

การพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร : ศึกษาเขตพื้นที่
ตำรวจภูธรภาค 7

โดย

พลตำรวจตรี อุดร ยอมเจริญ
รองผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 7
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 62
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2562 - 2563

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “การพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร : ศึกษาเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7” ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา ของ พลตำรวจตรี อุดร ยอมเจริญ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 62 ประจำปีการศึกษา 2562 – 2563

พลโท

(พิสิทธิ์ ปฐมเอม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร : ศึกษาเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย พล.ต.ต.อุตร ย่อมเจริญ **หลักสูตร** วปอ. รุ่นที่ 62

เอกสารวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 เพื่อจะได้แนวทางไปพัฒนาทักษะในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 7 เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายจราจร อันเป็นการแก้ไขปัญหาจากการจราจร อันเป็นปัญหาสำคัญของสังคมไทย

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับสารมีความเชื่อว่าการกระทำความผิดกฎหมายจราจรเป็นเรื่องเล็กน้อยสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจับจะต่อรองอ้างเหตุผลของตนและไม่พอใจ ด้านหน่วยงานไม่ให้ออมูลสภาพปัญหาของการฝ่าฝืนกฎหมายจราจรในพื้นที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนตามลำพังทำให้ประชาชนเคลือบแคลงประกอบกับการจับกุมโดยไม่มีเป้าหมายว่าเพื่อแก้ไขปัญหารถจราจร นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละช่วงวัยมีประสบการณ์ ความรู้กฎหมายและและปัญหาสุขภาพเกี่ยวกับการฟัง ซึ่งมีผลต่อทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายในภาพรวมของพื้นที่ แนวทางพัฒนาทักษะทางการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายหน่วยงานต้องสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจปัญหาและผลกระทบจากการฝ่าฝืนกฎหมายจราจรในพื้นที่เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในการบังคับใช้กฎหมายต้องมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหารถจราจรในพื้นที่การสื่อสารระดับบุคคลต้องกำหนดรูปแบบขั้นตอนการชี้แจงแก่ประชาชนเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการทดสอบเจ้าหน้าที่และอบรมฝึกฝนเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมทักษะการสื่อสารคำพูดการแสดงการสื่อสารด้วยท่าทาง สีหน้า น้ำเสียง และเนื้อหากฎหมายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ตอบโต้ประเด็นอื่นๆ นอกเหนือพฤติกรรมที่กำลังบังคับใช้กฎหมายเพื่อลดความขัดแย้งที่นอกประเด็น

สรุป ปัญหาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายเกิดจากประชาชนไม่เห็นความสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายจึงเกิดความไม่เข้าใจและความสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายเจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายโดยไม่มีเป้าหมาย หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์สภาพปัญหาทำให้ประชาชนไม่เห็นความจำเป็น ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารเจ้าหน้าที่ตำรวจ ต้องหมั่นฝึกฝนทักษะสื่อสารทั้งคำพูดและการสื่อสารทางกาย การรักษาระดับอารมณ์ที่แสดงออกตอนปฏิบัติหน้าที่ลดการโต้แย้งนอกประเด็น

Abstract

Title The development of communication skills in Law enforcement of traffic officers : Study the Provincial police area region 7

Field Social psychology

Name Pol.Maj.Gen.Udon YomCharoen M.D. **Course** NDC **Class** 62

This research document is a qualitative research. Aimed to study the communication skills in law enforcement of traffic police officers in the provincial police area 7. In order to gain guidelines to improve communication skills of the police officers in the police department under 7. Which will increase the efficiency of traffic law enforcement. To solve traffic problems Which is a major problem in Thai society.

The results of the study revealed that there was the citizens ,There was a belief that traffic offense is a trivial matter. It Can be flexible ,When the detecting officer will negotiate his own reasoning and dissatisfied, The department does not provide information on the problems of traffic violations in the area. Causing the police officers to communicate and build understanding with the people alone. Causing public suspicion and arrest without the aim of solving traffic problems , the police officers of each age range have experience ,knowledge of the Law and listening health problems understand health problem in (different way. Which affects the communication skills in law enforcement as a whole in the area Guidelines for communication skill development in law enforcement. The department must communicate to create knowledge and understanding of problems and effects of breaking traffic laws in the area ,in order to create understanding among people In law enforcement. There must be a goal to solve traffic problems in the area. Personal communication must define the format of the process for clarification to the public when facing various events. Police officer with staff testing and training train staff to enhance speech communication skills. The Act of Communication with gestures, facial expressions, tone of voice and content of the Law is clearly, easy to understand and does not respond concern other issues. Aside from the behavior that is Enforcing the Law to reduce off the ground conflicts.

In conclusion, the communication skills problem in Law Enforcement is caused by the people Doesn't Understand the importance of the Law, therefore, the importance of Law Enforcement. The Law enforcement police officers without a goal The agency lacks of public relations and problems caused the People to not

understand the necessary. In the development of police communication skills ,The Officers must keep practicing communication skills both in speech and physical communication ,maintaining emotional levels when performing duties ,Reducing off-topic disputes.

คำนำ

เอกสารวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรวิชาการป้องกันประเทศ ผู้วิจัยต้องการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาการทักษะการสื่อสารเพื่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายในการลดอุบัติเหตุที่เกิดจากการใช้ทางผู้วิจัยเห็นว่าทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจรของผู้ใช้ทาง และมีความขัดแย้งกับผู้ใช้ทางเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรบังคับใช้กฎหมายจราจร

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายจราจร จึงได้ทำการศึกษาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 7 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัญหาและพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 เพื่อสร้างความรู้กฎหมายจราจรและเข้าใจความจำเป็นที่ตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายแก่ประชาชนผู้ใช้ทางอันเป็นการลดปัญหาการจราจร

การจัดทำเอกสารวิจัยฉบับนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ไปด้วยดี ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ คณะอาจารย์ที่ปรึกษา ท่านผู้ทรงคุณวุฒิตลอดจนท่านผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ได้ให้คำแนะนำการเขียนเอกสารวิจัยทำให้เกิดความสมบูรณ์ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ข้าพเจ้าหวังว่าเนื้อหาในเอกสารวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจเป็นอย่างดี หากมีสิ่งใดในเอกสารวิจัยฉบับนี้จะต้องปรับปรุง ข้าพเจ้าขอน้อมรับในข้อชี้แนะและจะนำไปแก้ไขหรือพัฒนาให้ถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

พลตำรวจตรี

(อุตร ยอมเจริญ)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 62

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
วิธีการดำเนินการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	7
คำจำกัดความ	8
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	9
หลักการและแนวคิดในการสื่อสาร	9
จิตวิทยาการสื่อสาร	16
ลักษณะนิสัยหรือพื้นฐานความคิดของประชาชน	22
การจรรยาจร	24
เจ้าพนักงานตำรวจจรรยาจรและอำนาจหน้าที่ของตำรวจจรรยาจร	29
นโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอ้างอิง	33
กรอบความคิดในการวิจัย	35
สรุป	35
บทที่ 3 การบังคับใช้กฎหมายการจรรยาจร	37
กฎหมายจรรยาจร	37
แนวคิดเกี่ยวกับการบังคับโทษกฎหมายจรรยาจร	45
การบังคับใช้กฎหมายจรรยาจร	47
สรุป	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
วิเคราะห์ทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7	60
ทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจ ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7	60
ปัญหาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมาย ของเจ้าพนักงานตำรวจในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7	63
สรุป	66
บทที่ 5	
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	69
สรุป	71
การศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร	71
แนวทางพัฒนาทักษะทางการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7	72
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	76
ประวัติย่อผู้วิจัย	79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1-1	แสดงสถิติประเภทรถที่ถูกเรียกตรวจของเจ้าพนักงานจราจรของตำรวจ ภูธรภาค 7 ระหว่าง เดือน กรกฎาคม – กันยายน 2562	4
1-2	แสดงสถิติประเภทความผิดที่จับกุมของตำรวจภูธรภาค 7 ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2562	5

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1-1 สัดส่วนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน	2

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1 - 1	แสดงสถิติประเภทรถที่ถูกเรียกตรวจของเจ้าพนักงานจราจรของตำรวจ ภูธรภาค 7 ระหว่าง เดือน กรกฎาคม - กันยายน 2562	4
1 - 2	แสดงสถิติประเภทความผิดที่จับกุมของตำรวจภูธรภาค 7 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2562	5

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1 - 1	สัดส่วนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน	2
3 - 1	วิธีคิด และวิธีการทำงานในกฎหมายการจราจร	52

บทที่ 1

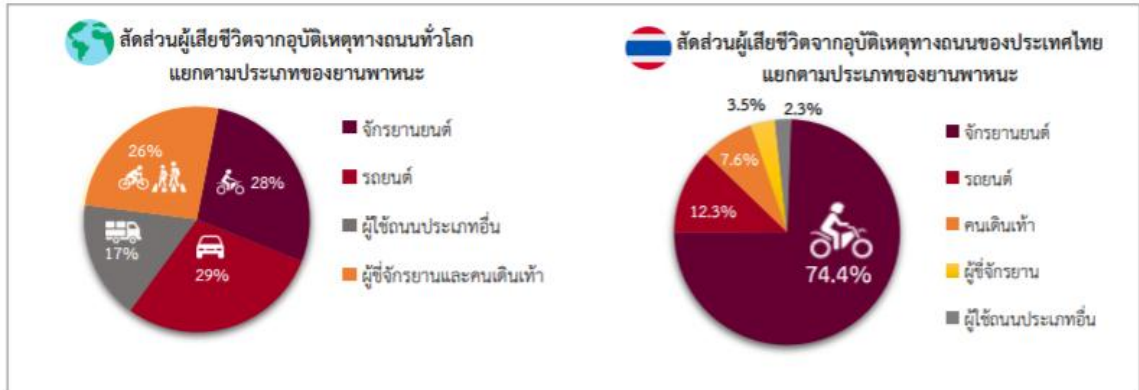
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รายงานสถานการณ์โลกด้านความปลอดภัยทางถนน ปี พ.ศ. 2561 (Global Report on Road Safety 2018) โดยองค์การอนามัยโลก หรือ WHO พบว่า การบาดเจ็บและสูญเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาจากฐานข้อมูลของปี 2556 ที่พบว่า อัตราผู้เสียชีวิตบนท้องถนนสูงถึง 1.25 ล้านคนต่อปีและการบาดเจ็บและสูญเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทยติดอันดับ 2 ของโลก โดยมีผู้เสียชีวิตอยู่ที่ 36.2 ต่อประชากรหนึ่งแสนคน หรือเฉลี่ยปีละ 24,326 คน นอกจากนี้ยังพบว่าอัตราผู้เสียชีวิตบนท้องถนนเพิ่มขึ้นเป็น 1.35 ล้านคนต่อปี กลุ่มที่เสี่ยงต่อการเสียชีวิตมากที่สุดยังอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 5-14 ปี และเยาวชนอายุ 15-29 ปี โดยประเทศไทย ติดอันดับ 9 ของโลก และมีประมาณการผู้เสียชีวิตอยู่ที่ 32.7 ต่อประชากรหนึ่งแสนคน (60 คนต่อวัน) คิดเป็นจำนวนเฉลี่ยปีละ 22,491 คน แม้ว่าการบาดเจ็บและสูญเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทยมีแนวโน้มดีขึ้นเล็กน้อยในภาพรวมจากสถิติผู้เสียชีวิตของไทยที่ลดลงจากเดิม 2,000 คน แต่ประเทศไทยยังคงเป็นประเทศที่มีผู้เสียชีวิตสูงที่สุดอันดับหนึ่งในเอเชียและในอาเซียน (สำนักนโยบายการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม, 2561:4)

