

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “บทบาทหน้าที่และปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางรัก” ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
  - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
  - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจราชการ
  - 1.3 แนวคิดปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง
  - 2.2 ทฤษฎีปัจจัยจูงใจหรือทฤษฎี 2 ปัจจัย
3. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการปฏิบัติงานจราจร
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ชัตติยา กรรณสูต (ม.ป.ป. อ้างถึงใน อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543, น. 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลายสิ่งก็ตาม ในลักษณะที่เป็นอัตวิสัย (Subjective) อันเป็นพื้นฐานเบื้องต้น หรือมีผลให้เกิดการกระทำ หรือการแสดงออกที่เรียกว่า “พฤติกรรม”

เชิดศักดิ์ ไชวาสินธุ์ (2520 อ้างถึงใน อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543, น. 7) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าไปในทิศทาง

หนึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุน หรือคัดค้านก็ได้ขึ้นอยู่กับขบวนการอบรมให้เรียนรู้หรือระเบียบวิธีการสังคม

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2530 อ้างถึงใน อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543, น. 7) กล่าวไว้ว่าทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งในการสนับสนุนหรือคัดค้านได้

ความหมายของทัศนคติได้มีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยได้แบ่งองค์ประกอบที่ใช้วัดทัศนคติออกเป็น 3 ส่วน คือ (2540 อ้างถึงใน อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543, น. 7)

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึก และค่านิยมส่วนตัว ซึ่งมีแตกต่างกันในแต่ละบุคคลทำให้เกิดทัศนคติในทางหนึ่งต่อเรื่องนั้น เช่น ชอบ หรือไม่ชอบ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นเรื่องของความเชื่อ การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งทั้งในทางบวกหรือทางลบ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางใดทางหนึ่ง เช่น พร้อมที่จะช่วยเหลือหรือพร้อมที่จะต่อต้าน เป็นต้น

ทั้งนี้เมื่อบุคคลหนึ่งได้รับสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สถานการณ์หรือวัตถุใด ๆ บุคคลนั้นก็เกิดความรู้สึกความเข้าใจและความพร้อมที่จะแสดงออก สิ่งเหล่านี้คือองค์ประกอบของทัศนคติที่เราสามารถวัดได้จากคำพูดที่แสดงความรู้สึกความเชื่อหรือปฏิกิริยาที่แสดงออก

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากร หรือ สิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

กล่าวโดยสรุปได้ว่าทัศนคติในเชิงประเมินความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่ามีระดับมากน้อยเพียงใดต่อการปฏิบัติงานจรรยาบรรณต้องถนนสามารถพิจารณาได้จากคุณภาพ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน รวมทั้งคุณภาพชีวิตส่วนตัวและครอบครัว

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจราชการ

### ความหมายของข้าราชการ

ความหมายของข้าราชการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ตามลำดับ ดังนี้ (W.A. Niskanen, 1973; P. Dunleavy, 1991 อ้างถึงใน สมชาย สุขสิริเสรีกุล, 2545, น. 35-36)

ข้าราชการ หมายถึง ลูกจ้างเต็มเวลาของหน่วยงานราชการ ซึ่งมีบทบาทในด้านการใช้งบประมาณของแผ่นดิน

ข้าราชการ คือ เจ้าหน้าที่ที่ทำงานอย่างถาวรในองค์กร ซึ่งมักมีสภาพที่ความมีส่วนร่วมของข้าราชการในประสิทธิผลขององค์กรนั้นไม่สามารถถูกประเมินได้อย่างตรงไปตรงมา

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2545, น. 12) ให้ความหมายข้าราชการว่า ข้าราชการ คือ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ข้าราชการ คือ ผู้ที่รับราชการในตำแหน่งประจำในหน่วยงานราชการ

### ความหมายของการจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542, น. 109) กล่าวว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ถูกจูงใจ เพื่อสร้างกำลังใจและความเต็มใจในกระทำหรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยใช้สิ่งเร้าที่พึงพอใจมากระตุ้นให้เกิดแรงขับ การที่บุคคลบรรลุเป้าหมายหรือในสิ่งที่ต้องการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

สุพิน เกษาคุปต์ (2545, น. 94-100) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ และกล่าวถึงการจูงใจในราชการไว้ ดังนี้

การจูงใจ หมายถึง การจูงที่ใจของอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อผู้จูงอยากให้ผู้อื่นเดินทางไหนก็ต้องทำให้ใจของผู้ถูกจูงนั้นยอมรับและเดินตามด้วยตนเอง การจูงใจจึงเป็นการสร้างพลังใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่ผู้จูงปรารถนา โดยไม่ใช้การครอบงำหรือการบังคับ

จากความหมายดังกล่าว การจูงใจใครก็ตามสิ่งแรกต้องรู้ว่าผู้ถูกจูงใจต้องการอะไร โดยมนุษย์ทุกคนมีความต้องการทั้งทางกายและทางจิตใจ ดังนี้

1. ความต้องการทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและสุขภาพที่แข็งแรง ปัจจัย 4 นี้ เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อการยังชีพ เพื่อให้ชีวิตมีคุณภาพขึ้น ความต้องการขั้นต่อไปคือต้องการมีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบาย มีพาหนะการเดินทางไปที่ต่าง ๆ ในการทำงานก็อยากอยู่ในห้องทำงานที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ สามารถ

