้องการที่เกิดขึ้นที่ได้ใช้บริการ

2.1 การยอมรับในความมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นเหตุที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการความสุภาพ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการความรวดเร็วในการบริการ

2.2 ต้องการการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ และรักษาเรื่องราวความลับ และรวดเร็ว

2.3 ความรวดเร็วที่ได้รับบริการสามารถบริการได้โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน

2.4 คุณภาพของบริการ คือ ความถูกต้องเพียงตรงในข้อมูลที่สำคัญเป็นธรรมและเสมอภาค

2.5 บริการด้วยจรรยาบรรณของนักสวัสดิการสังคม ถือเป็นหน้าที่สำคัญได้แก่การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ

2.6 ให้ความสะดวกและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นคน ของผู้ใช้บริการ เช่น บริการด้วยความสุภาพ และเห็นอกเห็นใจ

3. การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง ซึ่งเกิดหลังจากที่ได้รับบริการตอบสนองตามที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการได้รับบริการที่ต่อเนื่องหลังจากใช้บริการแล้ว เช่น การได้รับการยกย่อง (จากความสามารถจากความพยายามที่พึงตนเอง ฯลฯ) การรักษาเรื่องราวเป็นความลับต่อไป ความต้องการได้รับความปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือ เมื่อความขัดแย้งหรือความไม่พร้อมของผู้ใช้บริการในขั้นตอนต่อไป

มิลเลท (Millett, 1954, p. 397) กล่าวว่าเป้าหมายความสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่วางคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Qualitative The Right Geographical Location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ที่ให้บริการต้องสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความพึงพอใจในการบริการทั่ว ๆ ไป

พาซุราแมน วีเอ ไชร์ทาเนล และแอล แบร์รี (Parsuraman V.A Zeithamel and L. Barry, 1985, pp. 79-81) กล่าวไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความเชื่อถือได้ (Credibility) คุณภาพของผู้บริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงามสะอาด

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 สามารถแบ่งออกเป็นการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการควบคุมและการจัดการจราจร การบังคับใช้กฎหมาย และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นการวัดทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานและปรับปรุงงานด้านการจราจรต่อไป

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สำหรับการให้บริการ ได้มีนักวิชาการที่เกี่ยวข้องได้ให้นิยามความหมาย และได้อธิบายถึงลักษณะการให้บริการดังต่อไปนี้

คาร์สัน (Carson, 1963, pp. 12-14 อ้างถึงใน โชคชัย เนียลเซ็น, 2544, น. 9) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการที่พบอยู่เสมอ ดังนี้ คือ

1. จุดหมายของการบริหารราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งยากที่จะวัดประสิทธิภาพและผลสำเร็จในรูปของดัชนีหรือตัวเลขแห่งผลกำไรทางเศรษฐกิจได้
2. มีการให้บริการที่สลับซับซ้อนและมีทางปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้ผู้บริหารราชการในระดับสูง ต้องรับผิดชอบในผลที่จะต้องปฏิบัติจนถูกประชาชนโจมตีอยู่เสมอ
3. ผู้บริหารราชการจะต้องปฏิบัติราชการตามที่กฎหมายกำหนดไว้และปฏิบัติราชการนอกเหนือไปจากระเบียบบังคับที่กำหนดไว้ไม่ได้ อันทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เสมอ
4. ผู้บริหารราชการสามารถใช้อุดมคติในการตัดสินใจได้น้อย ความเป็นอิสระในการบริหารมีจำกัดในทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคำสั่งต่าง ๆ ได้จำกัดทางเลือกของผู้บริหาร

ราชการอยู่ตลอดเวลาการที่ผู้บริหารตกอยู่ในภาวะเช่นนี้เพราะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางของฝ่ายการเมืองโดยเคร่งครัด รวมถึงการให้มีเสถียรภาพความมั่นคงปลอดภัยของประเทศด้วย

5. การบริการราชการมักอยู่ในความสนใจของประชาชนโดยทั่วไป มีผู้ให้การวิพากษ์วิจารณ์ รวมถึงพยายามที่จะโค่นล้มผู้ที่ปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งที่เคร่งครัดอยู่เสมอ

มิลเลท (Millet, 1951, pp. 937-400 อ้างถึงใน โชคชัย เนียลเซ็น, 2544, น. 10) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจนตลอดจนสถานทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัยอาศัยแนวคิดเชิงปทัสสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

วีเบอร์ (Weber, 1966, p. 340 อ้างถึงใน โชคชัย เนียลเซ็น, 2544, น. 12) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของการให้บริการ คือ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด มีการดำเนินการสม่ำเสมอมีลักษณะที่ซับซ้อน ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ มีความอิสระในการตัดสินใจน้อย ต้องบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเสมอภาค และอยู่ในความสนใจของประชาชนทั่วไป

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพ

บริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้ว ปัจจัยคุณภาพบริการมักจะประกอบด้วยคำสองคำ คือ (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2539, น. 16)

ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ (Characteristics of Service Quality) หมายถึง มุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้น

คุณลักษณะของบริการที่มีคุณภาพ (Attributes of Service Quality) หมายถึง มุ่งเน้นถึงหน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่า เป็น Attributes Factor ของคุณภาพบริการ ในที่นี้ขอเรียกรวม ๆ กันว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ

ในส่วนของกาให้บริการหรือการอำนวยความสะดวก มีจุดมุ่งหมายก็เพื่อ ช่วยให้การจราจรไม่ติดขัด มีการลื่นไหลของรถอยู่ ช่วยลดอุบัติเหตุ และมลพิษภายในอากาศ แต่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตามจุดมุ่งหมายได้นั้น (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2539, น. 7) จะต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการ คือ

1. ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้ใช้บริการ
2. ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ
3. แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้ใช้บริการ
4. บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
6. กิริยา อากา รอ่อนน้อม สุภาพและมีมารยาทดี
7. มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง

เสมอ

กาให้บริการของผู้ให้บริการที่มีชื่อเสียงในระดับต้น ๆ เขามักจะตอบคำถามกับตนเองเสมอว่า (ลินดา เอ็ม แลซ, 2534, น. 96-97)

1. เราารู้หรือไม่ว่ากลยุทธ์ในการบริการขององค์กรเป็นอย่างไร ถ้าไม่มีการกล่าวกันอย่างเปิดเผยหรือตีพิมพ์กลยุทธ์ออกมา เราพอจะคาดการณ์ได้หรือไม่ว่าเป็นอย่างไรโดยดูจากการตัดสินใจและนโยบายที่เราสังเกตได้

2. เราเสนอแนะความเห็นสำหรับการปรับปรุงบริการผ่านช่องทางที่เปิดทางให้เราทำ
ได้บ่อยแค่ไหน

3. เวลาที่เราเสนอความเห็น เราใช้แหล่งข้อสนเทศทั้งหมดที่เรามีอยู่เพื่อทำให้ไอเดีย
นั้นอยู่ในสถานะเป็นจริงที่จะไปใช้งานได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้หรือเปล่า

4. เราอาสาสมัครทำงานให้แก่โครงการ งานที่มอบหมาย และตำแหน่งต่าง ๆ ที่จะเปิด
โอกาสให้เราได้ฝึกฝนและช่วยเราพัฒนาทักษะใหม่ ๆ หรือไม่

5. เราสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานได้ทำแบบเดียวกันหรือเปล่า

6. ในการตัดสินใจแต่ละครั้งที่เราจะไปหรือในการติดต่อลูกค้าแต่ละคราว เราเคย
ลองพิจารณามันเข้ากันได้กับเป้าหมายรวม ทิศทาง และกลยุทธ์ในการบริหารขององค์กรหรือไม่

ดังนั้น ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีความรู้ ทักษะ หรือความ
ชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในการทำงานจะต้องมีการประสานงาน สนับสนุนช่วยเหลือ
ซึ่งกันและกัน โดยให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานและกำหนดเป้าหมายเพื่อหาแนวทาง
ที่เหมาะสมที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการ

2. ความรู้เกี่ยวกับทวิไปเกี่ยวกับกองบังคับการตำรวจนครบาล

ในปัจจุบัน กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด โดยได้มีการ
จัดแบ่งพื้นที่รับผิดชอบตามประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 114 ตอนพิเศษ
35 ง ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2540 หน้า 1 ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดหน่วยงาน
เขตอำนาจรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในสังกัดกองบัญชาการ
ตำรวจนครบาล กรมตำรวจ พ.ศ. 2540 กล่าวคือ พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ
มหาดไทย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กองบัญชาการ
ตำรวจนครบาล 1 ถึง 9 และสถานีตำรวจนครบาลทั้งหมดในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล
ครอบคลุมในเขตกรุงเทพมหานคร (วิสิญ วังษ์อินทร์, 2541, น. 41-46)

อำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ถึง 9

1. รักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยแก่ประชาชน ในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
2. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลายในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
3. ควบคุมการดำเนินการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
4. ควบคุมและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในเขตอำนาจการรับผิดชอบ
5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ซึ่งอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพียงแต่มีความแตกต่างกันในเชิงพื้นที่การดูแลรับผิดชอบเท่านั้น ในที่นี้ขอกกล่าวถึงพื้นที่ศึกษา คือ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 (บก.น. 3) ตั้งอยู่บนอาคารชั้นที่ 3 ของสถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 57 หมู่ 1 ถนนสีหบุรานุกิจ แขวง เขต มีนบุรี มีพื้นที่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น 562.59 ตารางกิโลเมตร ด้านทิศเหนือติดต่อกับ เขตอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทิศใต้ติดต่อกับเขต อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ทิศตะวันออก ติดต่อ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตพื้นที่คันทนายาว และเขตสะพานสูงของ กรุงเทพมหานคร มีหน่วยงาน ในสังกัดดังนี้

1. กองกำกับการอำนวยการ
2. กองกำกับการสืบสวนสอบสวน
3. สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี
4. สถานีตำรวจนครบาลร่มเกล้า
5. สถานีตำรวจนครบาลหนองจอก
6. สถานีตำรวจนครบาลลาดกระบัง
7. สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง
8. สถานีตำรวจนครบาลจระเข้ใหญ่
9. สถานีตำรวจนครบาลนิมิตใหม่
10. สถานีตำรวจนครบาลลำผักชี
11. สถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์
12. สถานีตำรวจนครบาลประชาสำราญ

2.1 โครงสร้างการบริหารงานของกองบังคับการตำรวจนครบาล

โครงสร้างการบริหารงานของ บก.น. 3 แบ่งออกเป็น

1. การบริหารงานระดับกองบังคับการ
 2. การบริหารงานระดับ สน. ท้องที่
- การบริหารงานระดับกองบังคับการ

ในการบริหารงานของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 (บก.น. 3) มีการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น คือ ผู้บังคับการตำรวจนครบาล 3 (ผบก.น. 3) เป็นหัวหน้ารับผิดชอบดูแลและสั่งการในการปฏิบัติ โดยมีรองผู้บังคับการ (รอง ผบก.น. 3) เป็นผู้ช่วยดูแลการปฏิบัติของตำรวจในสังกัด ครอบคลุมสน. ในท้องที่ ในการบริหารงาน กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ได้กำหนดลักษณะงานและความรับผิดชอบ ดังนี้ (วิสิษฐ์ วงษ์อินทร์, 2541, น. 48-55)

1. ลักษณะงานและผู้รับผิดชอบ

1.1 ฝ่ายบริหาร (ปร.)

รับผิดชอบงานด้านการบริหาร และการอำนวยความสะดวกของหน่วยงานในสังกัดดังต่อไปนี้

- 1.1.1 การเร่งรัดติดตามผลงาน ตามระเบียบว่าด้วยการเร่งรัดการปฏิบัติราชการ
- 1.1.2 งานเกี่ยวกับการขออนุญาตต่าง ๆ ยกเว้น การขออนุญาตเกี่ยวกับสถานบริการ โรงแรม การพนัน และสมาคม
- 1.1.3 งานเกี่ยวกับวินิจจัยและการพิจารณาทัณฑ์ทางวินัยข้าราชการตำรวจ
- 1.1.4 งานเกี่ยวกับการตรวจราชการ
- 1.1.5 งานเกี่ยวกับสวัสดิการ
- 1.1.6 งานเกี่ยวกับพลาริการ
- 1.1.7 งานเกี่ยวกับการจัดหาเบิกจ่ายและเก็บรักษาศาสตราภัณฑ์ ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ค่าบำรุงรักษา และการสนับสนุนการขนส่ง การส่งกำลังบำรุงให้กับหน่วยปฏิบัติ
- 1.1.8 งานเกี่ยวกับทะเบียนประวัติและการจัดกำลังพล
- 1.1.9 งานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมข้าราชการตำรวจ
- 1.1.10 งานเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบบัญชี
- 1.1.11 งานเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรายจ่ายประจำวัน
- 1.1.12 งานควบคุมบัญชีหลักฐานต่าง ๆ ในการรับจ่ายเงิน

1.1.13 งานเกี่ยวกับการเงิน งบประมาณและเงินสนับสนุนจากหน่วยต่าง ๆ

1.1.14 งานประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

1.1.15 งานการพิจารณาสั่งคดี สำนักงานสอบสวนคดีที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับการ

1.2 ฝ่ายกิจการพิเศษ (กศ.)

รับผิดชอบงานด้านกิจการพิเศษภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลในสังกัดทุกสถานี ตลอดจนงานกิจการพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่การสืบสวนสอบสวน ดังต่อไปนี้

1.2.1 งานเกี่ยวกับการถวายอารักขาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์

1.2.2 งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ และบุคคลสำคัญของต่างประเทศ รวมทั้งสถานทูต และสถานที่สำคัญด้วย

1.2.3 การรักษาความสงบเรียบร้อยในงานพระราชพิธี งานมหกรรมต่าง ๆ ตลอดจนรักษาสถานที่เกิดเหตุสาธารณภัย

1.2.4 งานการปฏิบัติและการชายเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

1.2.5 งานเกี่ยวกับการควบคุมฝูงชน และการปฏิบัติกรณีชุมนุมประท้วงหรือเรียกร้องต่าง ๆ รวมทั้งการหาข่าวความเคลื่อนไหวของการชุมนุมประท้วง

1.2.6 การระงับและป้องกันอัคคีภัยรวมทั้งเหตุอุทกภัยที่ส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อย เช่น การเก็บกู้วัตถุระเบิด การช่วยเหลือตัวประกันที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรมทั่วไป

1.2.7 งานเกี่ยวกับผู้หลบหนีเข้าเมืองและผู้อพยพจากต่างประเทศ

1.2.8 เป็นผู้ช่วยงานฝ่ายจราจรที่เกี่ยวกับกิจการพิเศษ เช่น ถวายอารักขาแก่ขบวนเสด็จฯ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลสำคัญ ฯลฯ

1.3 รับผิดชอบงานด้านจราจรของหน่วยงานในสังกัด ดังต่อไปนี้

1.3.1 การตรวจตราและควบคุมการจัดการจราจร

1.3.2 การวางแผนการจัดการจราจร และปรับแผนหรือแก้ไขปัญหาจราจร

1.3.3 งานเกี่ยวกับวิศวกรรมจราจรในหน้าที่ตำรวจ

1.3.4 งานเกี่ยวกับงบประมาณด้านการจราจรทั้งในแบบปกติและงบประมาณสนับสนุน

1.3.5 งานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร แก่ขบวนเสด็จพระราชดำเนินของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์

1.3.6 งานเกี่ยวกับการกู้ภัยจากอุบัติเหตุจราจร

1.3.7 งานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในงานพระราชพิธี งานมหกรรมต่าง ๆ ตลอดจนในการที่เกิดสาธารณภัยที่เป็นปัญหาการจราจร

1.3.8 งานเกี่ยวกับการดำเนินงานของกรุงเทพมหานครในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจราจร เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม การจัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย ในหน้าที่ของตำรวจ เป็นต้น

1.3.9 งานเกี่ยวกับการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในการแก้ไขปัญหารถจราจร เช่น การฝึกอบรมอาสาสมัครจราจร ลูกเสือและเนตรนารีฝ่ายจราจร

1.4 ฝ่ายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม 1 (งานสายตรวจ)

รับผิดชอบงานด้านสายตรวจ, งานชุมชนสัมพันธ์ และงานเยาวชนสัมพันธ์ ดังนี้

1.4.1 งานเกี่ยวกับการวางแผนการป้องกันอาชญากรรม

1.4.2 งานเกี่ยวกับการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติของสายตรวจ ตู๋ยามและยามจุด

1.4.3 งานแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม งานฝึกอบรมประชาชนเพื่อสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

1.4.4 งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

1.4.5 การปราบปรามสถานบริการที่กระทำผิดตามพระราชบัญญัติสถานบริการฯ เครื่องจักรกล (ตุ้มฆ่า) และสมาคมที่จัดให้มีการเล่นบิลเลียดหรือสนุกเกอร์โดยผิดกฎหมาย