สัดส่วนผู้เสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุทางถนนทั่วโลก เป็นผู้เสียชีวิตที่เกิดจากรถยนต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29 เกิดจากรถจักรยานยนต์ร้อยละ 28 ที่เหลือเป็นผู้ขับขี่จักรยานและผู้เดินเท้า ร้อยละ 26 และผู้ใช้ถนนอื่นๆ คิดเป็น ร้อยละ 17 สำหรับสัดส่วนผู้เสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทยเป็นผู้เสียชีวิตที่เกิดจากรถจักรยานยนต์มากที่สุดที่ร้อยละ 74.4 เกิดจากรถยนต์คิดเป็นร้อยละ 12.7 ผู้เดินเท้าคิดเป็นร้อยละ 7.6 ผู้ขี่จักรยานคิดเป็นร้อยละ 3.5 และผู้ใช้ถนนอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.3 อย่างไรก็ตามเป็นที่ชัดเจนว่าสถานการณ์ผู้เสียชีวิตจากการชนบนถนนของประเทศไทยมีจำนวนมากถึงสามในสี่เกิดจากการขับขี่หรือซ้อนโดยสารรถจักรยานยนต์ 2 ล้อ (รวมถึงรถ 3 ล้อ) ซึ่งหากคิดสัดส่วนตามจำนวน ประชาชนต่อพื้นที่ของประเทศแล้ว ผู้เสียชีวิตที่เกิดจากรถจักรยานยนต์ในประเทศไทยจะสูงเป็นลำดับ 1 ของโลก จากสถิติการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ของกรมการขนส่งทางบกพบว่า ในปัจจุบันมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถจักรยานยนต์ในประเทศไทยจาก 19 ล้านคัน เป็นจำนวน 20 ล้านคัน

แผนภาพที่ 1-1 สัดส่วนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน



ที่มา : Global Report on Road Safety 2018, ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม 2562

เพื่อบรรลุเป้าหมายในการลดอุบัติเหตุทางถนน รัฐบาลได้กำหนดให้การสร้างความปลอดภัยทางถนนเป็นวาระแห่งชาติที่ทุกภาคส่วนต้องเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง พร้อมทั้งได้จัดทำแผนแม่บทความปลอดภัยทางถนน เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานด้านสร้างความปลอดภัยทางถนนแก่หน่วยงานทุกภาคส่วน โดยมุ่งดำเนินมาตรการลดปัจจัยเสี่ยงที่ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านคน ยานพาหนะ ถนน และสิ่งแวดล้อม รวมถึงมาตรการช่วยเหลือหลังเกิดเหตุ ซึ่งทุกแผนงานและมาตรการต่าง ๆ ได้กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบหลักในแต่ละด้านอย่างชัดเจน อีกทั้งได้มีการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยทางถนน อาทิ การเพิ่มโทษผู้กระทำความผิดมาแล้วซ้ำและซ้ำ รวดเร็วกว่าที่กฎหมายกำหนด การได้มาซึ่งใบอนุญาตขับขี่ที่ “ออกยาก ยืดง่าย” รวมถึงการกวดขัน รัศโดยสาธารณะให้มีมาตรฐานความปลอดภัยมากขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานทุกภาคส่วนได้ร่วมกัน รณรงค์ความปลอดภัยทางถนนอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี มุ่งเน้นการสร้างการรับรู้และสร้างจิตสำนึก ด้านการใช้รถใช้ถนนอย่างปลอดภัยแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจราจรขับขี่อย่าง ปลอดภัย และเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนกับภาครัฐ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่บริการประชาชนในการใช้ทาง โดยการอำนวยความสะดวกจราจรให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนได้รับความสะดวกและเกิดความปลอดภัย ส่วน ผู้ที่มีพฤติกรรมฝ่าฝืนกฎจราจรเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรมจราจร ขับขี่ของผู้ใช้รถใช้ถนนให้ปฏิบัติตามกฎจราจร หน้าที่ของตำรวจทั้งด้านการอำนวยความสะดวกและการ บังคับใช้กฎหมายเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยมีเป้าหมายเดียวกัน คือ ผู้ใช้ทางที่มาใช้ทางร่วมกัน ได้รับความสะดวกและมีความปลอดภัย ซึ่งการปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกจราจรเป็นการบริการ ประชาชนให้ได้รับความสะดวก ประชาชนผู้ได้รับการบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจที่มีเจ้าหน้าที่มา ทำหน้าที่บริการให้การใช้รถใช้ถนนเกิดความสะดวกและปลอดภัย แต่หากมีผู้ใช้ทางที่เอาเปรียบ บุคคลอื่นหรือใช้ทางโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของตนเองหรือผู้ใช้ทางอื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าว เป็นการฝ่าฝืนกฎจราจรจนส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ทางอื่น เช่น การจอดรถในที่ห้ามจอด การขับรวดเร็วกว่าที่กฎหมายกำหนดการขับขี่รถขณะเมาสุรา การกระทำดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อความ สะดวกในการใช้ทางร่วมกัน หรือทำให้ผู้ใช้ทางอื่นได้รับอันตรายเพื่อรักษาความปลอดภัยแก่ผู้ใช้ทาง

อื่นที่มาร่วมใช้ทาง เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องดำเนินการควบคุมพฤติกรรมของผู้ที่ใช้ทางที่ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรเพื่อให้ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร อันเป็นการทำหน้าที่เพื่อรักษาประโยชน์สาธารณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องดำเนินการโดยการบังคับใช้กฎหมายจราจร

การบังคับใช้กฎหมายเป็นวิธีการหนึ่ง ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้เร็วในการควบคุมพฤติกรรมผู้ใช้ทางให้ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร โดยการให้การลงโทษเป็นการตอบแทนที่เป็นผลร้ายต่อตัวผู้ใช้ทางฝ่าฝืนกฎหมายจราจรเพื่อให้ผู้กระทำการฝ่าฝืนเกิดความกลัว ถือเป็น การป้องกันสังคมให้ได้รับความปลอดภัย แต่เนื่องจากกฎหมายจราจรเป็นกฎหมายอาญาด้วยเหตุผลทางเทคนิคเจตนาของกฎหมายบัญญัติความผิดตามกฎหมายจราจรเพื่อควบคุมพฤติกรรมของผู้ใช้ทางเพื่อให้ใช้ทางร่วมกันอย่างสะดวกและให้ใช้ทางร่วมกันอย่างปลอดภัย ดังนั้นลักษณะการกระทำความผิดตามกฎหมายจราจร จึงไม่ได้เกิดจากการกระทำที่ผิดศีลธรรม มูลเหตุของการกระทำความผิดไม่ได้มาจากความชั่วร้ายที่อยู่ในใจของผู้กระทำความผิด กฎหมายจราจรจึงบัญญัติวิธีการจับกุมแตกต่างจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา โดยการจับผู้กระทำความผิดไม่ต้องแจ้งสิทธิของผู้ถูกจับ และไม่มีการควบคุมตัวผู้กระทำความผิดเหมือนกับการกระทำความผิดอาญาอื่น ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายจราจร นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ด้านกฎหมายจราจร เพื่อพิจารณาว่าการกระทำใดเป็นความผิดแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมียังต้องมีความรู้ความเข้าใจหลักความคิดดังกล่าว และต้องมีการฝึกฝนทักษะการบังคับใช้กฎหมายจราจรให้เหมาะสม โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสาร เพื่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรให้เหมาะสมกับลักษณะการกระทำความผิด เพื่อเป็นการสร้างความรู้และความเข้าใจแก่ผู้ใช้ทาง และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานจราจรที่กรณีเหตุการณ์ที่ปรากฏเป็นข่าวบนเฟซบุ๊ก ผู้ใช้นามว่าบุรุษชุดดำดูแลงานศพ (ข่าวสด, 2562) นำเสนอนำคลิปภาพเหตุการณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจยืนทะเลาะกับหญิงสาวอย่างดุเดือดและทำท่าจะล็อกกุญแจมือ เพื่อจับกุมหญิงสาวบริเวณริมถนนใต้สะพานเดชาติวงศ์ อ.เมือง จ.นครสวรรค์ ซึ่งจากการให้การของฝ่ายหญิงสาวให้ข้อมูลว่าตามวันและเวลาดังกล่าว ขณะที่ตนกำลังซื้อรถจักรยานยนต์ไปเรียนหนังสือที่มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ไม่ได้สวมหมวกนิรภัยและไม่ได้พกใบขับขี่มาด้วย และเมื่อถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเรียกตรวจและจับในข้อหาไม่สวมหมวกนิรภัยและขับขี่รถโดยไม่มีใบอนุญาตขับขี่ ตนยอมรับผิดแต่พยายามต่อรอง ขอให้ยึดบัตรประชาชนแทนและจะรีบซื้อรถไปจดทะเบียนที่ตู้เอทีเอ็มมาจ่ายค่าปรับให้ แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรผู้จับกุมไม่ยินยอมและพยายามจะยึดรถไม่ให้ขับขี่รถไป จึงได้โต้เถียงและทะเลาะกันต่อมาตนได้เดินทางไปแจ้งความกับพนักงานสอบสวนว่าถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจทำร้ายร่างกาย ต่อมาเมื่อสารวัตรตำรวจจราจร ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรรายดังกล่าวทราบเรื่องจึงได้ทำการตรวจสอบเรื่องราว ได้ความว่าขณะเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ผู้จับกุมกำลังปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกจราจร ณ จุดเกิดเหตุหญิงสาวผู้กระทำความผิดซื้อรถจักรยานยนต์มาบนถนนและขณะรถติดสัญญาณไฟโดยไม่ได้สวมหมวกนิรภัย เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจึงได้แสดงตัว พร้อมขอคู่มือใบอนุญาตขับขี่ แต่หญิงสาวรายดังกล่าวไม่มีใบอนุญาตขับขี่ จึงได้แจ้งข้อกล่าวหาว่ากระทำความผิดฐานไม่สวมหมวกนิรภัยและขับขี่โดยไม่มีใบอนุญาตขับขี่ แต่หญิงสาวได้พยายามต่อรอง เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงตัดสินใจจะยึดรถไว้ โดยบอกให้กลับไปเอาใบขับขี่มาแสดงพร้อมกับเสียค่าปรับ และระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จรรยาภรณ์เขียนใบสั่ง หญิงสาวผู้ถูกจับได้ขับรถออกไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ชนเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จนล้มลงจนทางเกวียน ขาดลอค และยิ่งลากไปกับถนนอีก 3 – 4 เมตร เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจึงขับ รถจักรยานยนต์ไล่ติดตามและเกิดการชนกัน จากเหตุการณ์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสาเหตุของปัญหา ที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องของการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการบังคับใช้กฎหมายซึ่งปัญหา ที่เกิดขึ้นเกิดจากปัญหาด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ซึ่งมีความตั้งใจที่จะจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมาย ทำให้เกิดปัญหาและสร้างความขัดแย้งกับประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน ซึ่งไม่เกิดผลดี ต่อภาพลักษณ์และการปฏิบัติงาน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวและ พยายามแก้ไขปัญหา