เกิดขึ้นได้ด้วยเงิน การทำงานจึงทำเพื่อให้ได้เงินและให้ได้รับสวัสดิการต่าง ๆ จากองค์กรและถ้าจะให้ดีกว่านี้ อยากได้งานที่มีหลักประกันความมั่นคงว่าตนจะมีสิ่งตอบสนองความต้องการตลอดชีวิต

2. ความต้องการทางใจ ได้แก่ ความรู้สึกดี ๆ เช่น ความรักจากผู้คนรอบข้าง ครอบครัว เพื่อนฝูง นาย ลูกน้อง ความรู้สึกที่ตนเองมีค่า มีคนอื่นชื่นชมความรู้ ความสามารถ และผลงานของตน มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ต้องการทำในสิ่งที่ชอบ ที่สนุก ที่มีความหมาย ที่ท้าทายความสามารถ อยากเป็นผู้ประสบความสำเร็จ

โดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับต้นหรือผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวันทั่ว ๆ ไป สิ่งที่ต้องการมากที่สุด คือ สิ่งจูงทางการเงินอันเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การตอบสนองความต้องการทางกาย สำหรับผู้ที่ทำงานระดับสูงหรือประเภทใช้วิชาชีพสิ่งจูงใจหลักได้แก่ความต้องการด้านการยอมรับนับถือ และการทำงานที่มีความหมาย การประสบความสำเร็จ การพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการทางจิตใจมากกว่าทางกาย

สรุปความต้องการของบุคคลจากองค์การ ได้ดังนี้

1. ค่าตอบแทน
2. สวัสดิการ
3. ความมั่นคงในงาน
4. การเป็นคนสำคัญ
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นาย ลูกน้อง
6. มีเกียรติภูมิ ความนับถือ ตำแหน่ง สถานภาพ บรรยากาศการทำงานที่ดี
7. ความก้าวหน้าในอาชีพ
8. งานที่มีอิสระ
9. งานที่มีความรับผิดชอบและท้าทาย
10. งานที่มีความหมาย

การจูงใจในราชการ

ข้าราชการเป็นผู้นำนโยบายไปดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรม การตัดสินใจและพฤติกรรมต่าง ๆ ของข้าราชการทุกคนย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนส่วนรวม ข้าราชการจึงเป็นบุคลากรที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความทุกข์สุขและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ และสิ่งนี้เป็นเหตุผลจูงใจให้คนไทยจำนวนหนึ่งอยากมีอาชีพเป็นข้าราชการ และมีสิ่งจูงใจอีกหลายประการที่ทำให้คนอยากรับราชการ ได้แก่

1. การได้รับการยอมรับนับถือ มีเกียรติ มีสถานภาพทางสังคม
2. เป็นผู้มีอำนาจเหนือผู้อื่น ตำแหน่งยิ่งสูงยิ่งมีอำนาจมาก
3. ได้รับใช้ชาติ ทำประโยชน์ให้แก่ประชาชน
4. ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ศึกษาและฝึกฝนมาเพื่อส่วนรวม
5. มีความมั่นคง ไม่ต้องกลัวตักงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คนที่ตัดสินใจเข้ารับราชการมักคาดหวังว่าเมื่อเข้าอยู่ในระบบราชการแล้วแม้จะไม่มีเงินเดือนสูงเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่จะได้รับการตอบสนองของความต้องการด้านอื่น ๆ ที่เห็นว่ามีคุณค่ามากกว่าตัวเงิน โดยหน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวโดยไม่ต้องใช้เงิน คือการให้ในสิ่งที่เป็นความต้องการทางใจ ได้แก่ ความต้องการได้รับความรัก การยกย่อง ชื่นชม การประสบความสำเร็จ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการได้ทำงานที่ตนชอบ

#### ความเป็นธรรม

มนุษย์ทุกคนต้องการความเป็นธรรม ความเป็นธรรมในการทำงานมาจากการประเมินค่าระดับความทุ่มเทที่บุคคลให้กับหน่วยงานเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนได้รับจากองค์การ ความทุ่มเทหมายถึง ความตั้งใจ ความเสียสละ การทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ ความจงรักภักดี และความซื่อสัตย์ต่อองค์กร แต่ละคนจะรู้ตัวเองว่าได้อุทิศตนให้แก่องค์การในระดับใดพิจารณาจากสิ่งที่ตนเองได้รับตอบแทนจากองค์การได้แก่ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การยอมรับนับถือ สภาพตำแหน่ง ความก้าวหน้าในอาชีพ

ข้าราชการที่เป็นธรรมย่อมไม่เอาเปรียบหน่วยงานและไม่อยากถูกเอาเปรียบ เมื่อใดก็ตามที่บุคคลถูกเอาเปรียบ ก็จะหมดความสุข หมดกำลังใจ และความทุ่มเทให้งานลดน้อยลง ผู้บริหารในฐานะเป็นผู้จัดสรรรางวัลจะต้องดำเนินการด้วยความเป็นธรรม และต้องห่วงใยต่อความรู้สึกของข้าราชการทุกคน