1.4.6 การป้องกันปราบปรามการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติป้องกันปราบปรามการค้าประเวณีฯ การเผยแพร่วัตถุหรือสิ่งพิมพ์ลามกอนาจาร

1.4.7 งานป้องกันและปราบปรามอาวุธสงครามและอาวุธผิดกฎหมาย

1.5 ฝ่ายป้องกันปราบปรามอาชญากรรม 2 (งานสืบสวน)

รับผิดชอบงานด้านการสืบสวนคดีอาญาของสถานีในเขตพื้นที่รับผิดชอบดังนี้

1.5.1 การสืบสวนปราบปรามผู้กระทำผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกายและทรัพย์สิน

1.5.2 กำกับกร เรงร็ด และติดตามผลการปฏิบัติงานฝ่ายสืบสวนของสถานี ตำรวจนครบาลในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

1.5.3 เรงร็ดสืบสวนจับกุมความผิดคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญคดีสำคัญ คดีที่ประชาชนสนใจ คดีอิทธิพล และมีป็นรับจ้าง

1.5.4 การสืบสวนปราบปรามผู้กระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ อาวุธ สงคราม และอาวุธปืนผิดกฎหมาย

1.5.5 การสืบสวนปราบปรามการกระทำผิด ตามที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณี พิเศษ

1.5.6 การสืบสวนปราบปรามผู้หลบหนีเข้าเมือง ตลอดจนผู้ให้ที่พักพิงแก่ บุคคลต่างด้าว

1.5.7 การสืบสวนปราบปรามบ่อนการพนัน และเครื่องจักรกลไฟฟ้า (ตู้ม้า)

1.5.8 การสืบสวนปราบปรามการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติป้องกัน และปราบปรามการค้าประเวณีฯ การเผยแพร่วัตถุหรือสิ่งพิมพ์ลามก

1.5.9 การสืบสวนปราบปรามแก๊งคนร้ายโจรกรรมรถยนต์และจักรยานยนต์

1.6 ฝ่ายป้องกันปราบปรามอาชญากรรม (งานสอบสวน)

1.6.1 งานเกี่ยวกับการสอบสวนคดีอาญา และคดีจราจร

1.6.2 การตรวจสำนวนการสอบสวนคดีอาญา และคดีจราจร

1.6.3 เรงร็ดการสอบสวนคดีให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว และเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม

1.6.4 การกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

1.6.5 การพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับหมายเรียก หมายจับ และการประกันตัว

ผู้ต้องหา

1.6.6 การพิจารณาเสนอหรือสั่งการเกี่ยวกับการคืนของกลางในคดีอาญา

1.6.7 การพิจารณาปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับคดี

1.6.8 การพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่มีโทษทางอาญา

1.6.9 การวิเคราะห์ การตีความ ปัญหาข้อกฎหมายข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในส่วน ที่เกี่ยวข้องกับคดี

1.6.10 การควบคุมการสอบสวนคดีอาญา หรือเป็นพนักงานสอบสวนเอง ตามคำสั่งกรมตำรวจ และกองบัญชาการตำรวจนครบาลหรือคดีที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.6.11 การพัฒนาปรับปรุงงานการสอบสวนคดีอาญา

1.6.12 การพัฒนาการบริการเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปรับให้รวดเร็วถูกต้อง และเป็นธรรม

1.6.13 การกำกับ สั่งการ เร่งรัด และติดตามผลการปฏิบัติงานของฝ่ายสืบสวน ของสถานีตำรวจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสำนวนการสอบสวน

การบริหารงานระดับสน.ฯ ท้องที่

เป็นที่ทราบแล้วว่า สน. ท้องที่ ที่อยู่ในปกครองของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 มีทั้งสิ้น 10 สน. โดย สน. ท้องที่ จะรับนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติมาจากกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 กองบังคับการตำรวจนครบาล และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยผ่านทางสายงานการบังคับบัญชา ตั้งแต่ รองผู้บังคับการ ผู้บังคับการ ผู้ช่วยผู้บัญชาการ รองผู้บัญชาการ และผู้บัญชาการตำรวจนครบาล ขณะเดียวกับผู้บังคับบัญชาจะคอยทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบดูแลและควบคุมการปฏิบัติของแต่ละ สน. ท้องที่ แต่ละสน. ท้องที่ มีการแบ่งหน้าที่หรือสายงานการปฏิบัติ และการปกครอง ดังนี้

1) ฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วย รองผู้กำกับการอำนวยการ เป็นหัวหน้า โดยมีสารวัตรธุรการ และรองสารวัตรธุรการ เป็นผู้ช่วย ผู้ปฏิบัติงานในทุกวันทำการตั้งแต่เวลา 08.00-16.00 น.

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1) งานด้านการเงินและการบัญชี เช่น การเบิกจ่ายเงินเดือน การฝากถอนเงิน รางวัลและเงินต่าง ๆ

2) งานด้านสวัสดิการ เช่น การเบิกจ่ายค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

3) งานด้านกำลังพล เช่น การจัดทำเนียบอัตราข้าราชการและลูกจ้าง

4) งานด้านทะเบียนคนต่างด้าว เช่น การต่ออายุใบสำคัญฯ

5. งานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเอกสารทางราชการ

2. ฝ่ายป้องกันและปราบปราม

ฝ่ายป้องกันและปราบปราม ประกอบด้วย รองผู้กำกับการฝ่ายปราบปราม เป็นหัวหน้า โดยมีสารวัตรป้องกันและปราบปราม และรองสารวัตรป้องกันและปราบปราม เป็นผู้ช่วยพร้อมด้วยเจ้าหน้าที่

หน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายป้องกันและปราบปราม

ให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยเน้นการป้องกันการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่เป็นหลัก ปฏิบัติการด้านชุมชนสัมพันธ์ โดยมีเป้าหมาย

เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามความเหมาะสมต่อการปราบปรามอาชญากรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

3. ฝ่ายสืบสวนสอบสวน

ฝ่ายสืบสวนสอบสวน ประกอบด้วย งานสอบสวน และสืบสวน โดยมีรองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน เป็นหัวหน้าและแยกออกเป็น

3.1 งานสอบสวน

งานสอบสวน มีสารวัตรสอบสวนหัวหน้างาน ควบคุมรับผิดชอบ ภารกิจหลัก คือ การสอบสวนคดีที่เกิดขึ้นในเขตท้องที่ทั้งคดีอาญาและคดีจราจร ตลอดจนการดำเนินการในด้านต่าง ๆ หลังจากการสอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว

การสอบสวน เป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ได้แก่ สารวัตรสอบสวนและรองสารวัตรสอบสวน ซึ่งจะหมุนเวียนกันเข้าปฏิบัติหน้าที่ เป็นสารวัตรเวรสอบสวน และร้อยเวรสอบสวน ตลอด 24 ชั่วโมง

3.2 งานสืบสวน

งานสืบสวนมีสารวัตรสืบสวน เป็นผู้ควบคุมรับผิดชอบ มีรองสารวัตร สืบสวน เป็นผู้ช่วยควบคุมรับผิดชอบงานด้านสืบสวน คือ การออกหาข่าวด้านอาชญากรรม ความเคลื่อนไหวของคนหรือกลุ่มบุคคลที่อาจเป็นภัยในด้านต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันอาชญากรรม และเหตุร้าย รวมทั้งมีหน้าที่ออกสืบสวนเพื่อคลี่คลายคดีที่เกิดขึ้น และเพื่อหาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ

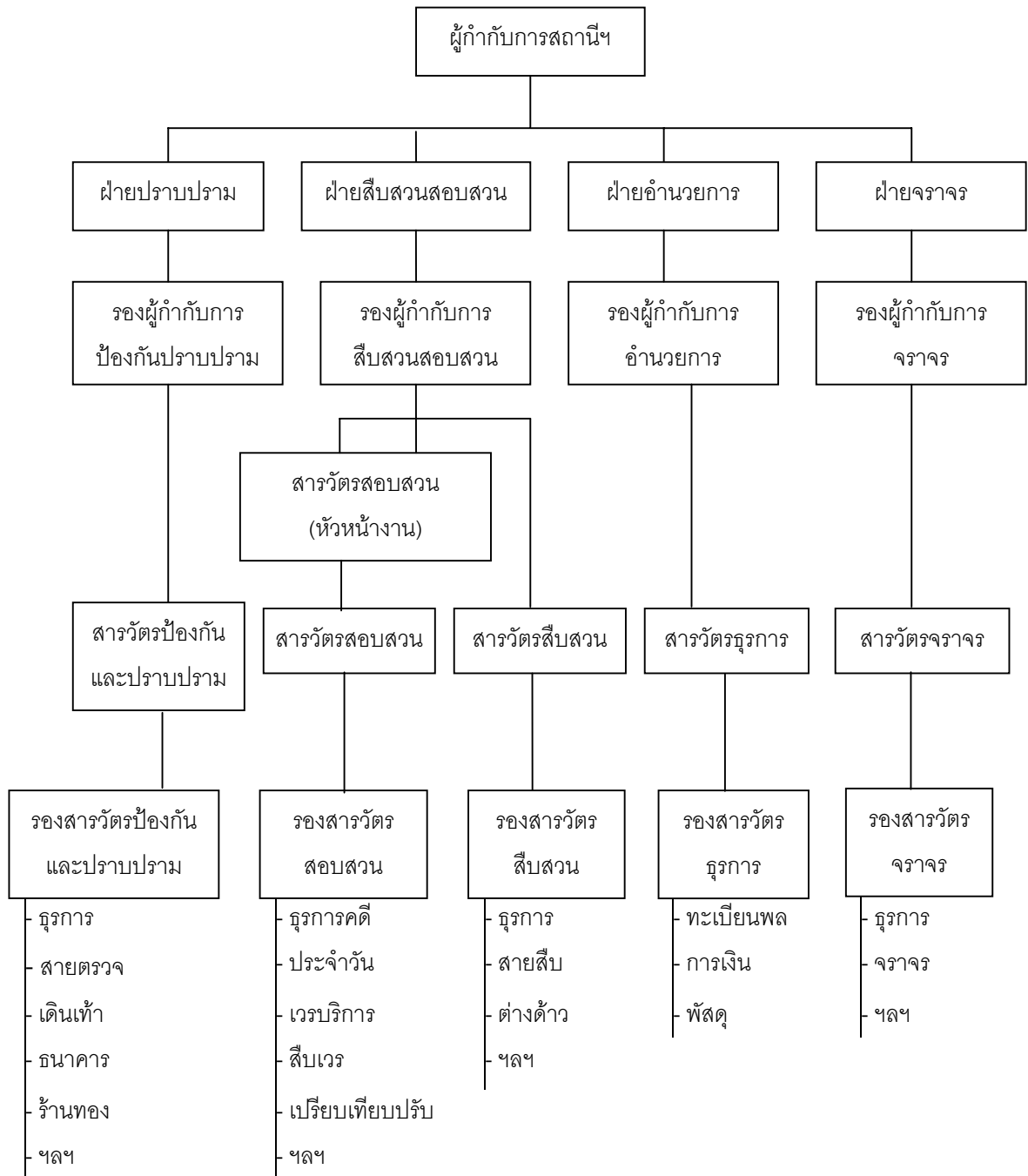
4. ฝ่ายจราจร มี รองผู้กำกับการจราจร เป็นหัวหน้า โดยมีสารวัตรจราจรและรองสารวัตรจราจรเป็นผู้ช่วย พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จราจร

หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายจราจร

ฝ่ายจราจร มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร กวดขันจับกุมผู้กระทำผิดหรือผู้ฝ่าฝืนตามที่กฎหมายจราจรกำหนด การบริการประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอันเกิดจากการจราจร รวมทั้งการสนับสนุนการปฏิบัติงานอันเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมด้วย

ทั้งนี้ในส่วนของการกำกับดูแลงานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะมีโครงสร้างการบริหารงานของสถานีตำรวจนครบาลในท้องที่ ซึ่งจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงในทุกสถานีตำรวจนครบาล ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1
โครงสร้างของ สน. ท้องที่



นอกจากนี้ในส่วนของ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยทั่วไปของสถานีตำรวจนครบาลมีหลายฝ่าย มีการแบ่งบทบาทการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน อาทิ ฝ่ายปราบปราม ฝ่ายสอบสวนสืบสวน ฝ่ายการอำนวยความสะดวกและฝ่ายจราจร โดยจะมีการปฏิบัติงานภายใต้นโยบาย

แผนปฏิบัติงาน ยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ขอล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และนโยบายการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร ดังต่อไปนี้

2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

บทบาทหน้าที่ในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานตำรวจซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการจับกุมผู้ฝ่าฝืน และกระทำผิดกฎหมายอาญา, พ.ร.บ. จราจรทางบกฯ, พ.ร.บ. รถยนต์ฯ, พ.ร.บ. ขนส่งทางบกฯ ซึ่ง ล้วนแต่เป็นพระราชบัญญัติที่มีทาทาทางอาญาทั้งสิ้น เมื่อตำรวจจราจรพบการกระทำผิดอย่างใดอย่างหนึ่งที่ฝ่าฝืนมาตราในกฎหมายดังกล่าว เจ้าพนักงานตำรวจต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา นอกจากนี้แล้วตำรวจจราจรยังมีหน้าที่อื่น ๆ ซึ่งพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 กำหนดไว้เพื่อความสะดวกและปลอดภัยในการจราจร ในแผนแม่บทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545-2549) สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางการดำเนินการในแผนการจราจร ดังนี้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กองบัญชาการตำรวจนครบาล 2545, น. 7) ดังนี้

1. งานจราจรในโครงการพระราชดำริและขยายผลการแก้ไขปัญหาจราจรตามแนวพระราชดำรินในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

2. งานบริหารงานจราจร

2.1 พัฒนาระบบงานจราจรไปสู่แนวทางการบริหารจัดการที่ดีมีเอกภาพและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ภายใต้ระบบการควบคุมและสั่งการจราจร (Traffic Control Management) อย่างต่อเนื่องตามแผนแม่บทเดิม และเป็นการเสริมระบบการแก้ไขปัญหาจราจรแบบการจัดการในระบบถนน (Road Management)

2.2 รวบรวมข้อมูลสถิติที่เกิดจากปัญหาจราจร เช่น สถิติอุบัติเหตุที่เกิดจากการจราจร ฯลฯ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนทางในการแก้ไขปัญหาจราจร

3. งานอำนวยความสะดวกการจราจร การป้องกันอุบัติเหตุ และมลภาวะ

3.1 อำนวยความสะดวกการจราจร ในช่วงโมงเร่งด่วนให้สามารถเพิ่มอัตราความเร็วเฉลี่ยได้อย่างต่อเนื่อง

3.2 ดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อลดอุบัติเหตุและมลภาวะที่เกิดจากการจราจร

3.3 ให้ความรู้ความเข้าใจสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนเพื่อเสริมสร้างวินัยจราจรให้ปฏิบัติตามกฎจราจร ตลอดจนลดอุบัติเหตุและมลภาวะที่เกิดจากการจราจร

3.4 แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ปัญหา และพัฒนาระบบจราจร

3.5 บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับจราจรอย่างจริงจังและต่อเนื่องและเสมอภาคต่อผู้ฝ่าฝืน

บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรนั้น จำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนแม่บทที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ปฏิบัติไปในจุดมุ่งหมายเดียวกัน

นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อการจัดการจราจร

นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อการจัดการจราจรมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล 8 ประการ คือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2545) เพื่อให้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ปฏิบัติไปในจุดมุ่งหมายเดียวกันดังนี้

1. เจ้าหน้าที่งานต้องพิจารณารักษาพื้นผิวและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ผิวจราจรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยการกำหนดมาตรการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน บริษัทร้านค้า ผู้ประกอบกิจการ ที่ต้องใช้ผิวการจราจร ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นแกนกลาง

2. เจ้าหน้าที่งานต้องประสานการจราจร และควบคุมปริมาณรถในถนนแต่ละสายให้สัมพันธ์กันในแต่ละช่วงเวลา

3. เจ้าหน้าที่งานต้องระดมกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าแก้ไขปัญหาการจราจรอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะช่วงเทศกาล ช่วงเวลาเร่งด่วน และในเส้นทางเข้าออก รวมทั้งท้องที่ซึ่งเป็นปัญหาการจราจรติดขัดมาก โดยให้รองผู้กำกับจราจร และ / หรือสารวัตรจราจร ลงไปควบคุมดูแลการปฏิบัติอย่างใกล้ชิด หากปัญหาที่เกิดขึ้นเกินกำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ให้รีบรายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาสั่งการแก้ไขโดยเร่งด่วน