ตำรวจจราจร เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีหน้าที่ในการควบคุมจราจรและการบังคับใช้ กฎหมายจราจรเพื่อแก้ไขพฤติกรรมกระทำผิดกฎหมายจราจรของผู้ใช้ทาง การเข้าสู่ ตำแหน่งในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรนั้น ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่ได้มีหลักสูตร หรือการฝึกฝนหน้าที่เพื่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรเป็นการเฉพาะ ดังนั้นผู้ที่มาทำหน้าที่จึงถูก พิจารณาแต่งตั้งมาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ที่สมัครใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจเหล่านั้นได้รับการ ฝึกอบรมจากสถานฝึกอบรมที่มีการเรียนการสอน เพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ตำรวจทุกๆ ไป ไม่ได้มีการ ฝึกฝนเพื่อฝึกทักษะพิเศษเพื่อมาทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมายจราจร ทั้งๆ ที่กฎหมายจราจรเป็น กฎหมายทางเทคนิค บางคนได้รับการแต่งตั้งจากตำรวจที่ทำหน้าที่อื่น เมื่อมาทำหน้าที่ตำรวจจราจร ก็ไม่ได้รับการฝึกการบังคับใช้กฎหมายจราจรดังนั้น ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร จึงขาดความชำนาญในการปฏิบัติงานเพื่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรเป็นการเฉพาะ

การสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายจราจรเป็นสิ่งจำเป็นต่อความรู้ความเข้าใจ กฎหมายจราจรของผู้ใช้ทางที่มาจากพื้นฐานทางสังคม บางคนอยู่ในสังคมชนบท โอกาสรับรู้ข้อมูล ข่าวสารมีข้อจำกัด จึงอาจขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายจราจรเพราะเป็นกฎหมายที่ไม่ได้บัญญัติ มาจากพื้นฐานของการผิดศีลธรรม ดังนั้นในการให้ความรู้หรือแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง จำเป็นที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้ทางเข้าใจแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ ตำรวจที่มาทำหน้าที่ตำรวจจราจรมีแนวคิดและขาดทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม จึงทำให้เกิด ปัญหาในการบังคับใช้กฎหมายจราจร จนส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อตำรวจ จราจรจนก่อให้เกิดปัญหาต่อการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้ทางในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจร

ตำรวจภูธรภาค 7 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบภาคกลางตอนล่างและภาคตะวันตก มีจังหวัด ที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวน 8 จังหวัด ในพื้นที่มีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมาก มีสถานศึกษา มีถนน เพื่อเส้นทางการจราจรซึ่งเป็นถนนสายหลักเพื่อผ่านไปยังจังหวัดทางภาคใต้และภาคตะวันตก มีถนน สายรอง เพื่อให้ประชาชนใช้ในการสัญจร ให้สอดคล้องกับปริมาณจำนวนประชาชนมาใช้ทาง เพื่อไปยัง มหาวิทยาลัย เพื่อมาท่องเที่ยว ตลอดจนทำการค้าและเดินทางมาพักผ่อน จึงมีปัญหากี่ยวการกระทำ ความผิดกฎหมายจราจรจำนวนมาก ผลการจับกุมปรากฏตามตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 แสดงสถิติประเภทรถที่ถูกเรียกตรวจของเจ้าพนักงานจราจรของตำรวจภูธรภาค 7 ระหว่าง เดือน กรกฎาคม – กันยายน 2562 (หน่วยเป็นคัน)

เดือน	จักรยานยนต์	รถยนต์นั่ง	รถปิกอัพ	รถตู้	รถโดยสาร ขนาดใหญ่	รถบรรทุก	รถบรรทุก 10 ล้อ
กรกฎาคม	51432	45944	51440	3760	1048	2296	880
สิงหาคม	51440	45984	50296	3984	1080	2312	5960
กันยายน	51368	45824	50184	3992	960	2192	5936

ที่มา : ตำรวจภูธรภาค 7

ส่วนความผิดที่ดำเนินคดีในระหว่างเดือนสิงหาคม – กันยายน 2562 ปรากฏรายละเอียดตามตารางหมายเลข 1-2

ตารางที่ 1-2 แสดงสถิติประเภทความผิดที่จับกุมของตำรวจภูธรภาค 7 ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2562 (หน่วยเป็นครั้ง)

เดือน	ประเภทความผิด							
	ไม่สวมหมวก	ไม่มีใบอนุญาต	ไม่คาดเข็มขัด	ขับเร็ว	ฝ่าสัญญาณ	แซงในที่คับขัน	ขับผิดช่องทาง	โทรระหว่างขับ
กรกฎาคม	21544	18280	6120	3736	4016	5712	1344	920
สิงหาคม	20824	18032	6136	3384	4064	6128	1000	748
กันยายน	20840	20272	6088	3600	4144	6272	644	712

ที่มา : ตำรวจภูธรภาค 7

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการเรียกตรวจและการบังคับใช้กฎหมายจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 แล้วจะเห็นว่ามีปริมาณมาก และเมื่อตำรวจจราจรที่มาปฏิบัติหน้าที่ขาดทักษะเกี่ยวกับการสื่อสาร จึงส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างตำรวจกับผู้ใช้ทาง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ทำให้ที่ผ่านมาจะมีการร้องเรียนทางผ่านทางโทรศัพท์และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ (ไทยรัฐออนไลน์, 2562) เกี่ยวกับความไม่พอใจของผู้ใช้ทางต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร สาเหตุเกิดจากการที่เจ้าพนักงานจราจรขาดทักษะการสื่อสารส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจระหว่างตำรวจกับประชาชนที่ถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายจราจร ผู้บังคับบัญชาต้องแก้ไขปัญหาเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจและมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายจราจร จึงมีความจำเป็นที่ ตำรวจภูธรภาค 7 ต้องทราบพื้นฐานทางความคิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และประชาชนที่ถูก บังคับใช้กฎหมาย เพื่อหาแนวทางหรือวิธีการที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของตำรวจภูธรภาค 7 ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาสภาพปัญหาและทราบทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ตำรวจภูธรภาค 7 เพื่อค้นหาแนวทางและวิธีการที่เหมาะสมในการฝึกทักษะการสื่อสารเพื่อการบังคับ ใช้กฎหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายและสร้างความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะทางการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจ จราจร ในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้ กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของ เจ้าพนักงานตำรวจจราจร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการ บังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาทักษะในการสื่อสารเพื่อการบังคับใช้กฎหมายของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเพื่อนำไปพัฒนาทักษะการสื่อสาร อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของตำรวจด้านการจราจร

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 7 โดยเน้นสถานี ตำรวจพื้นที่มีสถิติการบังคับใช้กฎหมายจราจรของเจ้าพนักงานจราจรในปริมาณสูง

3. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูล แบ่งเป็น 4 กลุ่ม รวมจำนวน 55 ราย โดยแยก รายละเอียดดังนี้

- 3.1 กลุ่มผู้บังคับบัญชาที่กำหนดนโยบายที่ดูแลและรับผิดชอบงานด้านการจราจร ในระดับรองผู้บังคับการในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 จังหวัดที่มีสถิติการบังคับใช้กฎหมายสูงสุดจำนวน 4 คน

3.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านการจราจรไม่น้อยกว่า 3 ปี ในสังกัด ตำรวจภูธรภาค 7 โดยเลือกจากสถานีตำรวจที่มีการบังคับใช้กฎหมายสูงสุด หรือพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดละ 1 สถานีตำรวจ รวม 8 สถานีตำรวจ สถานีตำรวจละ 3 คน รวม 24 คน

3.3 กลุ่มประชาชนที่ถูกบังคับใช้กฎหมายในสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธร ภาค 7 โดยเลือกจากสถานีตำรวจที่มีการบังคับใช้กฎหมายสูงสุด จังหวัดละ 1 สถานีตำรวจ รวม 8 สถานีตำรวจ สถานีตำรวจละ 3 คน รวม 24 คน

3.4 ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและการบังคับใช้กฎหมาย จำนวน 3 คน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Qualitative research) ร่วมกับการใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรมจาก ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary Data) รวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายจำนวน 55 คน จาก 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บังคับบัญชาระดับนโยบายกลุ่มจำนวน 4 คน จากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบังคับใช้กฎหมาย จำนวน 24 คน จากประชาชนผู้ถูกบังคับใช้กฎหมาย จำนวน 24 คนและจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและการบังคับใช้กฎหมายจำนวน 3 คน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วจะทำการ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประเด็นที่ไม่ชัดเจนหรือไม่มั่นใจว่าถูกต้อง เพื่อไปสอบถามผู้ให้ข้อมูลอีกครั้ง เมื่อได้ข้อมูลที่สมบูรณ์แล้ว และมีความถูกต้องตามความเป็นจริงก็ดำเนินการ จำแนกข้อมูลเพื่อทำ การวิเคราะห์ตามที่ได้กำหนดไว้ในคำถามการวิจัย ท้ายที่สุดจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอใน เชิงพรรณนา

3. การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอข้อมูลผ่านการรายงานการวิจัยโดยงานวิจัยเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ผ่าน แนวคิดใหม่การวิเคราะห์เนื้อหาและข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบทักษะทางการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจจราจรใน เขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7

2. เพื่อทราบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้ กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7

3. ทราบแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารและทักษะในการบังคับใช้ กฎหมายของเจ้าพนักงานจราจร

คำจำกัดความ

ทักษะ	หมายถึง	ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญาหรือสังคมที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝนหรือการกระทำบ่อยๆ
การสื่อสาร	หมายถึง	การถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมหรือความจำเป็นของตนเอง และคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล
ความขัดแย้ง	หมายถึง	สถานการณ์ที่คนมีความเห็น ความเชื่อไม่ตรงกัน และตกอยู่ในภาวะที่ไม่อาจจะตกลงหาข้อยุติที่น่าพอใจได้ทั้งสองฝ่าย หากปล่อยปละละเลย ไม่หาทางทำความเข้าใจอาจก่อให้เกิดความแตกแยก อิจฉาริษยา ซึ่งมีผลกระทบไปถึงความเสื่อมโทรมของหน่วยงานได้
กฎหมาย	หมายถึง	พระราชบัญญัติจรรยาบรรณ พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติรณนต พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติขนส่งทางบก พ.ศ.2522 ตลอดจน กฎกระทรวง คำสั่ง ข้อบังคับที่ออกมาบังคับกับผู้ใช้ทาง ภายใต้พระราชบัญญัติจรรยาบรรณ พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติรณนต พ.ศ.2522 และพระราชบัญญัติขนส่งทางบก พ.ศ.2522 และประมวลกฎหมายอาญาที่นำมาปรับใช้
การบังคับใช้กฎหมาย	หมายถึง	การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตามหลักที่กฎหมายให้อำนาจในการดำเนินการกับผู้ใช้ทางที่ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรมาลงโทษ เพื่อให้ผู้ใช้ทางเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจร

ตำรวจจราจร

หมายถึง

ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกำกับดูแลหรือควบคุมการใช้
ทางของผู้ขับขี่ คนเดินทาง หรือคนที่จูง ชี หรือไล่
ต้อนสัตว์

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายจราจร นี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ การทบทวนวรรณกรรมประกอบทฤษฎี หลักการ และแนวคิดในการสื่อสาร จิตวิทยาการสื่อสาร การจราจร องค์ประกอบของการจราจร การควบคุมและการจัดการจราจร เจ้าพนักงานตำรวจจราจรและอำนาจและหน้าที่ของตำรวจจราจร การควบคุมและการจัดการโดยการบังคับใช้กฎหมายจราจร แนวทางและวิธีการบังคับใช้กฎหมายจราจรปัจจัยความสำเร็จในการบังคับใช้กฎหมายจราจร ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อและมีบทบาทที่เป็นประเด็นปัญหาเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารเพื่อการบังคับใช้กฎหมายจราจร โดยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารมาวิเคราะห์กับหลักการใช้กฎหมายจราจรในบทบาทและหน้าที่ของตำรวจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. หลักการและแนวคิดในการสื่อสาร
2. จิตวิทยาการสื่อสาร
3. ลักษณะนิสัยหรือพื้นฐานความคิดของประชาชน
4. การจราจร
5. เจ้าพนักงานตำรวจจราจรและอำนาจและหน้าที่ของตำรวจจราจร
6. นโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดของการวิจัย
9. สรุป