คนที่เข้ารับราชการมิได้คาดหวังเรื่องจำนวนเงินหรือค่าตำแหน่ง หรือความมีอิสระในการทำงานมากนักเพราะรู้ว่าในระบบราชการมีข้อจำกัด แต่จะรู้สึกถึงความเป็นธรรมได้ทันทีเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบงานในลักษณะเดียวกันในองค์กรอื่น

$$\text{เปรียบเทียบภายในองค์กร : } \frac{\text{สิ่งที่ได้รับจากองค์การ}}{\text{สิ่งที่ตนทุ่มเทให้องค์กร}} <-> \frac{\text{สิ่งที่ผู้อื่นได้รับจากองค์การ}}{\text{สิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้องค์กร}}$$

การปฏิบัติตนของผู้บริหารต่อผู้อยู่ในความดูแลต้องมีความเสมอภาค ในหลักเกณฑ์ การประเมินผลและพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ต้องมีความเป็นธรรม การให้รางวัล สอดคล้องกับภาระงานของผู้ปฏิบัติ การเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนร่วมงานเกิดขึ้นตลอดเวลา เพราะเพื่อนร่วมงานคือผู้ที่อยู่ใกล้ชิดต่างคนต่างได้เห็นความทุ่มเทในงานและผลงานของผู้อื่น หากผู้ทำงานอยู่ด้วยกันได้รับรางวัลไม่เหมาะสม ความรู้สึกที่ว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรม จะเกิดขึ้นทันที และส่งผลต่อกำลังใจในการทำงานและกระทบต่อผลงานของหน่วยงาน

นอกจากบุคคลจะเปรียบเทียบกันเองภายในหน่วยงานแล้วบุคคลยังเปรียบเทียบกับผู้ทำงานลักษณะเดียวกัน แต่อยู่ต่างหน่วยงาน

$$\text{เปรียบเทียบต่างหน่วยงาน : } \frac{\text{สิ่งที่ต้องการของตนให้}}{\text{สิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้องค์กร}} <-> \frac{\text{สิ่งที่ต้องการอื่นให้}}{\text{สิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้องค์กร}}$$

ในระบบราชการจะไม่เปรียบเทียบสิ่งตอบแทนกับภาคเอกชน แต่จะเปรียบเทียบระหว่างหน่วยราชการด้วยกันเอง จะพบความแตกต่างที่เพิ่มช่องว่างมากขึ้น โดยเฉพาะข้าราชการที่ทำงานส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง และข้าราชการที่ประกอบอาชีพเดียวกันในองค์การของรัฐ ประเภทต่าง ๆ ในอดีตแพทย์ไม่อยากจะไปทำงานต่างจังหวัดเพราะสภาพความพร้อมของเครื่องมือ สถานที่และรายได้แตกต่างกันมากระหว่างเมืองหลวงและจังหวัดห่างไกล ในปัจจุบันผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายที่บรรจุในองค์การของรัฐประเภทต่าง ๆ มีความแตกต่างกันมากระหว่าง องค์การของรัฐที่เป็นองค์กรอิสระและที่เป็นหน่วยงานราชการ

### ความสัมพันธ์

สังคมไทยมีวัฒนธรรมแบบเครือญาติ เพื่อนพ้อง การรู้จักคุ้นเคยเป็นช่องทางไปสู่การช่วยเหลือเกื้อกูลกันความสัมพันธ์ที่ดีมีความสำคัญต่อการทำงานมาก ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์การ หมายถึง สมาชิกในหน่วยงานมีความรักใคร่กลมเกลียวมีความเข้าใจกันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าและลูกน้อง ความรักและความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม จึงเป็นปัจจัยที่มีความหมายต่อความรู้สึกของบุคคล สถานที่ทำงานจะเป็นที่ชุมนุมของมิตรสหายที่ทำงานด้วยกัน ผู้บริหารสามารถสร้างความรู้สึกเหล่านี้ให้เกิดขึ้นได้ด้วยการพูดคุย จัดประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในที่ทำงานและนอกเวลางาน เพื่อให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในงาน และเพิ่มความสนิทสนม

### 1.3 แนวคิดปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

1.3.1 สภาพการปฏิบัติงาน อุทัย หิรัญโต (2531, น. 162-163) หมายถึง สภาพในด้านความเป็นสุขลักษณะ เช่น สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มี แสง สี เสียง และอุณหภูมิพอเหมาะมีระบบการถ่ายเทอากาศดี ในส่วน Davis (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, น. 163-164) หมายความว่ารวมถึงความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานด้วย นอกจากนี้ ฟลิปโป (Phippo, 1966, pp. 368-369) ให้ขอบเขตความหมายแตกต่างไปอีกกล่าวคือ หมายความว่ารวมถึงสภาพด้านความปลอดภัยอีกส่วนหนึ่งด้วย

1.3.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ วอน แฮลล์เลอร์ กิลล์เมอร์ และคณะ (Von Haller Gillmer et.al., 1966, pp. 280-283) หมายถึง ลักษณะงานในด้านการตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความต้องการ ในส่วน ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, น. 148) หมายความว่า ความน่าสนใจ ความท้าทายความแปลกใหม่ของงานความสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ที่สำคัญของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน การที่จะทำงานให้สำเร็จ การได้รับรู้หน้าที่ ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน เป็นต้น

1.3.3 ความมั่นคงในการทำงาน Mc Clelland (วิจิตร อวระกุล, 2536, น. 51) หมายถึง การที่บริษัท หน่วยงาน ที่ทำงานนั้นจะมีความยั่งยืนไม่เลิกล้มง่าย ๆ มีฐานะการเงินดีพอที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างได้ตลอดไป ในส่วน วอน แฮลล์เลอร์ กิลล์เมอร์ และคณะ (Von Haller Gillmer et.al., 1966, pp. 280-283) หมายความว่ารวมถึงความปลอดภัยต่ออันตรายของงานด้วย