4. เจ้าหน้าที่งานต้องรณรงค์เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน นิสิต นักศึกษา ประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้สื่อในทุกรูปแบบรวมทั้งการจัดส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ชุมชน มวลชนสัมพันธ์ ในพื้นที่เพื่อรณรงค์ขอความช่วยเหลือจากประชาชนให้ลดการกระทำผิดกฎหมายจราจร

5. เจ้าหน้าที่งานต้องกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยเฉพาะความผิดที่เป็นอุปสรรคของการคล่องตัวของการจราจร ที่ก่อให้เกิดปัญหาจราจรหรือสร้างความเดือดร้อนต่อส่วนรวม

6. เจ้าหน้าที่งานต้องจัดฝึกอบรมอาสาจราจรตามความพร้อมของหน่วยงาน แล้วมอบหมายภารกิจให้ปฏิบัติตามสมควร

7. เจ้าหน้าที่งานต้องสร้างกระแสให้เกิดความร่วมมือจากประชาชนทั่วไป องค์กร หน่วยงานเอกชนและหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อร่วมกันจัดการและแก้ไขปัญหาการจราจร

8. เจ้าหน้าที่งานต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผน เตรียมการ และดำเนินการ อำนวยความสะดวกการจราจรแก่ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ในช่วงเทศกาลและวันหยุดต่าง ๆ โดย ทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงสภาพเส้นทาง การเดินทาง การใช้ความ ระมัดระวังและปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

หลักการจัดการบริหารงานจราจร

หลักการจัดการบริหารงานจราจร จากที่ได้กล่าวถึงแผนและนโยบายในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแล้วนั้น สามารถที่จะสรุป พอให้ทราบถึงแนวความคิดที่ถือว่าเป็น หลักสากลของการบริหารงานจราจร ซึ่งจะประกอบไปด้วยหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการ (หลัก Tree E's) ได้แก่ (อดิคม โพธิ์ฮะ, 2547, น. 25-26)

1. การวิศวกรรมจราจร จุดมุ่งหมายของวิศวกรรมจราจร คือ การออกแบบผังเมือง การก่อสร้างถนน การติดตั้งและการดูแลอุปกรณ์ เครื่องหมายจราจรตามท้องถนน รวมทั้ง การปรับปรุง การใช้ถนนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อลดความถี่และความรุนแรงของอุบัติเหตุการจราจร ลดความหนาแน่นของการจราจรและเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการสัญจรบนท้องถนน

2. การให้การศึกษากับจราจร จุดมุ่งหมายของศึกษาสาธาณะเกี่ยวกับการจราจร คือ การให้การศึกษ ให้ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ วิธีการปฏิบัติแก่ประชาชนในฐานะผู้ใช้ถนน ความเข้าใจในปัญหาการจราจร รวมทั้งสนับสนุนนโยบายและโครงการรณรงค์เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และเพื่อพัฒนาอุปนิสัยของประชาชนเกี่ยวกับร่วมการรักษาความปลอดภัยในการใช้ถนน ซึ่งจะช่วยลดการอุบัติเหตุจราจร เพิ่มความปลอดภัย ความสะดวก คล่องตัวในการโดยส่วนรวม

3. การบังคับใช้กฎหมายจราจร จุดมุ่งหมายของการบังคับใช้กฎหมาย คือ การใช้มาตรการลงโทษ เช่น การปรับ การจับกุม และดำเนินคดีอาญา เพื่อควบคุมและบังคับให้ผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และยังรวมถึงการสอดส่อง ตรวจสอบว่ากล่าวตักเตือน และประยุกต์ผู้ใช้รถใช้ถนน ทั้งทางตรง และทางอ้อม

จากแผนแม่บทสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 4 เกี่ยวกับด้านการจราจร, นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อการจัดการการจราจร และหลักการบริหารการจราจรนั้น จะเห็นได้ว่าในการนำแผนหรือนโยบายเกี่ยวกับการจราจร ไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น จะเป็นการปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงในเรื่องการควบคุมและการจัดการจราจร การบังคับใช้กฎหมาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นต้น

บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีบทบาทและหน้าที่ 2 ประการ คือ (ทัศนพล นุ่มหลง, 2544, น. 53-54)

1. หน้าที่โดยตรงในการจับกุมผู้ที่ฝ่าฝืนหรือกระทำผิดตามกฎหมายอาญาพระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ พระราชบัญญัติขนส่งทางบกฯ พระราชบัญญัติรถยนต์ ซึ่งล้วนแต่เป็นพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาทั้งสิ้น ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรพบความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นความผิดเฉพาะหน้าที่ฝ่าฝืนในมาตราของกฎหมาย หรือพระราชบัญญัติดังกล่าวเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรย่อมมีอำนาจจับกุมในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงาน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา นอกจากนี้แล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรยังมีหน้าที่อื่น ๆ ซึ่งพระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ ได้กำหนดไว้เพื่อความสะดวกและปลอดภัยในการจราจร เช่น

- การให้สัญญาณจราจร ไม่ว่าจะเป็นสัญญาณมือหรือสัญญาณนกหวีดก็ตาม (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 24 และ 25)

- การแสดงเครื่องหมายจราจร (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 28)

- การจัดการจราจรชั่วคราว ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินหรือเกิดอุบัติเหตุตามที่เห็นสมควรเพื่อความสะดวกและเพื่อความปลอดภัยในขณะนั้น (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 138)

- การจับกุมโดยการออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจร การเรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่หรือ การว่ากล่าวตักเตือน (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 140)

- การเคลื่อนย้ายรถที่หยุดหรือจอดกีดขวาง หรือใช้เครื่องบังคับรถที่หยุดหรือจอดไม่ให้เคลื่อนย้ายได้ (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 59 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2533 มาตรา 12)

- การทดสอบผู้ขับขี่เพื่อพิสูจน์ว่าหย่อนความสามารถในการขับขี่หรือไม่ (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 142 วรรคสอง)

2. หน้าที่ตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่กำหนดไว้ในคำสั่งกรมตำรวจ (เดิม) ที่ 507/ 2548 ลง 30 เมษายน 2538 เรื่องการกำหนดหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจ ตามโครงการปรับปรุงสถานีตำรวจ ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจจราจรไว้ได้แก่

2.1 หน้าที่ของรองสารวัตรจราจร

- จัดการและควบคุมการจราจร เช่น การดูแลเจ้าหน้าที่ให้อยู่ปฏิบัติหน้าที่ตามจุดที่กำหนด ซึ่งสามารถพิจารณาเปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุผลความจำเป็น รวมทั้งการติดต่อประสานงานในกรณีเกิดปัญหาความขัดแย้งด้านการจราจร

- ศึกษารวบรวมสถิติ ข้อมูล เกี่ยวกับการจรรยาและนำวิทยากรต่าง ๆ มาใช้ในการจรรยา เช่น สถิติในการเกิดอุบัติเหตุจรรยา ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจรรยา
- ศึกษารวบรวมสถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับการจรรยาและนำวิทยากรต่าง ๆ มาใช้ในการจรรยา เช่น สถิติในการเกิดอุบัติเหตุจรรยา ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจรรยา
- ให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอบรมชี้แจงให้รู้สภาพปัญหาการจรรยา กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผูกอบรมระเบียบ วินัย
- สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้รถใช้ถนนได้ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และแก้ไขข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างวินัยการจราจร
- ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับจราจร
- จัดการเกี่ยวกับอุบัติเหตุเบื้องต้น เช่น แจ้งพนักงานสอบสวน รักษาสถานที่เกิดเหตุ ปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บเบื้องต้น ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการรักษาร่องรอยพยานหลักฐานต่าง ๆ
- เก็บรวบรวมข่าวสาร ข้อมูล หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม เสนอผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
- จับกุมผู้กระทำความผิดซึ่งหน้า ซึ่งถ้าหากไม่จับกุมทันทีอาจทำให้คนร้ายหลบหนีได้ หรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินคดีตามกฎหมาย
- ให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ หรือเจ้าหน้าที่ในสายงานอื่นตามความเหมาะสม
- เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉับพลัน หรือตามแผนที่ผู้บังคับช้บัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ในการระงับปราบปราม จับกุม สกัดจับ ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น
- ช่วยสารวัตรจราจรในการปฏิบัติหน้าที่ภายในขอบเขตหน้าที่ หรือคำสั่งที่กำหนด
- ช่วยงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร
- ช่วยงานด้านอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

- ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร ตามที่รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจรสั่งการ และนำวิทยากรใหม่ ๆ มาใช้ในงานจราจร
- จัดและควบคุมการจราจร ตามที่รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจรสั่งการ

- สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ ประชาสัมพันธ์ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

- ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่ง หรือการออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร จับกุม ผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

- จัดการรักษาสถานที่เกิดเหตุเบื้องต้น แยกรถคู่กรณีให้พ้นการกีดขวางการจราจรตามความเหมาะสม พร้อมทั้งทำแผนที่โดยสังเขปไว้ ให้ปรากฏตำแหน่งของร่องรอย พยานหลักฐาน เช่น ตำแหน่งรถที่หยุดอยู่หลังของการเฉี่ยวชนกัน ตำแหน่งของผู้บาดเจ็บหรือผู้ตาย รอยขีดหรือรอยครูดบนถนน รอยห้ามล้อรถ สิ่งของต่าง ๆ ที่ตกอยู่ในที่เกิดเหตุ เป็นต้น ดำเนินการให้รถคู่กรณีและพยานไปพบพนักงานสอบสวน

- เก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม โดยการรายงานข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้เสนอต่อรองสารวัตรจราจร หรือสารวัตรจราจร ในกรณีเร่งด่วนให้แจ้งโดยตรงต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ แล้วค่อยรายงานต่อรองสารวัตรจราจร หรือสารวัตรจราจร ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด

- ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่รวบรวม ได้แก่ ฝ่ายป้องกันปราบปราม

- จับกุมผู้ที่กระทำความผิดซึ่งหน้า ซึ่งหากไม่จับกุมทันทีอาจทำให้คนร้ายหลบหนีหรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินคดี

- ให้ความช่วยเหลือแก่หน้าที่สายตรวจ หรือเจ้าหน้าที่สายงานอื่น ๆ ในการปราบปรามหรือจับกุมผู้กระทำความผิดตามความเหมาะสม

- เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉบับลงนาม หรือคำที่ผู้บังคับบัญชา กำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ในการระงับ ปราบปราม จับกุม สก๊าดจับ ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น

- ช่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับงานจราจร

- ช่วยงานด้านอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ซึ่งในการจัดบริการด้านจราจรสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ใช้รถใช้ถนนได้สัญจรไปมาในถนนในแต่ละสายได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และถึงที่หมายโดยเร็วที่สุด โดยที่ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอำนวยความสะดวกในด้านการจราจรอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะเทศกาล ชั่วโมงเร่งด่วนและในเส้นทางเข้า-ออก เพื่อให้มีการจราจรที่สิ้นไหลตลอดเวลา

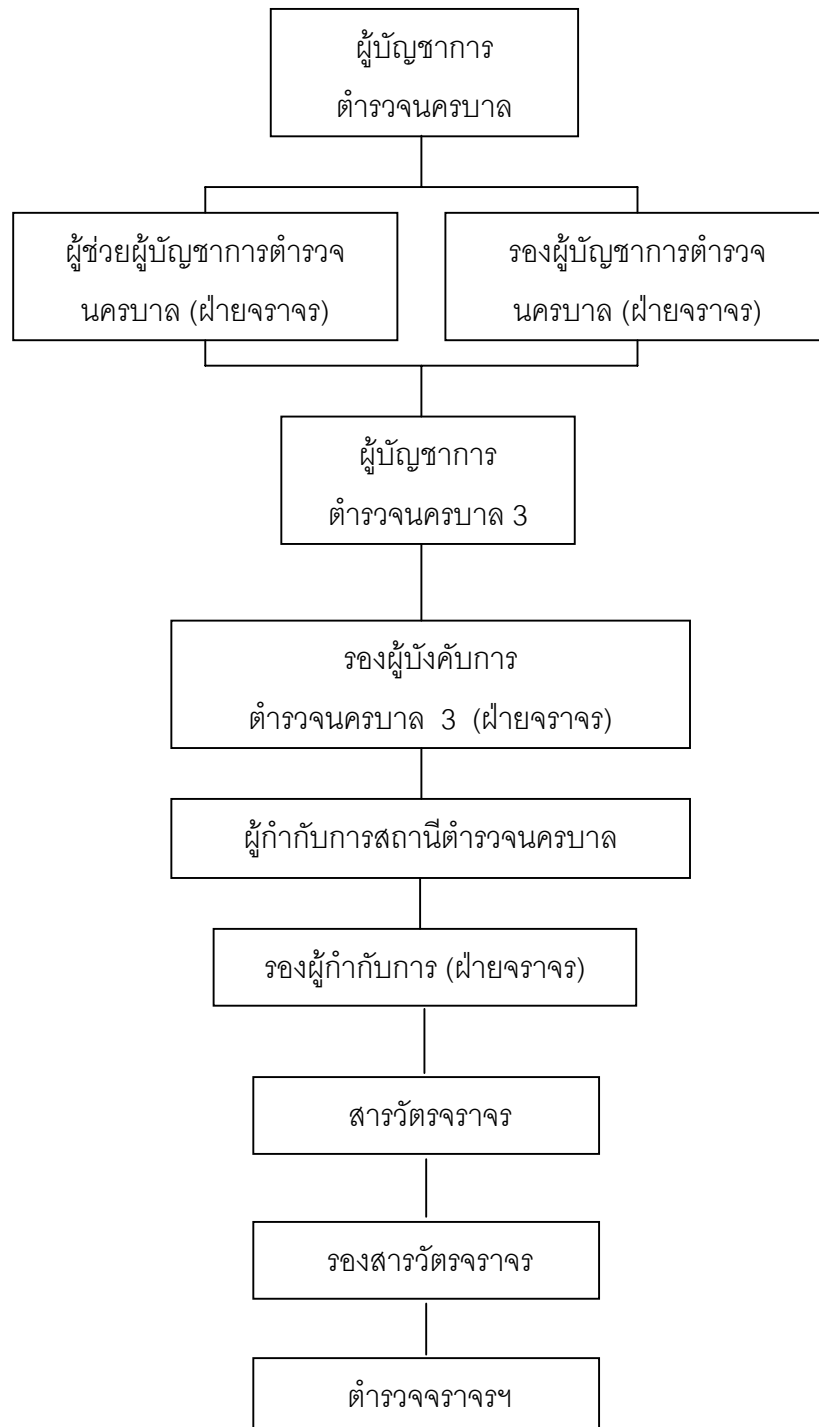
กล่าวโดยสรุป ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรนั้น ซึ่งถือเป็นงานบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ คือ การให้สัญญาณจราจร (สัญญาณมือ และสัญญาณนกหวีด) การแสดงเครื่องหมายจราจร (ป้ายแสดง

เครื่องหมายต่าง ๆ) การจัดการจราจรชั่วคราว (เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน) การจับกุมโดยการออกไปสั่งของ เจ้าพนักงานหรือการว่ากล่าวตักเตือน การเคลื่อนย้าย รถที่ชำรุด หรือจอดกีดขวาง การทดสอบ ผู้ขับขี่เพื่อพิสูจน์ว่าหย่อนความสามารถในการขับขี่หรือไม่

2. การปฏิบัติตามหน้าที่ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กรมตำรวจ) ที่ 507/2538 ลงวันที่ 30 เมษายน 2538 คือ ศีรษะรวบรวมสถิติ ข้อมูลที่เกี่ยวกับการจราจรและการนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการจราจร จัดการและควบคุมการจราจร สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำ และประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนเกี่ยวกับการจราจรบนท้องถนน การจัดการสถานที่เกิดเหตุเบื้องต้น จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถอธิบายได้ตามโครงสร้างการบังคับบัญชาของตำรวจจราจร ได้ดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2
โครงสร้างการบังคับบัญชาตำรวจจราจร



2.3 ถนนสายหลักในเขตพื้นที่ของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3