หลักและแนวคิดในการสื่อสาร

1. ความหมายของการสื่อสาร

พิชิต แก้วทอง (2549 : 20) ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น เรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยอาศัยเครื่องนำสื่อสารเป็นตัวกลางถ่ายทอด

ชนันว์ ชามทอง (2550, : 10) ให้ความหมายว่า การสื่อสารหมายถึง การติดต่อซึ่งกันและกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อกลางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

อรอำไพ ศรีวิชัย (2555, : 11) ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นการติดต่อและถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น ข้อมูลของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

จากความหมายของการสื่อสารสามารถสรุปได้ว่า การถ่ายทอดความคิดของผู้ส่งข้อมูลไปยังผู้รับข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ด้วยเทคนิคหรือสื่อต่าง ๆ อย่างเป็นกระบวนการ เพื่อให้ผู้รับข้อมูลข่าวสารเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

2. ความสำคัญของการสื่อสาร

ความสำคัญของการสื่อสาร (ทัศนีย์ กระจ่างอินทร์, 2562 : 48) มีดังนี้

2.1 การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ไม่มีใครที่ดำรงชีวิตได้โดยปราศจากการสื่อสาร โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคมจึงดำเนินไปพร้อม ๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร

2.2 การสื่อสารช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุข เนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับระเบียบประเพณี กฎเกณฑ์ทางสังคมและความรู้ต่าง ๆ จำเป็นต้องรับการถ่ายทอดเพื่อให้เป็นมรดกทางสังคมตกลงใช้ร่วมกันอย่างสันติ

2.3 การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรมจริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งในการสื่อสารจำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งและต้องใช้องการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาต่าง ๆ เช่น การใช้สื่อโซเชียล หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานสาธารณสุข เป็นต้น

อุเทน สวัสดิ์ทอง (อุเทน สวัสดิ์ทอง, ออนไลน์, 2562) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารมีดังนี้

1. การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคม จึงดำเนินไปพร้อม ๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร

2. การสื่อสารช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม ช่วยสืบทอดวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของผู้คน ช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

3. การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ

ณภัทร ธนเดชาภัทร์ (ณภัทร ธนเดชาภัทร์, ออนไลน์, 2562) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคนถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการพัฒนาวิธีการสื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่าง ๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคน ต่อเนื่องมาหลายชั่วอายุ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่าง ๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้านคือ

1. ด้านชีวิตประจำวัน ในแต่ละวันคนจะต้องสื่อสารกับตัวเองและสื่อสารกับผู้อื่นตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจประจำวันไม่บกพร่อง
2. ด้านสังคม การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่าง ๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคม มีการถ่ายทอดความรู้และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม การสื่อสารทำให้มีการส่งข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริหารติดต่อประสานงาน การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี การสื่อสาร ฯลฯ กิจกรรมด้านธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องมีการสื่อสารที่ดี จึงจะประสบผลสำเร็จได้
4. ด้านการเมืองการปกครอง การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่าง ๆ การบังคับบัญชาสั่งการ การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายซึ่งล้วนจะต้องใช้เทคนิควิธีการของการสื่อสารทั้งสิ้น
5. ด้านการเมืองระหว่างประเทศ การสื่อสารช่วยสร้างความสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ เช่น การค้า การทหาร การทำสนธิสัญญา ฯลฯ มีความจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ ความสำเร็จที่จะเกิดจากความร่วมมือระหว่างประเทศ ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญทักษะด้านการสื่อสาร

สรุปได้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญ คือเป็นเครื่องมือการในการบรรลุจุดประสงค์ ทำให้คนมีความรู้และความเข้าใจในการเชื่อมโยงความคิดของแต่ละฝ่าย สร้างสังคมสงบสุขและเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ

3. องค์ประกอบในการสื่อสาร

ทัศนีย์ กระจ่างอินทร์ ได้กล่าวว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 3.1 ผู้ส่งสาร คือบุคคลที่เริ่มต้นสร้างสารและส่งสารไปยังผู้อื่น โดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ ผู้ส่งสารในฐานะผู้เริ่มต้นสื่อสารจะส่งสารได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
 - 3.1.1 เป็นผู้มีความมั่นใจที่จะให้ผู้อื่นรับรู้ความประสงค์ของตน
 - 3.1.2 เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่จะสื่อสารเพียงพอ
 - 3.1.3 เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ
 - 3.1.4 เป็นผู้มีความพยายามที่จะเข้าใจความสามารถและความพร้อมของผู้รับสาร
 - 3.1.5 เป็นผู้รู้จักใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการนำเสนอสาร
- 3.2 สาร เรื่องราวที่มีความหมายและแสดงออกโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ ซึ่งต้องมีประกอบด้วย 3 ส่วน คือ
 - 3.2.1 รหัสของสาร คือภาษาสัญลักษณ์หรือสัญญาณที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อแทนความคิด เช่น ข้างคือสัตว์สี่เท้าชนิดหนึ่ง มีงวงมีงา ตัวโตกว่าสัตว์สี่เท้าทั้งปวง หรือเสือ คือ สัตว์ป่าสี่เท้ารูปร่างคล้ายแมว คุร่ายชอบกินสัตว์อื่นเป็นอาหารมีหลายชนิด
 - 3.2.2 เนื้อหาของสาร จะครอบคลุมความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่มนุษย์ต้องการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน เนื้อหาของสารอาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิต สุขภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ปรัชญาศาสนา เศรษฐศาสตร์กฎหมาย การเมืองการปกครอง ศิลปะ ดนตรี นาฏศิลป์ วิทยาศาสตร์ คอมพิวเตอร์ การจัดการ ฯลฯ เนื้อหาของสารดังกล่าวแบ่งเป็น

3 ประเภท คือ เนื้อหาสารที่แสดงข้อเท็จจริง เนื้อหาสารที่แสดงข้อคิดเห็น หรือพรรณนาและเนื้อหาที่แสดงความรู้สึก

3.2.3 การจัดสาร คือ รูปแบบวิธีการในการนำรหัสสารมาเรียบเรียงเพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการ สารที่ได้รับการจัดอย่างดีทั้งในด้านการเรียบเรียง การลำดับความยากง่าย ตลอดจนรูปแบบและการใช้ภาษาที่ดีจะทำให้สารมีคุณสมบัติในการสื่อสารได้ดี เช่น การจัดสารเพื่อโน้มน้าวใจในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์การเขียนคำขวัญต้องใช้ภาษาที่เลือกสรรอย่างประณีตเพื่อดึงดูดความสนใจให้จดจำและเกิดการปฏิบัติตามที่ต้องการ นอกจากนี้ บุคลิกลักษณะของผู้ส่งสารยังสัมพันธ์กับการจัดสารคนที่อารมณ์เย็นมักจะพูดจาด้วยวิธีการที่สุภาพ สุขุม เยือกเย็น ขณะที่คนอารมณ์ร้อนมักจะพูดรวบรัดเพื่อให้จบเร็ว ๆ เป็นต้น

3.3 สื่อหรือช่องทาง (media or channel) เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร สื่อที่มนุษย์ใช้ได้แก่ ประสาทสัมผัส สื่อธรรมชาติ สื่อที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ ช่องทางออนไลน์สื่อที่ดีจะต้องเป็นสื่อที่เหมาะสมในการสื่อสาร

3.4 ผู้รับสาร (receiver) ผู้รับสารที่ดีควรทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเองและควรพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติดังนี้

3.4.1 เป็นผู้ที่มีเจตนาและกระตือรือร้นที่จะรับสาร

3.4.2 เป็นผู้พยายามรับรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

3.4.3 เป็นผู้ที่มีความไวรู้สึกเร็ว และถูกต้อง

3.4.4 เป็นผู้ที่มีสมาธิ สามารถบังคับใจให้อยู่ที่เรื่องราวที่กำลังสื่อสาร

เกรียงศักดิ์ เจตีย์แปง (2551 : 8-9) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารที่นิยมเรียกกันตามตัวอักษรว่า S-M-C-R โดยปัจจัยย่อยต่าง ๆ ขององค์ประกอบ 4 อย่าง ซึ่งแต่ละอย่างมีผลที่ทำให้การสื่อสารมีผลสมบูรณ์

S	หมายถึง	Source	แหล่งข่าวสาร
M	หมายถึง	Message	ข่าวสาร
C	หมายถึง	Channel	ช่องการสื่อสาร
R	หมายถึง	Receiver	ผู้รับสาร

สรุปองค์ประกอบในการสื่อสารประกอบด้วย บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งสาร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะบอกกล่าว ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข้อมูล ไปยังผู้รับสารเพื่อความเข้าใจร่วมกัน

4. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร วัตถุประสงค์การสื่อสารมีดังนี้

4.1 เพื่อแจ้งให้ทราบ (inform) ในการทำการสื่อสาร ผู้ทำการสื่อสารควรมีความต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงเกี่ยวกับข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบหรือเข้าใจ

4.2 เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (teach or education) ผู้ทำการสื่อสารอาจมีวัตถุประสงค์ เพื่อจะถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ดียิ่งขึ้น

4.3 เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (please of entertain) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิงแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการพูด การเขียน หรือการแสดงกิริยาต่าง ๆ

4.4 เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or persuade) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และอาจชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม หรือยอมปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

4.5 เพื่อเรียนรู้ (learn) วัตถุประสงค์นี้มีความเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้รับสาร การแสวงหาความรู้ของผู้รับสาร โดยอาศัยลักษณะของสาร ในกรณีนี้มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของสารที่ผู้ทำการสื่อสารถ่ายทอดมาถึงตน

4.6 เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (dispose or decide) ในการดำเนินชีวิตของคนเรามีสิ่งหนึ่งที่ต้องกระทำอยู่เสมอก็คือ การตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการตัดสินใจนั้นอาจได้รับการเสนอแนะ หรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ

5. ประเภทของการสื่อสาร

การจำแนกประเภทของการสื่อสาร หากจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะนำเสนอ สรุปได้ดังนี้

5.1 การสื่อสารภายในบุคคลเป็นการนึกคิดและตัดสินใจโดยบุคคลคนเดียวเป็นการคิดไตร่ตรองกับตัวเอง ก่อนที่จะมีการสื่อสารประเภทอื่นต่อไป

5.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การสื่อสารเฉพาะหน้า การสื่อสารระหว่างคนสองคนในลักษณะที่มีสื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารอย่างมีวัตถุประสงค์ เช่น การพูดคุย ปรีกษาหารือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

5.3 การสื่อสารกลุ่มย่อย (Small-group) Communication) การสื่อสารที่มีบุคคลร่วมกันทำการสื่อสารเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันแต่จำนวนไม่เกิน 25 คน เช่น ชั้นเรียนขนาดเล็ก ห้องประชุมขนาดเล็ก ฯลฯ

5.4 การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large-group Communication) การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ตั้งแต่ 25 คนขึ้นไป เช่นภายในห้องประชุมใหญ่ โรงภาพยนตร์ โรงละคร ชั้นเรียนขนาดใหญ่ ฯลฯ

5.5 การสื่อสารในองค์กร (Organization Communication) การสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงานโดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เช่น การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน เจ้านายกับลูกน้อง

5.6 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) โดยใช้สื่อมวลชนทางช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หรือสื่อออนไลน์เป็นสื่อกลาง เหมาะสำหรับการส่งข่าวสารไปยังผู้คนจำนวนมาก ๆ ในเวลาเดียวกัน

6. หลักของการสื่อสาร

เกรียงศักดิ์ เจตย์แปง (2551 : 11) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักสำคัญในการสื่อสาร ดังนี้

6.1 ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือได้ในเรื่องของผู้ให้ข่าวสาร แหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น