1.3.4 ความก้าวหน้าในงาน วอน แฮลล์เลอร์ กิลล์เมอร์ และคณะ (Von Haller Gillmer et.al., 1966, pp. 280-283) หมายถึง โอกาสที่จะได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ในส่วน บาร์นาร์ด (Barnard, 1968, pp. 142-149) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูง ๆ ขึ้นไป รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับเกียรติยศชื่อเสียง ได้รับการยกย่องนับถือ เป็นต้น และในส่วน ของ Mc Clelland (วิจิตร อวระกุล, 2536, น. 51) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนเงินเดือนสูงขึ้น เลื่อนขั้นและตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับการศึกษาอบรม และดูงาน เพื่อพัฒนาไปสู่ความก้าวหน้า

1.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา วิจิตร อวระกุล (2536, น. 175-181) หมายถึง การประพฤติ ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน เช่น การมีสัมพันธภาพอันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การช่วยเหลือแนะนำ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน การไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

การไม่ลำเอียง การไม่ใช้อำนาจเกินความจำเป็นประชุมหารือในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดเห็นผู้ใต้บังคับบัญชา การรู้จักให้เกียรติยกย่องผู้ที่ทำงานดี การรักษาสถาปัตยกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้ทำงานดีการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนด้วยความเสมอภาคกัน การพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความประพฤติของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นหลัก เป็นต้น และในสวน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, น. 118) ได้ให้ความหมายในทำนองเดียวกัน

1.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, น. 119) หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงาน หรือเรื่องส่วนตัวก็ตามเช่น การรู้จักไว้วางใจกันช่วยเหลือกันทั้งการทำงานและเรื่องส่วนตัวเมื่อเพื่อนมีปัญหาใด ๆ ความเป็นมิตรต่อกันด้วยความจริงใจ การยอมรับฟังความคิดเห็นและความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การไม่ขัดทอดหรือโยนความผิดให้เพื่อน เป็นต้น ในสวน วิจิตร อวระกุล (2536, น. 182-187) ได้ให้ความหมายในทำนองเดียวกัน

1.3.7 รายได้และสวัสดิการในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปย่อมมีสิ่งตอบแทนใหญ่ 2 ลักษณะ คือ รายได้ที่ได้รับการปฏิบัติงานจริง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เงินสำหรับการทำงานล่วงเวลา เงินโบนัส เป็นต้น และสิ่งตอบแทนอื่น ๆ เช่น สวัสดิการ (Welfare) การบริการ (Service) บำเหน็จ บำนาญ (Pension) เป็นต้น

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง Kurt Lewis และ Edward Tolman (1960, p. 64) ได้เสนอว่าการตัดสินใจการเลือกต่าง ๆ ของคนนั้น จะพิจารณาคู่วางวัลที่ได้จากการตัดสินใจนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญต่อคนมากน้อยเพียงไร และมีทางเป็นไปได้หรือไม่ในการให้ได้มาซึ่งรางวัลนั้น ดังนั้น การวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์จึงต้องวิเคราะห์ในเชิงคุณค่าของรางวัลและความเป็นไปได้ของรางวัลคือต้องมีกลุ่มรางวัล เช่น เงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั้นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงไรในการได้รับความสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัล

ที่ได้จากความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมากและเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้นแต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อยหรือรางวัลที่ได้มีค่าน้อยก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจากผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างราบรื่น ดังนั้นจึงควรมีการวางนโยบายการจัดสรรรางวัลอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงหลักความต้องการพื้นฐาน หรือสิ่งตอบแทนที่พึงได้รับตลอดจนคำนึงถึงค่าของมนุษย์ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานให้กับองค์การ

## 2.2 ทฤษฎีปัจจัยจูงใจหรือทฤษฎี 2 ปัจจัย

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ หรือ ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory) ของ เฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg)

Herzberg (สิริโสภาค บุรพาเดชะ, 2528, น. 68) ได้ศึกษาเพิ่มเติมมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และเสนอเป็นแนวคิดที่ว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกันการที่บุคคลมีความพอใจในการทำงาน มิได้หมายความว่าเขาจะมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานจะมีผลให้บุคคลทำงานต่อไปโดยไม่คิดจะลาออกจากงาน แต่แรงจูงใจในการทำงานจะต้องให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factors) ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับความยกย่องในผลงาน
3. ความก้าวหน้า
4. ความรับผิดชอบในงาน
5. ความก้าวหน้าในงาน

สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านสุขภาพอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจในการเพิ่มผลผลิตแต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ การให้

ความสนใจกับปัจจัยด้านสุขอนามัยเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นแต่ยังไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2521, น. 225) ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. ค่าจ้างเงินเดือน
2. นโยบายและการบริหารขององค์กร
3. การควบคุมดูแล
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
5. สภาพการทำงาน
6. ความมั่นคงในงาน
7. สถานภาพในการทำงาน