เนื่องจากสภาพปัญหาการจราจรในเขตกรุงเทพมหานครถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญของประเทศก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมเป็นอย่างมากที่ทุกฝ่ายจะต้องร่วมมือกันแก้ไข กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ในฐานะผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการจราจร ได้ดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อแก้ไขและบรรเทาปัญหาจราจรเสมอมา โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนเช้าและเย็น มีผู้ใช้รถใช้ถนนเป็นจำนวนมากที่จะต้องเดินทางเข้า-ออกเมืองทำให้ถนนที่เป็นเส้นทางเข้า-ออกเมืองติดขัด และส่งผลกระทบต่อเส้นทางต่อเนื่องในวงกว้าง การเร่งระบายรถเส้นทางเข้าและออกเมืองดังกล่าว จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการระบายรถออกจากผิวจราจรโดยเร็ว ประกอบกับรัฐบาลได้เสนอแนะให้กองบัญชาการตำรวจนครบาลเร่งระบายรถในถนนสายหลักที่เป็นเส้นทางเข้าและออกเมือง โดยให้น้อมนำแนวพระราชดำริในการแก้ไขปัญหาจราจรเข้ามาดำเนินการ เพื่อให้การเคลื่อนไหวของกระแสการจราจรในภาพรวมดีขึ้น โดยเฉพาะเส้นทางที่ต่อเนื่องกับเส้นทางหลักเข้าออกเมืองที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการจราจร โดยการกำหนดเส้นทางหลักที่ใช้เข้าและออกเมืองในการอำนวยความสะดวกการจราจรในเส้นทางดังกล่าวเป็นพิเศษ
 2. เพื่อให้การเคลื่อนไหวของกระแสการจราจรในภาพรวมดีขึ้น โดยเฉพาะเส้นทางที่ต่อเนื่องกับเส้นทางหลักเข้า-ออกเมืองที่กำหนด
 3. เพื่อสร้างทางเลือกในการใช้เส้นทางให้กับผู้ใช้รถใช้ถนน
 4. เพื่อสร้างความปลอดภัยในการเดินทางให้กับผู้ใช้รถใช้ถนน
- ฝ่ายจราจรกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 จึงได้กำหนดถนนสายหลักใน 8 เส้นทางประกอบด้วย

- เส้นทางที่ 1 ถนนสุขุมวิทวงศ์ เริ่มจากสี่แยกมีนบุรี-สุดเขตกรุงเทพมหานคร
- เส้นทางที่ 2 ถนนรามคำแหง เริ่มจากคลองบางชัน-ถนนสุขุมวิทวงศ์
- เส้นทางที่ 3 ถนนสีหบุรานุกิจ เริ่มจากสี่แยกมีนบุรี-ถ.ร่วมเกล้า
- เส้นทางที่ 4 ถนนนิมิตใหม่ เริ่มจากถนนสุขุมวิทวงศ์-สุดเขตกรุงเทพมหานคร
- เส้นทางที่ 5 ถนนร่วมเกล้า เริ่มจากแยกลาดกระบัง-ถนนสุขุมวิทวงศ์
- เส้นทางที่ 6 ถนนอ่อนนุช-ลาดกระบัง เริ่มจากคลองตาฟูก-คลองหัวตะเข้
- เส้นทางที่ 7 ถนนรามอินทรา เริ่มจากคลองบางชัน-สี่แยกมีนบุรี
- เส้นทางที่ 8 ถนนฉลองกรุง เริ่มจากคลองประเวศบุรีรมย์-คลองลำซวดเตย-คลองลำพะอง-ถนนสุขุมวิทวงศ์

จากการกำหนดเส้นทางที่เป็นถนนสายหลักทั้ง 8 เส้นทางจะเห็นว่าเป็นเส้นทางที่เชื่อมต่อระหว่างเมือง ไปถึงชานเมืองของเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งถือว่าทุกเส้นทางมีความสำคัญที่ในการเดินทางของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ฉะนั้นจึงควรมีการพัฒนาเส้นทางถนนดังกล่าวให้มีสะดวก และคล่องตัวในการเดินทาง ต่อไป

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บวรชัย ต้นสุทัศน์ (2543, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปัญหาสภาพการจราจรในถนนเอกชัยศึกษาในพื้นที่เขตสถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและลักษณะทั่วไปของสภาพการจราจร ปัญหาและสาเหตุของการเกิดสภาพการจราจรติดขัดในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน เพื่อศึกษาปัญหาการจราจรบนถนนเอกชัย เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข สภาพการจราจรติดขัดบนถนนเอกชัย ตลอดจนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้รถใช้ถนนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในระหว่าง 26-35 ปี ประกอบอาชีพเอกชน ลูกจ้างเอกชน หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลหรือรถยนต์กระบะ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจราจรปานกลาง ส่วนมากเคยกระทำผิดกฎหมายจราจร และเคยถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุม ส่วนมากจะอ้างกระทำผิดโดยไม่เจตนา การกระทำผิดประจำคือฝ่าฝืนประกาศข้อบังคับ เมื่อกระทำผิดหรือฝ่าฝืนประกาศข้อบังคับแล้ว จะพยายามขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจกล่าวตักเตือนหรือลงโทษปรับสถานเบา การสร้างวินัยแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนเห็นควรให้กวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างจริงจังและต่อเนื่องควบคู่กับการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวินัยจราจร ปัจจัยที่ก่อให้เกิดสภาพการจราจรติดขัดหรือจากสภาพถนนบกพร่องเป็นคอขวดและโค้งหักศอกบริเวณโค้งคอกม้า ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในระหว่าง 26-35 ปี เป็นตำรวจชั้นประทวนยศพลตำรวจ-สิบตำรวจเอก มีอายุราชการระหว่าง 1-10 ปี มีวุฒิการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจราจรมาก เคยกระทำผิดกฎหมายจราจร แต่เป็นเพราะมีเหตุจำเป็นจะรีบไปปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่หรืออยู่ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ช่วงเวลาที่เกิดสภาพการจราจรติดขัดมาก คือ ช่วงเวลา 06.00-08.00 น. สภาพการจราจรติดขัดมีสาเหตุปัจจัยมากการสภาพถนนบกพร่องเป็นคอขวดและโค้งหักศอกบริเวณโค้งคอกม้า สาเหตุที่ผู้ใช้รถใช้ถนนกระทำผิดกฎหมายจราจร คือ ความมีมีระเบียบวินัยหรือไม่เคารพกฎหมายจราจรของผู้ใช้รถใช้ถนน การสร้างวินัยแก่ผู้ใช้รถถนนโดยการบังคับกฎหมายอย่างเด็ด

ขาดและรุนแรง สรุปลัจจัยที่เกิดให้เกิดสภาพการจราจรในถนนเอกชน มีปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ คน (ผู้คนขับขี่ คนเดินเท้า เจ้าหน้าที่ตำรวจ) ยานพาหนะ สภาพถนน และสิ่งแวดล้อม กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปัญหาจราจร 1) การปลูกฝังให้รักษาและปฏิบัติตามกฎหมายจราจรตั้งแต่ในวัยเยาว์ 2) ส่งเสริมให้เด็กได้รับการเรียนรู้และทำความเข้าใจในเรื่องกฎหมายจราจร 3) การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนเรียนรู้เรื่องกฎการจราจร 4) สร้างค่านิยมให้ผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎจราจรโดยเคร่งครัด 5) ส่งเสริมให้ผู้ใช้รถใช้ถนนมีน้ำใจในการขับขี่ 6) รณรงค์ให้มีการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะมากขึ้น 7) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง 8) ควรมีมาตรการในการลดหย่อนโทษ ในกรณีที่ผู้กระทำผิดมาชำระค่าปรับตามเวลาที่กฎหมายกำหนด 9) นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาร่วมปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร 10) นำเทคโนโลยีในด้านการสื่อสารมาเป็นประโยชน์ในด้านการจราจร

นพพร ลือบางใหญ่ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาจราจรและวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจท่าพระ เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง มีประสบการณ์การใช้รถใช้ถนน 1-5 ปี ร้อยละ 38.0 ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ด้านการอำนวยความสะดวกจราจรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบังคับใช้กฎหมายอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในด้านสภาพการจราจร ต้องการให้การจราจรคล่องตัวในช่วงเวลาเร่งด่วน มีการเร่งปรับสภาพการจราจรบนท้องถนนให้คล่องตัว แก้ไขปัญหาการติดและคว้นด้อย่างเคร่งครัด รวมทั้งแก้ไขปัญหาค้างรถบนท้องถนน และให้รถโดยสารประจำทางมีระเบียบในการปฏิบัติมากขึ้น ด้านการปฏิบัติงานควรเข้มงวดเรื่องการตั้งด่านให้เป็นเวลามากกว่านี้ เข้มงวดตรวจสอบรถผิดกฎหมาย ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ว่าเปรียบประชาชน ควรรับฟังเหตุผลของประชาชน ด้านบุคลากร ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเหมาะสม หรือเพิ่มอาสาจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน

สมพงษ์ สุภาวรรณพงศ์ (2545, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการแก้ไขปัญหาการจราจรในเขตจังหวัดสมุทรปราการ : ศึกษาในเขตพื้นที่ สภ.ต.ลำโรงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน ศึกษาทัศนะของประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรตำบลลำโรงเหนือต่อปัญหาการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน และแนวทางแก้ไข จากการศึกษาพบว่า ด้านปัญหาการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน คือ เวลาที่รถติดมากเป็นเวลาเร่งด่วนช่วงเช้าและช่วงเย็น ซึ่งประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนเห็นว่ามีสาเหตุมาจาก เกิดการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถและระบบขนส่งมวลชนที่ไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าเกิดจากการละเมิดกฎจราจรของผู้ขับขี่รถยนต์และระบบขนส่งมวลชนไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนเส้นทางด้านการจราจรที่มีปัญหาในช่วงเวลาเร่งด่วน ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนเห็นว่า เป็นถนนสุขุมวิทเชื่อมต่อกะพารักษ์ ถนนศรีนครินทร์ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่า เป็นถนนสุขุมวิทและถนนเทพารักษ์เชื่อมถนนสุขุมวิท นอกจากนี้การมีสถานศึกษา สถานที่ราชการ การจอดรถรับ-ส่งไม่เป็นระเบียบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ การขูดเจาะซ่อมแซมถนน การเกิดอุบัติเหตุหรือมีรถจอดเสียบบนถนน การมีตลาดขนส่งสินค้า การเดินข้ามถนนไม่ใช้สะพานลอย หรือทางม้าลาย ซึ่งการเกิดปัญหาการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วนส่งผลกระทบต่อชีวิตสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น อารมณ์เสีย ฯลฯ ส่วนแนวทางแก้ไขปัญหาการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน จากความคิดเห็นของผู้ใช้รถใช้ถนนเห็นว่า 1) ด้านโรงเรียนหรือสถานศึกษา ควรใช้วิธีเหลื่อมเวลาเข้าเรียน-เลิกเรียน ให้โรงเรียนจัดที่จอดรถรับ-ส่งนักเรียนเป็นของตนเอง 2) รัฐบาลจัดบริหารขนส่งมวลชนให้ทันสมัย สะอาด ปลอดภัย ตรงเวลา) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย ควรมีการกวาดล้างจับกุมผู้กระทำความผิดกฎจราจร มีการใช้มาตรการเปรียบเทียบปรับมากกว่าการประชาสัมพันธ์ 4) ในการวิศวกรรมจราจร การขูดเจาะซ่อมแซมหรือปรับปรุงถนนสมควรทำในเวลากลางคืน หรือช่วงเวลาปิดภาคเรียน 5) ในด้านการศึกษา สื่อมวลชน ต่าง ๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้รถใช้ถนนมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องกฎจราจรและเส้นทางในการเดินทาง 6) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเห็นว่า 1) ในถนนสุขุมวิท 105 และสุขุมวิท 107 ให้รถทางตรงในช่องทางด้านซ้ายของถนนสุขุมวิทเข้า จากลำโรงมุ่งหน้าแยกบางนา ผ่านตลอด เพื่อบรรเทารถโดยสารประจำทางจะได้เคลื่อนตัวได้ตลอด 2) ให้มีการสร้างสะพานกลับรถ ในถนนสุขุมวิทในลักษณะรูปเกือกม้าในถนนสุขุมวิท และถนนศรีนครินทร์เขตพื้นที่ลำโรงเหนือทั้งสองด้าน รวมทั้งสะพานคนข้าม) จัดเวลาเลื่อมล้ำของโรงงานอุตสาหกรรม 4) ในการขูดเจาะถนนของหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีการวางแผนซ่อมบำรุง ปรับปรุงรายการสาธารณูปโภค

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา 1) ปรับปรุงเส้นทางรถไฟฟ้าจากสถานีอ่อนนุชมาเชื่อมต่อจนถึงจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อจะได้ลดจำนวนรถยนต์ที่ประชาชนใช้ขับขี่ในการ

ประกอบภารกิจประจำวัน 2) ปรับปรุงการเดินรถโดยสารประจำทางในพื้นที่สำโรงเหนือ เชื่อมต่อถนนบางนา-ตราด) ให้มีการสร้างสะพานกลับรถในรูปแบบเกือกม้าทั้งสองด้าน เพื่อลดจำนวนรถที่มากลับรถบริเวณปากซอยสุขุมวิท 74 และจุดกลับรถปากซอยสุขุมวิท 109 จะทำให้รถที่รอเลี้ยวขวาหรือเลี้ยวกลับไปกีดขวางรถทางตรง 4) จัดสร้างสะพานลอยให้รถวิ่งข้ามบริเวณแยกเทพารักษ์ แยกปุเจ้าสมิงพราย แยกรถไฟสายเก่า และสี่แยกศรีเทพา รวมทั้งสะพานลอยให้คนข้าม 5) แสวงหาแนวทางร่วมปฏิบัติกับหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

เนติ ชันบุญ (2546, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหาจราจร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริเวณแยกซังฮี (ถนนสามเสน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจราจรบริเวณแยกซังฮี (ถนนสามเสน) ในช่วงโมงเร่งด่วน และศึกษาทักษะของประชาชนต่อการแก้ปัญหาจราจรบริเวณแยกซังฮี (ถนนสามเสน) จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 1-40 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเป็นพาหนะในการเดินทาง ชาวสารที่สถานีตำรวจนครบาลสามเสนประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแก้ปัญหาจราจรให้กับประชาชนนั้น ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมรณรงค์วันจราจรกับสถานีตำรวจ ในด้านทักษะของประชาชนต่อการแก้ปัญหาจราจรบริเวณแยกซังฮี (ถนนสามเสน) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลสามเสน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับวิธีการแก้ไขปัญหาจราจรบริเวณแยกซังฮี (ถนนสามเสน) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลสามเสน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรไปบริการในช่วงโมงเร่งด่วนให้มากขึ้น กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างมาก และมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจสามเสนยังขาดประสบการณ์การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาจราจรที่ถูกต้องเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการแก้ไขปัญหาจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลสามเสน ควรจัดให้การฝึกอบรมด้านการจราจรให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายโดยทั่วถึงกัน โดยเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรง พร้อมทั้งควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลสามเสนมีการศึกษาสูงขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีคุณภาพในการทำงานมากขึ้น และควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาจราจรของสถานีตำรวจนครบาลสามเสนไปยังประชาชนอย่างทั่วถึง โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนทั่วไป และประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลสามเสนอีกด้วย

อติคม โพธิ์ฮะ (2547, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ใช้

รถใช้ถนนบนถนนพระราม 2 ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 9 ถึงหลักกิโลเมตรที่ 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความเดือดร้อนและทัศนคติของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรบนท้องถนนในช่วงเวลาเร่งด่วน (07.00-08.00 น.) จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็น เพศชาย มีอายุระหว่าง 20-25 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ 5,001-9,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ใช้รถใช้ถนนในช่วงนี้เป็นเวลา 1-5 ปี ผู้ใช้รถใช้ถนนในช่วงเวลาเร่งด่วน (07.00-08.00 น.) ผู้ใช้รถใช้ถนนประสบเดือดร้อนในช่วงเวลาเร่งด่วนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพทางกาย จิตใจ และอารมณ์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสภาพสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้รถใช้ถนนมีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรบนท้องถนนว่าสามารถควบคุมและการจัดการจราจรได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับมากต่อการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแก่ผู้กระทำความผิดทุกคน อยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เช่น สามารถเคลื่อนย้ายรถหรือสิ่งของต่าง ๆ การเคลื่อนย้ายรถที่ชำรุดหรือจอดกีดขวางพันการกีดขวางช่องทางการจราจรได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะต่อสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามในการพัฒนาการให้บริการจราจร ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรคอยบริการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วนบริเวณถนนวงแหวนพระราม 2 มากขึ้น ควรยกเลิกป้ายแถบดำเพราะทำให้เกิดปัญหาการติดขัด ควรเอาจริงจังกับผู้กระทำความผิดกฎจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรพูดจาด้วยความสุภาพและอ่อนโยน มีวิจรรย์ญาณในการบังคับใช้กฎหมายจราจรโดยเข้มงวดมากขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควรแจ้งข้อกล่าวหาในการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจรอย่างชัดเจนก่อนเรียกใบอนุญาตขับขี่และสั่งปรับ นอกจากนี้ควรพัฒนาเครื่องหมายจราจร การจัดป้ายจราจรเครื่องหมายและสัญญาณลักษณะต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน พัฒนาการจัดการจราจรในเชิงปฏิบัติการ ด้านการพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ควรใช้คำสุภาพ ให้เกียรติ และเป็นมิตรต่อประชาชน เพื่อให้ความร่วมมือในการจราจรที่เป็นระเบียบมากขึ้น

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