6.2 ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบแต่ความสำคัญอยู่ที่ ท่าที ท่าทางภาษาคำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้น ๆ การยกมือไหว้สำหรับสังคมไทย

6.3 เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดี จะต้องมีความสำคัญสำหรับผู้รับคือ มีสารประโยชน์แก่กลุ่มชนนั้น หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงจะน่าสนใจบางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มหนึ่งมาก แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณา กลุ่มชนเป้าหมาย

6.4 บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่อง (Continuity and Consistency) การสื่อสารจะได้ผลต้องส่งบ่อย ๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติและความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ข่าวชนิดขาด ๆ หาย ๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน

6.5 ช่องทางข่าวสาร (Channel) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้น ๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดรับข่าวสารที่เราจะส่ง และถูกรายงาน กรมกอง หน่วยงาน หรือโดยวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่งตัวถึงบุคคลโดยตรงจะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่งไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6.6 ความสามารถของผู้รับสาร (Capability and Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายและสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอำนวย นิสัยความรู้พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ ถ้าสารนั้นทำความเข้าใจยากเนื้อหาหนักสับสน การสื่อสารทางวาจา ทำให้ต้องคอยฟังผู้พูดตลอดเวลาต้องตั้งใจฟังให้เข้าใจในเนื้อหาตั้งแต่เริ่มต้น แต่ถ้าเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถนำมาอ่านทวนซ้ำและทำความเข้าใจในขณะที่อ่านได้

6.7 ความแจ่มแจ้ง (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจคือใช้ภาษาของศัพท์ที่ยากและสูง ไม่มีประโยชน์ ควรตัดออกให้หมด ให้ชัดเจน เข้าใจง่ายมีความมุ่งหมายเดียว อย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีการถ่ายทอดข้อมูลที่ต้องการและสมบูรณ์ ในระยะเวลาที่น้อยที่สุด และส่งข่าวสารที่เข้าใจได้ถูกต้อง (เบญจมาภรณ์ อิศรเดช, 2549 : 215) โดย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถทำให้บรรลุความร่วมมือตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (Davis อังโน ทองทิพภา วิริยะพันธ์, 2554 : 333) ได้ให้แนวทางในการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จว่า ประกอบด้วยขั้นตอน 3 ประการ คือ

7.1 เครือข่ายความร่วมมือในการสื่อสารและผู้รับสารต้องให้ความสนใจและให้ความร่วมมือ ช่วยให้เกิดเป็นเครือข่ายความร่วมมือที่ดี

7.2 ความเข้าใจ ผู้ส่งสารต้องเข้าใจสารและสร้างการรับรู้ในความต้องการ มีเป้าหมายชัดเจน ข้อมูลเพียงพอ

7.3 การตอบสนอง ผู้รับสารมีการตอบสนองที่ชัดเจน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ การนำไปสู่การตอบสนองที่ต้องการ

การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วย

1. ทักษะการสื่อสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสารควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี
2. กระบวนการสื่อสาร การสื่อสารต้องใช้กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้สื่อสารได้รวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด ผู้รับสารต้องได้รับข่าวสารถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนและมีการตอบสนองหรือสะท้อนกลับไปสู่ผู้ส่งสารอย่างทันเวลา
3. ความแน่นอนของข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารต้องมีความชัดเจน
4. การสื่อสารต้องทั่วถึง เปิดเผย ทุกคนในองค์กรได้รับทราบและเข้าใจข้อมูล ข่าวสารเดียวกัน
5. ความชัดเจนในจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร ผู้ส่งข่าวสารต้องคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจของผู้รับสาร
6. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องซื่อสัตย์และไว้วางใจซึ่งกัน และกัน

7. ภาษาและสื่อที่ใช้ เหมาะสมกับผู้ส่งสารและผู้รับสาร
8. แหล่งข้อมูลข่าวสารต้องทำให้ผู้รับสารทราบว่าส่งมาจากไหนใครเป็นผู้ส่ง
9. ความเป็นเอกภาพจุดมุ่งหมายหรือเป้าประสงค์ไม่มีความขัดแย้งกัน
10. องค์กรประกอบอื่น ๆ เช่น บรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตรช่วยส่งเสริมให้ การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จะเห็นได้ว่า ในการสื่อสารของเจ้าพนักงานจราจร การสื่อสารในการบังคับใช้ กฎหมายจะประสิทธิภาพหรือไม่ เจ้าพนักงานจราจรในฐานะผู้ส่งสารต้องมีทัศนคติที่ดี และต้องมี ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารไม่ว่าด้านการพูด การฟัง และการคิดวิเคราะห์สถานการณ์ ความรู้ใน แง่มุมต่าง ๆ ของสาร เจ้าพนักงานจราจรในฐานะผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงระบบวัฒนธรรม ค่านิยมและ ระบบสังคมของผู้รับสารด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร

8. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร

อุปสรรคในการสื่อสารสามารถแบ่งได้ ดังนี้

8.1 ผู้ส่งสาร ไม่มีความรู้เพียงพอทำให้การสื่อสารสะดุดหยุดลงและไม่เป็นไป ตามเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการ

8.2 สาร สารที่ยากเกินไปหากสารนั้นขาดความเหมาะสมพอดีกับกำลังความสามารถ ในการรับสาร

8.3 ช่องทางหรือสื่อ ถ้าผู้ส่งสารเลือกใช้ช่องทางหรือสื่อที่ไม่เหมาะสมก็จะมีผลต่อ การสื่อสาร เช่น หากผู้รับสารไม่มีความรู้ในการอ่านออกเขียนได้แต่ผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการ เผยแพร่ก็จะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคได้

8.4 ผู้รับสาร ขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งที่รับ ผู้รับสารขาดความพร้อมด้วย สาเหตุต่าง ๆ เช่น ง่วงนอน ป่วย กังวล ผู้รับสารคิดว่าตนมีความรู้มากกว่าผู้ส่งสารหรือรู้เรื่องนั้นดีแล้ว จะทำให้ไม่สนใจรับสาร

จิตวิทยาการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานคือ บุคลากรภายในองค์กรขาดทักษะในการสื่อสาร และไม่เข้าใจถึงหลักจิตวิทยาในการสื่อสาร ทำให้ไม่สามารถสื่อสารกันเองภายใน หรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกได้สำเร็จ

การแก้ปัญหาจำเป็นต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจในหลักจิตวิทยาพื้นฐานของการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรมีความราบรื่น อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน เพราะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับการคิดวิเคราะห์ในระดับจิตใต้สำนึกเกี่ยวกับประโยชน์หรือผลเสียที่จะได้รับจากการมีปฏิสัมพันธ์ การคิดวิเคราะห์จะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะเลือกกระทำพฤติกรรมที่ประเมินแล้วว่าตนเองจะไม่เสียผลประโยชน์ หรือได้รับผลเสียจากการเลือกกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง เช่น ในการประชุมหากมีการขอความคิดเห็นในการแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่องค์กรกำลังประสบอยู่แต่ไม่มีบุคคลใดเสนอความคิดเห็น อาจไม่ได้เป็นเพราะบุคคลเหล่านั้นไม่มีแนวความคิดในการแก้ปัญหา แต่หากเพราะบุคคลเหล่านั้น ได้ประเมินแล้วว่าการเสนอแนวความคิดในการแก้ปัญหาออกไปจะเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับตนเอง เพราะผู้บังคับบัญชาอาจโยนความรับผิดชอบให้ตนเองเพียงผู้เดียว เป็นต้น ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าเราจำเป็นต้องเข้าใจหลักจิตวิทยาในการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นบวก (positive) ในการมีปฏิสัมพันธ์กันของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้าและเติบโตไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน พื้นฐานของหลักจิตวิทยาในการสื่อสารเบื้องต้นนั้นสามารถสรุปได้สั้น ๆ คือการสื่อสารด้วยการสร้างแรงจูงใจด้วยความสนุก เป็นกันเอง มีความเห็นอกเห็นใจ และให้เกียรติ นอกจากนี้ตัวสารหรือข้อความที่ต้องการจะสื่อออกไปนั้นต้องกระชับ เข้าใจง่าย และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ เป็นข้อความในเชิงบวกเท่านั้น ลักษณะการพูดในเชิงการออกคำสั่ง การขู่บังคับ การพูดตัดพ้อ หรือการพูดเหน็บแนม ประชดประชัน เป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงอย่างยิ่งในการสื่อสารภายในองค์กร เพราะจะทำให้เกิดความขัดแย้งอันจะส่งผลเสียระยะยาวต่อองค์กรได้

การสื่อสารด้วยการสร้างแรงจูงใจ เป็นการประยุกต์มาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow's hierarchy of needs ที่กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับขั้นความต้องการของมนุษย์เริ่มตั้งแต่ฐานพีระมิดไปจนถึงยอดพีระมิด ว่าหากมนุษย์ได้รับความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตอยู่แล้ว ก็จะเริ่มต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต จากนั้นจึงจะต้องการความรักและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือองค์กรที่ตนเองสังกัด ต่อด้วยความต้องการการให้เกียรติและการได้รับความเคารพจากบุคคลอื่น และเมื่อได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่จะตระหนักถึงศักยภาพของตนเอง จึงอาจหมายถึงความต้องการพัฒนาศักยภาพและการเรียนรู้จักผิดชอบชั่วดี การให้เกียรติคนอื่นและการควบคุมอารมณ์ ถือเป็นจุดสูงสุดของความ ต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการสุดท้ายนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากความต้องการพื้นฐานด้านล่างของพีระมิด ยังไม่ได้รับการเติมเต็ม

ดังนั้น จิตวิทยาในการสื่อสาร จึงต้องคำนึงถึงหลักความต้องการ วิธีการสื่อสารต้องมีลักษณะสร้างแรงจูงใจ มีความสนุกเป็นกันเอง เต็มไปด้วยความเห็นอกเห็นใจ และให้เกียรติ ทำได้โดยการเลือกใช้ภาษา ถ้อยคำ หรือน้ำเสียงที่เป็นไปในเชิงบวก เช่น การพูดชมเชย การพูดในเชิงขอความร่วมมือแทนการออกคำสั่ง และชี้แจงให้ทราบถึงเหตุผลหรือความจำเป็นในการขอความร่วมมือ โดยอาจชี้แจงถึงผลกระทบในภาพรวมหากไม่ได้รับความร่วมมือ แต่หากจำเป็นต้องติเตียน ควรจะสื่อสารในลักษณะที่เป็นไปในเชิงบวก เช่น การให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแทนการต่อว่า เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ฟังไม่เกิดความรู้สึกว่ากำลังถูกดูถูกเหยียดหยามหรือไม่ได้รับความเคารพหรือนั่นเอง