Herzberg เสนอว่า ผู้บริหารส่วนมากมักให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสุขอนามัยเช่น เมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงานมักแก้ไข โดยการปรับปรุงสภาพการทำงานหรือปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นการปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขมิให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มิได้เป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารควรเน้นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของคนงานจะเป็นการกระตุ้นให้คนทำงานได้ดีกว่าที่จะให้ทำงานในตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องพยายามรักษาปัจจัยสุขภาพอนามัยให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานอันจะนำไปสู่สภาวะขวัญกำลังใจตกต่ำได้ในที่สุด

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจหรือทฤษฎี 2 ปัจจัย Herzberg เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่า ปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลเพื่อที่จะให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้บุคคลทำงานโดยไม่คิดจะลาออก อันเป็นการบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งหากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถต่อไป

### 3. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อ

#### การปฏิบัติงานจราจร

บทบาทหน้าที่ในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานตำรวจ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการจับกุมผู้ฝ่าฝืนและกระทำความผิดกฎหมายอาญา พ.ร.บ.จราจรทางบก พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ร.บ.ขนส่งทางบกฯ ซึ่งล้วนแต่เป็นพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาทั้งสิ้น เมื่อตำรวจจราจรพบการกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งที่ฝ่าฝืนมาตราในกฎหมายดังกล่าว เจ้าพนักงานตำรวจต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา นอกจากนี้แล้วตำรวจจราจรยังมีหน้าที่อื่น ๆ ซึ่งพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 กำหนดไว้เพื่อความสะดวกและปลอดภัยในการจราจร ในแผนแม่บทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545–2549) สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางการดำเนินการในแผนการจราจร (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2548, น. 7) ดังนี้

1. งานจราจรในโครงการพระราชดำริ ดำรงและขยายผลการแก้ไขปัญหาระบบจราจรตามแนวพระราชดำริในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

2. งานบริหารงานจราจร

2.1 พัฒนาระบบงานจราจรไปสู่แนวทางการบริหารจัดการที่ดีมีเอกภาพ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ภายใต้ระบบการควบคุมและสั่งการจราจรอย่างต่อเนื่องตามแผนแม่บทเดิมและเป็นการเสริมระบบการแก้ไขปัญหาระบบจราจรแบบการจัดการในระบบถนน

2.2 รวบรวมข้อมูลสถิติที่เกิดจากปัญหาการจราจร

3. งานอำนวยความสะดวกการจราจร การป้องกันอุบัติเหตุ และมลภาวะ

3.1 อำนวยความสะดวกในการจราจรในช่วงโมงเร่งด่วน ให้สามารถเพิ่มอัตราความเร็วเฉลี่ยได้อย่างต่อเนื่อง

3.2 ดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อลดอุบัติเหตุและมลภาวะที่เกิดจากการจราจร

3.3 ให้ความรู้ความเข้าใจสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชน เพื่อเสริมสร้างวินัยจราจรให้ปฏิบัติตามกฎจราจร ตลอดจนลดอุบัติเหตุและมลภาวะที่เกิดจากการจราจร

3.4 แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาระบบจราจรบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และเสมอภาคต่อผู้ฝ่าฝืน

บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรนั้น จำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนแม่บทที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ปฏิบัติไปในจุดมุ่งหมายเดียวกัน

### นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อการจัดการจราจร

นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อการจัดการจราจร มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล 8 ประการ คือ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2545) เพื่อให้การปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรได้ปฏิบัติไปในจุดมุ่งหมายเดียวกันดังนี้

1. เจ้าพนักงานต้องพิจารณารักษาพื้นผิว และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ผิวจราจรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยการกำหนดมาตรการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน บริษัท ร้านค้า ผู้ประกอบกิจการที่ต้องใช้ผิวจราจร ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นแกนกลาง
2. เจ้าพนักงานต้องประสานการจราจร และ ควบคุมปริมาณรถในถนนแต่ละสายให้สัมพันธ์กันในแต่ละช่วงเวลา
3. เจ้าพนักงานต้องระดมกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าแก้ไขปัญหาการจราจรอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะช่วงเทศกาลช่วงเวลาเร่งด่วนและในเส้นทางเข้าออก รวมทั้งท้องที่ซึ่งมีปัญหารถติดขัดมาก โดยให้รองผู้กำกับจราจรและ/หรือสารวัตรจราจรลงไปควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด หากปัญหาที่เกิดขึ้นเกินกำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ให้รีบรายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาสั่งการแก้ไขโดยเร่งด่วน
4. เจ้าพนักงานต้องรณรงค์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังวินัยจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียน นิสิต นักศึกษา ประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้สื่อในทุกรูปแบบ รวมทั้งการจัดส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ชุมชน มวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่เพื่อรณรงค์ขอความช่วยเหลือจากประชาชนให้ลดการกระทำผิดกฎหมายจราจร
5. เจ้าพนักงานต้องกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจรอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง โดยเฉพาะความผิดที่เป็นอุปสรรคของการคล่องตัวของการจราจร ที่ก่อให้เกิดปัญหาจราจรหรือสร้างความเดือดร้อนต่อส่วนรวม
6. เจ้าพนักงานต้องจัดการฝึกอบรมอาสาจราจรตามความพร้อม ของหน่วยงานแล้วมอบหมายภารกิจให้ปฏิบัติตามสมควร
7. เจ้าพนักงานต้องสร้างกระแสให้เกิดความร่วมมือจากประชาชนทั่วไปองค์กรหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อร่วมกันจัดการและแก้ไขปัญหาการจราจร
8. เจ้าพนักงานต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผน เตรียมการ และดำเนินการอำนวยความสะดวกการจราจรแก่ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนในช่วงเทศกาลและวันหยุดต่าง ๆ

โดยทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงสภาพเส้นทาง การเดินทาง การใช้ ความระมัดระวัง และปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

#### หลักของการจัดการบริหารงานจราจร

หลักของการจัดการบริหารงานจราจรจากที่ได้กล่าวถึงแผนและนโยบายในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแล้วนั้น สามารถสรุปพอให้ทราบถึงแนวความคิดที่ถือว่าเป็นหลักสากลของการบริหารงานจราจร ซึ่งประกอบไปด้วยหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการ (หลัก Tree E's) ได้แก่

1. การวิศวกรรมจราจร จุดมุ่งหมายของวิศวกรรมจราจรคือ การออกแบบผังเมือง การก่อสร้างถนน การติดตั้งและการดูแลอุปกรณ์ เครื่องหมายจราจรตามท้องถนน รวมทั้งการปรับปรุงการใช้ถนนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อลดความถี่และความรุนแรงของอุบัติเหตุการจราจร ลดความหนาแน่นของการจราจรและเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการสัญจรบนท้องถนน

2. การให้การศึกษาเกี่ยวกับการจราจร จุดมุ่งหมายของการศึกษาสาธารณะเกี่ยวกับการจราจร คือ การให้การศึกษา ให้ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ วิธีการปฏิบัติแก่ประชาชนในฐานะผู้ใช้รถใช้ถนนความเข้าใจในปัญหาการจราจร รวมทั้งสนับสนุนนโยบายและโครงการรณรงค์เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวและเพื่อพัฒนาอุปนิสัยของประชาชนเกี่ยวกับการร่วมรักษาความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ซึ่งจะช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุจราจรเพิ่มความปลอดภัยความสะดวกคล่องตัวในการจราจรโดยส่วนรวม

3. การบังคับใช้กฎหมายจราจร จุดมุ่งหมายของการบังคับใช้กฎหมาย คือ การใช้มาตรการลงโทษ เช่น การปรับ การจับกุมและดำเนินคดีอาญา เพื่อควบคุมและบังคับให้ผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และยังรวมถึงการสอดส่อง ตรวจสอบตราว่ากล่าวตักเตือน และประยุคดีผู้ใช้รถใช้ถนนทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากแผนแม่บทสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฉบับที่ 4 เกี่ยวกับด้านจราจร นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อการจัดการจราจร และหลักการบริหารการจราจรนั้น จะเห็นได้ว่าในการนำแผนหรือนโยบายเกี่ยวกับการจราจรไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น จะเป็นการปฏิบัติที่ครอบคลุมถึง ทั้งในเรื่องของการอำนวยความสะดวกการให้บริการการประสานความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน การสร้างจิตสำนึกของผู้ขับขี่ การจัดการฝึกอบรมเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรรวมถึงในด้านการบริหารงานจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูล สภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนการจับกุมผู้

ฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับการจราจร ซึ่งทั้งหมดจากที่กล่าวมาหากทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจและผู้ใช้รถใช้ถนน สามารถที่จะปฏิบัติได้ตามแผนและนโยบายได้ ก็จะสามารถช่วยลดหรือแก้ไข ปัญหาจราจรได้

#### บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

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

1. หน้าที่โดยตรงในการจับกุมผู้ที่ฝ่าฝืน หรือ กระทำผิดตามกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติจราจรทางบก พระราชบัญญัติขนส่งทางบกฯ พระราชบัญญัติรถยนต์ ซึ่งล้วนแต่เป็นพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญาทั้งสิ้น ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรพบความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นความผิดเฉพาะหน้าที่ฝ่าฝืนในมาตราของกฎหมาย หรือพระราชบัญญัติดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรย่อมมีอำนาจจับกุมในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงาน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา นอกจากนี้แล้วเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรยังมีหน้าที่อื่น ๆ ซึ่งพระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ ได้กำหนดไว้เพื่อความสะดวกและปลอดภัยในการจราจร เช่น

1.1 การให้สัญญาณจราจร ไม่ว่าจะเป็นสัญญาณมือหรือสัญญาณนกหวีดก็ตาม (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 24 และ 25)

1.2 การแสดงเครื่องหมายจราจร (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 28)

1.3 การจัดการจราจรชั่วคราว ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินหรือเกิดอุบัติเหตุตามที่เห็นสมควร เพื่อความสะดวกและเพื่อความปลอดภัยในขณะนั้น (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 138)

1.4 การจับกุมโดยการออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจรการเรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ หรือ การว่ากล่าวตักเตือน (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 140)

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

1.6 การทดสอบผู้ขับขี่เพื่อพิสูจน์ว่าหย่อนความสามารถในการขับขี่รถ หรือไม่ (พระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ มาตรา 142 วรรคสอง)

1.7 หน้าที่ตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่กำหนดไว้ ในคำสั่งกรมตำรวจ (เดิม) ที่ 507/2538 ลงวันที่ 30 เมษายน 2538 เรื่องการกำหนดหน้าที่การงานของ

ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลตามโครงการปรับปรุงสถานีตำรวจซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจจราจรไว้ได้แก่