การสื่อสารที่สร้างแรงจูงใจ มีความสนุกเป็นกันเอง เต็มไปด้วยความเห็นอกเห็นใจนั้น เป็นเรื่องที่ต้องฝึกฝน และตัวผู้สื่อสารเองจำเป็นต้องมีความตระหนักรู้ถึงอารมณ์ตนเอง รู้จักควบคุมอารมณ์ และมีความใจกว้าง เห็นอกเห็นใจ และรับฟังความเห็นผู้อื่นอย่างเป็นธรรมชาติ เพื่อให้สารที่ส่งออกไปสามารถโน้มน้าวผู้ฟังให้เชื่อ ยินยอมทำตาม หรือแม้แต่ข่าวสารที่เราส่งออกไป กลับไปคิดพิจารณา ดังนั้น หลักจิตวิทยาในการสื่อสารไม่ใช่เรื่องที่เราจะต้องทำความเข้าใจผู้ฟังฝ่ายเดียว ผู้สื่อสารเองก็จำเป็นต้องเข้าใจและรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองด้วย เพื่อให้สารที่ส่งไปยังผู้ฟังไม่เป็นการขัดแย้งในเชิงลบ เพราะอาจจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง ความหวาดกลัว หรือความตื่นตระหนก ส่งผลต่อการสื่อสารนั้นล้มเหลว จากข้อมูลทั้งหมดที่นำเสนอมานี้ จึงกล่าวได้ว่า จิตวิทยาในการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนควรให้ความสำคัญ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาในหลาย ๆ ด้านขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานภายในองค์กร การถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กร หรือแม้แต่ภาพลักษณ์ขององค์กรต่อสาธารณะ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การพยายามสร้างบุคลากรที่มีทักษะในการสื่อสารที่ดีเรียนรู้จิตวิทยาในการสื่อสารจึงนับเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรไม่ควรจะละเลย จิตวิทยาการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (พรพิทักษ์ แม้นศิริ, 2562 : 62) การศึกษาจิตวิทยาเพื่อการสื่อสาร มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ 3 ประเด็น คือ การรับรู้ภาษา ความเข้าใจภาษา และการใช้ภาษา ทั้ง 3 ประเด็นเป็นส่วนประกอบที่ทำให้มนุษย์สื่อสารความรู้สึกนึกคิดของกันและกันได้ตรงกัน หากสนใจแง่ของพฤติกรรมบุคคลทางภาษา (A Behavioral Perspective) มักให้ความสนใจเกี่ยวกับระบบการจัดความคิดในการรับรู้ภาษาและการใช้ภาษา

1. การรับรู้

เป็นกระบวนการรับและตีความสิ่งเร้าด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของบุคคลโดยอาศัยประสบการณ์เดิมและความใส่ใจของบุคคลด้วย กล่าวคือ เมื่อมีสิ่งใดมาเร้าหรือกระทบประสาทสัมผัสได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น หรือกาย ถ้าบุคคลใส่ใจต่อสิ่งเร้าและมีประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่กระทบประสาทสัมผัสนั้น ๆ ได้ การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเร้านั้นจึงเกิดขึ้น เช่น สมมติว่า สมชายกำลังนั่งฟังเพลงอยู่ห้องหนึ่ง ขณะที่ห้องข้างเคียงมีเสียงพูดคุยกันเกี่ยวกับตัวสมชายเอง แต่ด้วยภาษากลุ่มต่าง ๆ ซึ่งสมชายเป็นคนกรุงเทพฯ ไม่เข้าใจคำพูดที่ได้ยินเพียงแต่รู้ว่ามิชื่อของตนอยู่ในการพูดคุยนั่นด้วย แม้เสียงนี้จะมีเสียงดังมากพอที่จะมากระทบโสตประสาทของสมชาย แต่ถ้าสมชายฟังเพลงอย่างเพลิดเพลินเขาก็จะไม่ใส่ใจต่อเสียงพูดคุยนั่น จนเมื่อได้ยินชื่อของเขาอยู่ในบทสนทนาเขาจึงสนใจเงี่ยหูฟังเสียง แต่เพราะสมชายไม่เข้าใจในคำพูดที่ได้ยิน สมชายก็ไม่สามารถรับรู้ถ้อยคำที่ได้ยินได้ ในกรณีการรับรู้เสียงพูดนั้น เสียงที่พูดคุยนั่นเป็นสิ่งเร้าที่กระทบประสาทสัมผัสทางหู ชื่อของสมชายที่ปรากฏในเสียงพูดคุยนั่นเป็นสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลทำให้สมชายเกิดความใส่ใจ แต่สมชายไม่สามารถรับรู้

ถ้อยคำที่พูดคุยได้ เพราะขาดประสบการณ์เดิม คือความเข้าใจภาษาถิ่นทางใต้ อาจสรุปได้ว่าการรับรู้ของบุคคลในการสื่อสารมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ อวัยวะสัมผัส และความรู้สึกสัมผัสของบุคคลและลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะรับรู้

1.1 สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรม แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) และสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus)

1.1.1 สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายในร่างกายมนุษย์ อันได้แก่ อวัยวะและการทำงานของอวัยวะส่วนที่อยู่ภายในร่างกาย ความรู้สึก อารมณ์ ความต้องการ และความคิด เช่น การบีบตัวของลำไส้ใหญ่กระตุ้นให้บุคคลรู้สึกปวดท้อง ความรู้สึกร้อนทำให้บุคคลอยากอาบน้ำ อารมณ์โกรธทำให้บุคคลแสดงกิริยาก้าวร้าว ความหิวทำให้บุคคลต้องเดินไปหาอาหาร และความคิดเกี่ยวกับอนาคตทำให้บุคคลเกิดความวิตกกังวลจนนอนไม่หลับ เป็นต้น

1.1.2 สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่นอกร่างกาย แต่อยู่ในสภาวะแวดล้อมบุคคล สิ่งเร้าดังกล่าวนี้อาจเป็นสิ่งมีชีวิตซึ่งได้แก่ คน สัตว์ พืช เป็นสิ่งไม่มีชีวิต ซึ่งได้แก่ วัตถุ สิ่งของต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี หรือวัฒนธรรม ในสังคมและอาจเป็นเหตุการณ์หรือสภาพการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้

1.2 อวัยวะสัมผัสและความรู้สึกสัมผัสของบุคคล หมายถึงทั้งส่วนที่เป็นอวัยวะ คือ หู ตา ลิ้น จมูก กาย และส่วนที่เป็นประสาทสัมผัสของอวัยวะนั้น ๆ บุคคลทุกคนมีหู แต่ถ้าประสาทหูพิการก็ไม่สามารถรับฟังเสียงได้ บางคนตาบอดตาใสก็ไม่สามารถรับรู้ภาพที่ปรากฏได้

1.3 ลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะรับรู้ ที่สำคัญคือประสบการณ์เดิมและความใส่ใจต่อสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัส อย่างไรก็ตามความใส่ใจของบุคคลนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมหรือสภาพร่างกายของบุคคลขณะนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าด้วย เนื่องจากบุคคลอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งเร้าหลายอย่าง ดังนั้นการเลือกรับรู้สิ่งเร้าที่มีอยู่รอบตัวจึงขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าและขึ้นอยู่กับลักษณะหรือสภาพของบุคคลในขณะนั้นยกตัวอย่าง เช่น เสียงพูดของคน 2 คน เสียงของคนทีพูดดังกว่ามีลีลาการพูดที่น่าสนใจกว่า ย่อมจูงใจให้บุคคลที่ 3 รับรู้เสียงนั้นได้มากกว่า แต่ถ้าบุคคลที่ 3 อยู่ในลักษณะที่อ่อนเพลียและต้องการพักผ่อน เสียงทั้ง 2 เสียง ข้างต้นก็อาจไม่สามารถทำให้บุคคลเกิดความใส่ใจที่จะรับรู้ได้ การสื่อสารด้วยภาษานั้นเป็นการติดต่อระหว่างมนุษย์โดยใช้ภาษาผ่านสื่อเพื่อทำให้ผู้ที่สื่อความรับรู้เรื่องราวและเกิดการตอบสนองตรงกัน ดังนั้น เมื่อจะศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ภาษาจึงจำเป็นต้องเข้าใจสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามองค์ประกอบสำคัญของการรับรู้ที่กล่าวแล้ว โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ สิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งสาร สื่อหรือช่องทางในการรับสารและลักษณะหรือสภาพของบุคคลที่รับสาร

2. สิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งสาร

เมื่อบุคคลใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร ภาษาจัดเป็นสารที่บุคคลนำมาสื่อสารและถือได้ว่าเป็นสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดการรับรู้ด้วยประสาทสัมผัสที่ผ่านตาหรือหูเกือบทั้งหมด การที่บุคคลจะรับรู้สารที่เป็นภาษาย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งสาร คือ สารหรือตัวภาษา ผู้ส่งสารและสื่อหรือช่องทางที่ผู้ส่งสารใช้สื่อกับผู้รับสาร ดังนั้น ในการกล่าวถึงสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งสาร จึงจะแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ คือ สารหรือตัวภาษา ผู้ส่งสาร และสื่อหรือช่องทางในการส่งสาร

2.1 สารหรือตัวภาษาที่มนุษย์ใช้ติดต่อสื่อสารกัน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ภาษาที่ใช้ถ้อยคำหรือวจนภาษา และภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำหรือวจนภาษา ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำเป็น กิริยาอาการและความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกตามอวัยวะส่วนต่าง ๆ เรียกว่าภาษาพูดและภาษาถ้อยคำ ที่ใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนเสียงพูดเป็นตัวอักษร หรือเป็นภาพซึ่งในที่นี้จะเรียกว่าภาษาเขียน ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ เป็นกิริยาอาการและความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกตามอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย โดย อาจมีเวลา สถานที่ และวัตถุที่อยู่ใกล้ชิดตัวบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ในแง่ของการรับรู้ ลักษณะของ สิ่งเร้าที่เป็นสารหรือภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร มีความสำคัญต่อการรับรู้ของบุคคลอย่างมาก และ ในเรื่องนี้จะพูดถึงลักษณะของภาษาถ้อยคำ ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล เท่านั้น ลักษณะของภาษาพูดที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลที่สำคัญ ได้แก่

2.1.1 คุณภาพของเสียงพูด ถ้าเป็นเสียงทุ้ม นุ่มนวลหรือแหลมแต่มีกังวาน อ่อนหวานย่อมจูงใจให้ผู้ฟังสนใจที่จะรับฟังมากกว่าเสียงห้าวใหญ่ แต่ห้วน หรือเสียงแหลมสูงและเร็ว เร็วหรือเสียงสั้นเครือ

2.1.2 ความเข้มงวดของเสียงพูด เสียงพูดที่มีขนาดความเข้มหรือความดัง พอเหมาะย่อมชวนฟัง มากกว่าเสียงพูดที่เบาหรือดังเกินไปและในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงพูดมากกว่า 1 เสียง เสียงที่ดังกว่าย่อมจูงใจให้บุคคลเกิดการใส่ใจที่จะรับรู้มากกว่า

2.1.3 ระดับของเสียงพูด เสียงพูดที่อยู่ในระดับเดียวกันหมดจูงใจให้ผู้ฟัง ใส่ใจที่จะรับฟังได้นานน้อยกว่าเสียงพูดที่มีรับสูง – ต่ำ เหมาะสมกับสาระและลีลาขณะที่พูด

2.1.4 ความเร็ว - ช้า ของการพูด การพูดเร็ว - ช้าต่างกัน หรือเร็ว - ช้า เหมาะหรือไม่เหมาะสมกับสาระที่กำลังพูดย่อมมีผลต่อการรับฟังเช่นกัน เช่น ถ้าพูดเร็วมากไปผู้ฟังก็จะ ฟังไม่ทันจับประเด็นไม่ได้ ถ้าพูดช้าไปผู้ฟังจะเบื่อหน่ายและขาดความสนใจหรือถ้าพูดเร็วในสาระ ที่ควรจะต้องพูดให้ช้าเพื่อเน้นก็จะทำให้การพูดไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ฯลฯ เป็นต้น

2.1.5 ศัพท์และสำนวนที่พูด ถ้ายาก หรืออวกวนเกินไป ขาดความชัดเจน ชัดชอนจะทำให้ผู้รับไม่ใส่ใจที่จะรับรู้หรือไม่สามารถรับรู้ได้

2.2 ผู้ส่งสาร การที่ผู้รับสารจะรับรู้ภาษาที่ส่งไปให้ได้เร็ว – ช้าเพียงใดนอกจากจะ ขึ้นอยู่กับตัวภาษาแล้ว ลักษณะของผู้ใช้ภาษาคือ ผู้ส่งสารก็เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาษา ด้วย ลักษณะสำคัญของผู้ส่งสารที่มี ผลต่อการรับรู้ ได้แก่

2.2.1 ความรู้ของผู้ส่งสารที่เกี่ยวกับสาระที่ต้องการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งสารมี ความรู้ความสามารถในสาระที่จะส่งไม่เพียงพอ อาจทำให้การรับรู้ของผู้รับสารผิดพลาด หรืออาจไม่ เข้าใจไม่รู้แน่ชัดว่าผู้ส่งสารต้องการสื่อสารในเรื่องใด

2.2.2 ความสามารถในการถ่ายทอดหรือกลวิธีในการนำเสนอ ผู้ส่งสารบาง คนอาจมีความรู้เกี่ยวกับสาระดี แต่ถ้ามีกลวิธีในการนำเสนอที่ไม่เหมาะสม ก็อาจทำให้บุคคลอื่นไม่ สามารถรับรู้สารนั้นได้ดีเท่าที่ควร เช่น อาจใช้ภาษาท่าทางที่ไม่เหมาะสม ทำให้การรับรู้ผิดพลาด หรือ สารบางอย่างควรนำเสนอด้วย 4 ภาษาที่เป็นทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษาท่าทาง แต่กลับใช้วิธี นำเสนอด้วยภาษารูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถกระตุ้นให้บุคคลอื่นเกิดการใส่ใจ ที่จะรับรู้ได้ หรืออาจรับรู้ได้ไม่ครบถ้วนตามที่ผู้ส่งสารต้องการ เป็นต้น

2.2.3. บุคลิกภาพของผู้ใช้ภาษา หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏของบุคคล อันได้แก่ ลักษณะทางกาย เช่น รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย ฯลฯ ลักษณะทางอารมณ์ เช่น การแสดง กิริยาอาการ อย่างใดอย่างหนึ่ง เมื่อเกิดอารมณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะทางสังคม เช่น การสร้าง มนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่น และลักษณะทางสติปัญญา เช่น การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างใดอย่างหนึ่งบุคลิกภาพของผู้ส่งสารในขณะที่ใช้ภาษาสื่อสารนี้หมายรวมถึงการแสดงออกในอวัจน ภาษาด้วยนั้นคือถ้าผู้ใช้ภาษามีบุคลิกภาพที่ดี เช่น แต่งกายเหมาะสม รูปร่างได้สัดส่วน หน้าตาดี ยิ้ม แยมแจ่มใส แสดงที่ท่าเป็นมิตรต่อผู้ที่ต้องการสื่อสารด้วย และสามารถใช้อวัจนภาษา ทั้งวัจนภาษา และอวัจนภาษาสื่อสารได้เหมาะกับวัยและความสามารถของผู้รับสารก็ย่อมเป็นสิ่งเร้าที่สำคัญอีกอย่าง หนึ่งที่กระตุ้นให้ผู้รับสาร ใฝ่ใจที่จะรับรู้ว่าคุณส่งสารต้องการสื่อสารกับตนด้วยเรื่องใด

2.3 สื่อหรือช่องทางการส่งสาร

2.3.1 ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) แบ่งออกเป็น 4 ประเภท

2.3.1 ทักษะการฟัง (Listening Skills) การฟัง คือ การได้รับสารที่ ส่งมาและทำความเข้าใจความหมายของสารที่รับมาได้อย่างเข้าใจตรงกันความสำคัญของทักษะการฟัง ได้แก่ ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ช่วยพัฒนาความรู้ ช่วยให้สบายใจ ช่วยระบายความรู้สึก ช่วยให้พูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2 ทักษะการอ่าน (Reading Skills) การอ่าน คือการรู้สังเกตและ ทำความเข้าใจความหมายของทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา ความสำคัญของทักษะการอ่านได้แก่ช่วย สร้างองค์ความรู้ ช่วยพัฒนาด้านอารมณ์ ช่วยส่งเสริมความคิด ช่วยหาคำตอบ

2.3.3 ทักษะการพูด (Speaking Skills) การพูดคือ การส่งสารโดย ใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา เพื่อให้ผู้ฟังได้รับสารแล้วเกิดความเข้าใจในสารนั้น ๆ ความสำคัญช่วยให้ ข้อมูล ช่วยโน้มน้าว ช่วยสร้างความบันเทิง ช่วยสร้างสรรค์ ช่วยให้รู้สึกดี

2.3.4 ทักษะการเขียน (Writing Skills) การเขียน คือ การใช้ภาษา เพื่อสื่อสารถึงความรู้ ความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ต่าง ๆ จากผู้เขียนไปยังผู้อ่าน ความสำคัญช่วย ถ่ายทอดและบันทึกข้อมูล ช่วยพัฒนาสติปัญญาและอารมณ์ ช่วยสร้างความเข้าใจ ช่วยอธิบาย ช่วย เล่าเรื่อง

2.3.2 ทักษะในการสื่อสารที่ดี

2.3.1 การตั้งใจให้ความสำคัญต่อการส่งและรับสื่อ เช่น การพูดอย่าง ตั้งใจ การแสดงความสนใจ การสบตา การแสดงท่าทีกระตือรือร้นสนใจ เช่น การขยับตัวเข้าไปใกล้ การผงกศีรษะ แสดงความเข้าใจ เป็นต้น

2.3.2 การพูดทวนการสะท้อนคำพูด เป็นการแสดงความสนใจและ ความต้องการที่จะรู้เพิ่มเติม

2.3.3 การสะท้อนอารมณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออกมา กลับไปให้ผู้ฟังนั้นเข้าใจ อารมณ์ของตนเองมากขึ้น

2.3.4 การสรุปความประเด็นที่สำคัญเป็นระยะ เพื่อความเข้าใจที่ ตรงกัน

2.3.5 การซักเพิ่มเติมประเด็นที่สนใจ เพื่อหาความชัดเจนเพิ่มขึ้น

2.3.6 การแสดงท่าทีเปิดเผยเป็นมิตรของผู้ส่งสารโดยการแสดงความ
คิดเห็นหรือความรู้สึกของตนที่ไม่ใช่การขัดแย้งหรือตำหนิ

2.3.7 การอธิบายแปรความหมายในประสบการณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออก
เพื่อให้เกิดความเข้าใจ รู้ในสิ่งที่มีอยู่นั้นมากขึ้น

2.3.8 การนำประเด็นที่ผู้ส่งสารพูดหรือแสดงออกด้วยท่าทางที่เกิด
จากความขัดแย้งสับสนภายในของผู้ส่งสารเองกลับมาให้ผู้ส่งสารได้เผชิญกับความขัดแย้ง สับสนที่มี
อยู่ในตนเองเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจในตนเองเพิ่มขึ้น

2.3.3. ลักษณะภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อปฏิบัติงาน

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งลักษณะ
การสื่อสารออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งแต่ละประเภทมีลักษณะและมีน้ำหนักในการสื่อสารแตกต่างกัน
ดังนี้

2.3.3.1 ลักษณะของวัจนภาษา การสื่อสารที่เป็นวัจนภาษา มีน้ำหนัก
ต่อความสำเร็จของการปฏิบัติเพียงร้อยละ 7 : ลักษณะที่เป็นวัจนภาษา ที่มีผลต่อความสำเร็จต้องเป็น
คำพูดเพื่อให้เห็นภาพ เป็นคำพูดที่ชัดเจน เป็นภาษาง่าย ๆ เป็นคำคล้องจอง เป็นคำคม

2.3.3.2 อวัจนภาษา การสื่อสารทางอวัจนภาษา มีน้ำหนักต่อ
ความสำเร็จของการสื่อสารมากกว่าร้อยละ 93 ซึ่งลักษณะที่เป็นอวัจนภาษาในขณะที่สื่อสาร ได้แก่
สีหน้า น้ำเสียงมีผลต่อการสื่อสารมากที่สุด สายตา การใช้มือ เสื้อผ้า การแต่งกาย บุคลิก

จะเห็นได้ว่าการประสบผลสำเร็จในการสื่อสาร ภาษาในการสื่อสาร
เพื่อความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติอยู่ขึ้นอยู่กับอวัจนภาษามากกว่าวัจนภาษานั้นเป็นเพราะ“การกระทำ
สำคัญกว่าคำพูด”

2.3.4 การสื่อสารที่เป็นลักษณะการพูดที่ดี

2.3.4.1 เข้าใจจุดมุ่งหมายในการพูดเพื่อติดต่อสื่อสาร

2.3.4.2 เลือกช่องทางที่เหมาะสมในการพูดติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เช่น
เจอหน้า, โทรศัพท์

2.3.4.3 เน้นที่ผู้รับสาร (Receiver) มากกว่าผู้ส่งสาร

2.3.4.4 รู้เทคนิคในการพูดติดต่อสื่อสาร เช่น ถ้าเร่งด่วนใช้
โทรศัพท์ วาระสำคัญควรจะประชุม

2.3.4.5 สร้างบรรยากาศที่ดี เช่น เริ่มต้นด้วยการทักทาย สันทนาการก่อน

2.3.4.6 รับฟังอย่างตั้งใจและใส่ใจ (Active & Reflective)

2.3.4.7 สังเกตความสอดคล้องของวัจนภาษาและอวัจนภาษา

2.3.4.8 สอบถามเมื่อจำเป็น (Questioning)

2.3.4.9 ทบทวน (Paraphrasing) เพื่อให้เข้าใจตรงกัน

2.3.5 วิธีเพิ่มทักษะการสื่อสารในการทำงาน

ทักษะการสื่อสารที่ดีมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ในการ
ทำงานต้องมีการติดต่อประสานงานกัน ถ้าสื่อสารกันไม่รู้เรื่องหรือไม่เข้าใจ ก็อาจทำให้การทำงานเกิด
การสะดุดได้ ซึ่งหลักปฏิบัติในการฝึกทักษะด้านการสื่อสารมีดังนี้

2.3.5.1 ต้องฝึกการฟังให้เป็น เพราะหากต้องการจะพูดให้ดี ผู้พูดต้องฟังให้เป็นและจะเขียนให้รู้เรื่องต้องหมั่นอ่านด้วย

2.3.5.2 การฟัง พูด อ่าน และเขียนต้องสัมพันธ์กัน การจะพูดดีได้ต้องเกิดการฟังอย่างเข้าใจ หากฟังไม่รู้เรื่องจับประเด็นของเนื้อหาสาระไม่ได้ ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเข้าใจไม่ตรงกัน การอ่านกับการเขียนก็เสมือนเป็นเรื่องเดียวกัน ต้องฝึกการอ่านหนังสือให้แตกต่างจากกรณีอ่านหนังสือออก ทักษะการอ่านเกิดจากการอ่านเยอะ เพราะผู้อ่านจะสามารถจับประเด็นเรื่องที่อ่านได้ถูก การเขียนมีเวลาได้คิดมากกว่าการพูด ดังนั้นผู้เขียนสามารถใช้เวลาทบทวนในเรื่องที่อยู่ในความคิดได้ดี ทำให้มีการเลือกใช้คำได้

2.3.5.3 สมาธิของผู้ที่พูดในขณะที่พูด ผู้พูดต้องมีใจจดจ่อกับเรื่องหรือประเด็นที่กำลังสื่อสาร จะทำให้เราวิเคราะห์และเลือกใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง ตลอดจนเนื้อหาตรงกับเรื่องราวที่กำลังพูดได้ หากกำลังเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหา จะช่วยให้ผู้ฟังเห็นความมุ่งมั่นของผู้พูดในการรับฟังเพื่อแก้ไขปัญหา