#### 1.7.1 หน้าที่ของรองสารวัตรจราจร

- 1) จัดการและควบคุมการจราจรเช่นการดูแลเจ้าหน้าที่ให้อยู่ปฏิบัติหน้าที่ตามจุดที่กำหนด ซึ่งสามารถพิจารณาเปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุผลความจำเป็น รวมทั้งการติดต่อประสานงานในกรณีเกิดปัญหาความขัดแย้งด้านการจราจร
- 2) ศึกษารวบรวมสถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรและนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการจราจร เช่น สถิติในการเกิดอุบัติเหตุจราจร ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจราจร
- 3) ให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร อบรมชี้แจงให้รู้สภาพปัญหาการจราจร กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ฝึกอบรมระเบียบ วินัย
- 4) สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้รถใช้ถนนได้ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และแก้ไขข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างวินัยการจราจร
- 5) วากกล่าวตักเตือนก่อนออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือจับกุมผู้ละเมิด กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับจราจร
- 6) จัดการเกี่ยวกับอุบัติเหตุเบื้องต้น เช่น แจ้งพนักงานสอบสวนรักษาสถานที่เกิดเหตุปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บเบื้องต้น ช่วยเหลือพนักงานสอบสวนในการรักษา ร่องรอยพยานหลักฐานต่าง ๆ
- 7) เก็บรวบรวมข่าวสาร ข้อมูล หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม เสนอผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
- 8) จับกุมผู้กระทำความผิดซึ่งหน้า ซึ่งถ้าหากไม่จับกุมทันทีอาจทำให้คนร้ายหลบหนีได้ หรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินคดีตามกฎหมาย
- 9) ให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ หรือเจ้าหน้าที่ในสายงานอื่นตามความเหมาะสม
- 10) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉับพลัน หรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ในการระงับปราบปราม จับกุม สกัดจับ ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น

11) ช่วยสำรวจตรวจราชการในการปฏิบัติหน้าที่ภายในขอบเขตหน้าที่ หรือ คำสั่งที่กำหนด

12) ช่วยงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานราชการ

13) ช่วยงานด้านอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### 1.7.2 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

1) ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร ตามที่รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจรสั่งการ และนำวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในงานจราจร

2) จัดและควบคุมการจราจร ตามที่รองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจรสั่งการ

3) สอดส่อง ตรวจตรา แนะนำ ประชาสัมพันธ์ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

4) วากกล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่ง หรือ การออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร จับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

5) จัดการรักษาสถานที่เกิดเหตุเบื้องต้น แยกรถคู่กรณีให้พ้นการกีดขวางการจราจรตามความเหมาะสมพร้อมทั้งทำแผนที่โดยสังเขปไว้ให้ปรากฏตำแหน่งของร่องรอยพยานหลักฐาน เช่น ตำแหน่งรถที่หยุดอยู่หลังของการเฉี่ยวชนกัน ตำแหน่งของผู้บาดเจ็บหรือผู้ตาย รอดชุดขีดหรือรอยครูดบนถนน รอยห้ามล้อรถ สิ่งของต่าง ๆ ที่ตกอยู่ในที่เกิดเหตุ เป็นต้น ดำเนินการให้รถคู่กรณีและพยานไปพบพนักงานสอบสวน

6) เก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริง ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม โดยการรายงานข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้เสนอต่อรองสารวัตรจราจรหรือสารวัตรจราจร ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด

7) ส่งข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่รวบรวม ได้แก่ ฝ่ายป้องกันปราบปราม

8) จับกุมผู้ที่กระทำความผิดซึ่งหน้า ซึ่งหากไม่จับกุมทันทีอาจทำให้คนร้ายหลบหนี หรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินคดี

9) ให้ความช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ หรือ เจ้าหน้าที่สายงานอื่น ๆ ในการปราบปรามหรือจับกุมผู้กระทำความผิดตามความเหมาะสม

10) เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉับพลันหรือตามที่อยู่บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด ในการระงับ ปราบปราบ จับกุม สกัดจับ ก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น

11) ช่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับงานจราจร

12) ช่วยงานด้านอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ซึ่งในการจัดบริการด้านจราจรสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ใช้รถใช้ถนนได้สัญจรไปมาในถนนในแต่ละสายได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และถึงที่หมายโดยเร็วที่สุด โดยที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอำนวยความสะดวกในด้านการจราจรอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะเทศกาลชิวโมงเร่งด่วนและในเส้นทางเข้า-ออก เพื่อให้มีการจราจรที่ลื่นไหลตลอดเวลา

หน้าที่และความสำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร (โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน, 2537, น. 80-81 อ้างถึงใน ประภาวิน ฉายโคมเลิศ, 2542, น. 26-27) พอสรุปได้ดังนี้

1. ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการจราจร และนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ใน งานจราจร

2. สอดส่อง ดูแล แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับงานจราจร

3. จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เช่น การจัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือจัดการส่งผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาลตามจำเป็น และจัดการจราจรในบริเวณที่เกิดเหตุ

4. ว่ากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือ ออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร หรือ จับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร

5. เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม โดยรายงานข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่รวบรวมได้ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อดำเนินการวางแผนหรือสั่งการต่อไป

6. ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือกับผู้ใช้รถใช้ถนนให้เคารพกฎหมายจราจร โดยเคร่งครัดเพื่อแก้ไขปัญหาระบบจราจร

กล่าวโดยสรุปคือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ถือเป็นงานบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ คือการให้สัญญาณจราจร (สัญญาณมือและสัญญาณนกหวีด) การแสดงเครื่องหมายจราจร (ป้ายแสดงเครื่องหมาย

ต่าง ๆ) การจัดการจราจรชั่วคราว (เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน) การจับกุมโดยการออกไปสั่งของเจ้าพนักงาน หรือการว่ากล่าวตักเตือนการเคลื่อนย้ายรถที่ชำรุดหรือจอดกีดขวาง การทดสอบผู้ ขับขี่เพื่อพิสูจน์ ว่าหย่อนความสามารถในการขับขี่หรือไม่

2. การปฏิบัติตามหน้าที่ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กรมตำรวจ) ที่ 507/2538 ลงวันที่ 30 เมษายน 2538 คือ ศึกษารวบรวมสถิติ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจราจรและการนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการจราจรจัดการและควบคุมการจราจรสอดคล้องตรวจตรา แนะนำ และประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนเกี่ยวกับการจราจรบนท้องถนน การจัดการสถานที่เกิดเหตุเบื้องต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่เป็นผู้รักษากฎหมาย รักษาความสงบเรียบร้อยภายในชุมชนรวมทั้งให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม ดังนั้นสังคมควรจะให้เกียรติและยกย่องเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่มีความสำคัญในการดูแลทุกข์สุขของประชาชนโดยทั่วไป

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “บทบาทหน้าที่และปัญหาของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลบางรัก” พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2520 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ พิทักษ์ธรรม, 2541, น. 54) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจนครบาลอยู่ในระดับสูง สวัสดิการและค่าตอบแทน ความพึงพอใจในสภาพของงาน ความสำเร็จของงาน ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลงาน การยอมรับนับถือสถานภาพของตนเองในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

ชนรดา อินเทียง (2543 อ้างถึงใน กรรณิกา เทียนลา, 2547, น. 14) ได้กล่าวว่า การกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Act) คือ การกระทำของบุคคลที่ทำให้ตัวเอง/หรือบุคคลอื่น มีโอกาสที่จะสัมผัสกับแหล่งอันตรายได้ง่าย การกระทำที่ไม่ปลอดภัยเกิดจาก

1. ปฏิบัติงานโดยไม่มีหน้าที่รับผิดชอบ
2. ปฏิบัติงานด้วยความเร็วที่ไม่ปลอดภัย
3. ใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือชำรุด (ทั้ง ๆ ที่รู้อยู่แล้วว่าชำรุดหรือเลิกใช้แล้ว)

4. ไม่เตรียมให้ปลอดภัย ไม่ให้สัญญาณ หรือใช้สัญญาณผิด
5. ไม่ใช้อุปกรณ์เครื่องป้องกันภัยส่วนบุคคล
6. เก็บบรรจุ ผสม อย่างไม่ปลอดภัย
7. ดัดแปลง แก้ไขอุปกรณ์ความปลอดภัย

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 อ้างถึงใน กรรณิกา เทียนลา, 2547, น. 14-15) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความปลอดภัยหมายถึง สภาวะการที่ปราศจากภัย หรือพ้นภัย รวมถึงการปราศจากอันตราย การบาดเจ็บ การเสี่ยง หรือการสูญเสีย เสียหาย ซึ่งความปลอดภัยนี้สามารถดำเนินการได้โดยใช้หลักการ 3E หรือการควบคุมทางวิศวกรรม (Engineering) การให้ความรู้ (Education) และการบังคับ (Enforcement) อธิบายได้ดังนี้ คือ

1. การควบคุมทางวิศวกรรม (Engineering) ได้แก่ การนำความรู้ทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ มาใช้ในการออกแบบอาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์ ให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงานและสามารถป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ หรือลดอันตรายจากการเกิดอุบัติเหตุลงได้ รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งการออกแบบแสงสว่าง การควบคุมเสียง ความร้อน ฝุ่นสารเคมีต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับที่มีความปลอดภัยตามมาตรฐานหรือตามที่กฎหมายกำหนด

2. การให้ความรู้ (Education) การให้ความรู้หรือการส่งเสริมศึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจถึงภัยอันตรายในกระบวนการผลิตที่เกี่ยวข้องและสามารถปฏิบัติงานอย่างถูกต้องปลอดภัยรวมถึงสามารถป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี โดยใช้การฝึกอบรม การสนทนาความปลอดภัย (Safety Talk) การออกเสียงตามสาย การจัดนิทรรศการรณรงค์ความปลอดภัย เป็นต้น

3. การบังคับ (Enforcement) ได้แก่ การออกกฎระเบียบข้อปฏิบัติหรือวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐาน เพื่อควบคุมและบังคับให้มีการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยภายใต้สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องตามมาตรฐานรวมถึงการนำเทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการส่งเสริมจูงใจและบังคับให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

นอกจากนี้ยังได้กล่าวว่า สาเหตุของอุบัติเหตุเชิงพฤติกรรมเกิดขึ้นเนื่องจากคนทำงานมีการกระทำที่ไม่ปลอดภัย เพราะ 3I คือ

Innocence ไม่รู้  
 Ignorance ละเลย  
 Intention ตั้งใจ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