2.3.5.4 การเลือกใช้คำ ผู้สื่อสารต้องพิจารณาถึงเบื้องหลังของเรื่องราวและวัฒนธรรมของผู้รับสารด้วย ควรรู้ปมเด่น อยู่ในเรื่องใด การจะสื่อสารให้มัดใจคนหมู่มากต้องมีจิตวิทยาที่ดี หลีกเลี่ยงการใส่อารมณ์ที่ไม่เหมาะสมในขณะที่ทำการสื่อสาร

2.3.5.5 การแสดงอวัจนภาษา เป็นการสื่อสารที่แสดงออกโดยไม่ผ่านคำพูดหรือตัวอักษร เช่น การแสดงสีหน้าท่าทาง การเดิน ยืนนั่ง การสบตา เหล่านี้มีความหมายทั้งสิ้น บางครั้งคนที่อาจพูดว่า “ใช่” แต่น้ำเสียงและแววตานั้นบอกว่า “ไม่ใช่” ก็ต้องดูให้แน่ใจว่าหมายความว่าอย่างไร ส่วนมากอวัจนภาษาจะถ่ายทอดความเป็นจริงของจิตใจมากกว่าการพูดหรือตัวอักษร เพราะเป็นการสื่อสารสิ่งที้ออกมาจากใจ โดยที่ผู้ส่งสารอาจไม่ทันได้ระวังตัว ยกเว้นแต่เพียงบางคนที่มีความสูงที่สามารถซ่อนอวัจนภาษาของตัวเองไว้ลึกสุดใจได้

2.3.5.6 จับประเด็นและสรุปความให้เป็น คำว่าจับประเด็นสำคัญเป็นสาระหรือเป้าหมายของการสื่อสาร ส่วนที่ไม่ใช่สาระสำคัญควรให้ความสนใจให้น้อยลง เพราะจะทำให้การสื่อสารผิดพลาดประสงค์ ถ้าเรื่องยาวมากควรสรุปประเด็นสำคัญในตอนท้ายด้วย

2.3.5.7 วิเคราะห์ผู้รับสารและผู้ส่งสาร การจะสื่อสารให้ดีต้องเลือกสารที่จะสื่อให้ถูกใจคนฟัง ดังนั้นการวิเคราะห์จึงมีความจำเป็นต่อการความสำเร็จของการสื่อสาร เช่น วิเคราะห์ กำลังจะไปคุยกับใคร หรือพูดให้ใครฟัง หากพูดกับนักศึกษามหาวิทยาลัย ก็ต้องใช้ภาษาวัยรุ่นอย่างทางการ เป็นต้น

ลักษณะนิสัยหรือพื้นฐานความคิดของประชาชน

สังคมไทยหรือคนไทยมีคุณลักษณะยึดครอบครัวหรือตัวเองเป็นศูนย์กลาง ไม่ชอบถูกบังคับขบไล่ ไม่ต้องคำนึงถึงผู้อื่นหรือสังคมส่วนรวม เข้าทำนอง “ทำตามใจ คือไทยแท้” บางครั้งคนไทยยอมรับค่านิยมที่ผิด ๆ เช่น ยอมรับและเกรงกลัวผู้มีอำนาจมากกว่าความถูกต้อง การเอาตัวรอดกลายเป็นสิ่งถูกต้อง เข้าทำนอง “รู้รักษาตัวรอดเป็นยอดดี” นอกจากนั้นระบบอุปถัมภ์เป็นลักษณะเด่นมากของคนไทย เป็นสิ่งที่คาดหวังจากทั้งผู้ให้และผู้รับ ทุกคนจะต้อง “วิ่ง” และหาเส้นสายเพื่อ “ฝาก” เพื่อ “ขอ” โดยไม่ตระหนักว่าที่ขอนั้นเป็นสิ่งที่มีความชอบธรรมหรือไม่ แต่จะใช้วิธีพูดเท็จ

เพื่อป้ายความผิดให้อีกฝ่ายให้เห็นความชอบธรรมฝ่ายตน สอดคล้องกับการวิเคราะห์ของนักวิชาการต่างประเทศได้วิเคราะห์บุคลิกภาพภาวะโครงสร้างทางสังคมที่อยู่ภายใต้ระบบอุปถัมภ์จนทำให้เกิดลักษณะการยึดถือหรือให้ความสนใจที่เฉพาะตัวบุคคลมากกว่าเรื่องอื่น ๆ การไม่แยกเรื่องส่วนรวมกับเรื่องส่วนตัวจนทำให้คนไทยขาดสิ่งที่เรียกว่าจิตสาธารณะและจิตวิญญาณสาธารณะ ลักษณะอุปนิสัยบางประการของประชาชนคนไทยที่มีผลต่อการพัฒนา(วิรัช จิรัชนิภาวรรณ, 2546 : 86) รูปแบบทางสังคมของไทยที่เรียกว่าโครงสร้างหลวม มีลักษณะดังนี้

1. เป็นสังคมที่มีปัจเจกนิยมสูง (Individualism) (คณพศ สิทธิเลิศ, 2558: 64) รักอิสระทำอะไรตามใจตัวเอง มีลักษณะตัวใครตัวมัน ไม่ชอบถูกบังคับ ไม่ค่อยมีวินัย สอดคล้องกับกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมที่ไม่มีการบังคับ เช่น ปัญหาการจราจร สาเหตุของปัญหาไม่ใช่ที่เราพยายามพาหนะมากมายจนถนนไม่พอใช้แต่อุปสรรคและปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งคือผู้ใช้รถใช้ถนนขาดความมีวินัยในการขับขี่ยานพาหนะ ปาดซ้ายปาดขวา ตัดหน้ารถคันอื่นจนทำให้เกิดอุบัติเหตุหลายครั้ง อีกประการหนึ่งคือการข้ามถนน แม้มีสะพานลอยให้ข้ามเพื่อความปลอดภัยแต่ไม่ใช้ และสัญญาณไฟจราจรคนไทยไม่ค่อยยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังเอาตนเองและโอกาสเป็นที่ตั้งมากกว่า หรือการขับรถยนต์อ้อมทาง ในขณะที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นสังคมแบบโครงสร้างกระชับ ปกติคนไม่มีอิทธิพลมากเท่ากับระเบียบวินัย ข้อบังคับของสังคมหรือกฎหมาย เช่น ไม่ว่าถนนจะโล่งแค่ไหน หรือจะเป็นตอหินที่ถนนว่างคนญี่ปุ่นจะไม่ข้ามถนน จะเดินจนเจอทางมาเลยและรอไฟเขียวถึงจะข้ามถนน เช่นเดียวกับ ประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ประชาชนจะมีระเบียบวินัยมาก เช่น การเดินข้ามถนนที่ไม่มีสะพานลอยเมื่อมีไฟเขียวให้เดินข้ามได้ ก็จะเดินข้ามอย่างรวดเร็ว หากสัญญาณไฟแดงขึ้นยังข้ามถนนไม่เสร็จจะมีสัญญาณเตือนและต้องเสียค่าปรับ สวนรถเมล์ถ้ามีผู้โดยสารเต็มแล้วจะไม่มีรถจอดรับผู้โดยสารอีก เพื่อให้ผู้โดยสารทุกคนได้มีที่นั่ง เป็นตัวอย่างของการสร้างวินัยให้กับคนในชาติสิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศที่เกาะเล็ก ๆ ประชากรมากมายแต่ไม่มีปัญหาจราจรติดเหมือนประเทศไทย ในการนี้แนวทางในการแก้ปัญหา คือ การวางระเบียบควบคุมการจราจรที่รัดกุม สร้างวินัยให้กับคนในชาติทุกคนต้องร่วมมือดูแลช่วยเหลือกัน (อรทัย เพชรสันต, 2552, ออนไลน์)

2. ไม่ชอบถูกผูกมัดในระยะยาว (Long-term obligation) แต่จะถนัดแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเรื่องเฉพาะกิจ ไม่ชอบวางแผนระยะยาว ถ้าปัญหายังไม่เกิดจะไม่หาทางป้องกัน แต่รอปัญหาเกิดแล้วค่อยหาทางแก้ เช่น น้ำท่วม วิกฤติเศรษฐกิจราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ (จรี วิจิตรวาทการ, ม.ป.ป., ออนไลน์) และจากการสำรวจพบว่า คนไทยมีลักษณะไม่ชอบการรวมกลุ่มกิจกรรมที่จะต้องผูกพันกันเป็นระยะเวลา ที่ยาวนาน จะทำกิจกรรมเฉพาะเป็นเรื่องๆ ไปเท่านั้น การทำงานของคนไทยจะลงมือในการปฏิบัติเลยโดยไม่จำเป็นต้องมีการวางแผน และอีกประเด็นที่สำคัญคนไทยส่วนใหญ่ยังขาดความร่วมมือกันอย่างจริงจังและความสามัคคี นอกเสียจากว่าจะมีเหตุการณ์ที่เกิดวิกฤตขึ้น

3. มีความยืดหยุ่นสูง (Flexibility) คนไทยปรับตัวง่าย มักจะเลือกปฏิบัติในสิ่งที่ตนพอใจ ไม่ยึดถือว่าต้องปฏิบัติเป็นแบบเดียวกัน ซึ่งไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว เปลี่ยนอะไรได้ง่าย ไม่ชอบบงกชปัญหาแต่แก้ปัญหาเก่ง

4. ผู้ที่ละเมิดกฎกติกาทางสังคมไม่ค่อยถูกสังคมลงโทษ (Low social sanction) คือคนไทยส่วนใหญ่มีความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อบังคับดี แต่ชอบที่จะละเมิดบ่อย เพราะไม่มีบทลงโทษที่จริงจัง มีลักษณะอยู่แบบถ้อยที่ถ้อยอาศัย (จรี วิจิตรวาทการ, ม.ป.ป., ออนไลน์) หรือกรณีวัยรุ่นยัง

ไม่มีใบอนุญาตให้ขับซีรยนต์ แต่ก็ไปขับรถโดยใช้ความเร็วสูงหรือใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับรถเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ ไปชนกับรถยนต์คันอื่นได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต แล้วสุดท้ายเรื่องก็เงียบหายไปจะเป็นปัญหาต่อการพัฒนาประเทศเพราะไม่เคารพกฎหมาย หรือมีสองมาตรฐาน โครงสร้างหลวมของสังคมไทยในประเด็นนี้จะมี ผลกระทบต่อคุณลักษณะของประชาคมอาเซียนด้านสังคมและวัฒนธรรมในเรื่องของการมีระเบียบวินัย เคารพกฎหมาย การตระหนักในปัญหาของสังคม

การจราจร

การจราจรเป็นหนึ่งในสี่ของระบบขนส่งที่ใช้ทางเป็นเส้นทางและใช้รถเป็นยานพาหนะเป็นการขนส่งที่ได้รับความนิยมสูงสุด ทั้งนี้เพราะเป็นระบบการขนส่งที่เข้าถึงความต้องการของผู้ที่ต้องการเดินทางหรือขนส่งสิ่งของจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งได้โดยสะดวกและรวดเร็วสามารถสนองความต้องการได้ตรงใจประชาชนได้มากที่สุดคนไทยรู้จักคำว่า “การจราจร” นับแต่มีการยกวางพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2477

1. ความหมายของการจราจร

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายคำว่า “จราจร” [จะราจอน] น. ไว้ว่า การที่ยวดยานพาหนะ คน หรือ สัตว์พาหนะเคลื่อนไปมาตามทาง เรียกผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องการนั้น (พจนานุกรมแปล ไทย-ไทย ราชบัณฑิตยสถาน)

พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 2(4) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า “การจราจร” หมายความว่า การใช้ทางของผู้ขับขี่ คนเดินเท้า คนขี่จูงหรือไล่ต้อนสัตว์

จากคำนิยามคำพอที่จะอธิบายการจราจร ได้ว่า เป็นการดำเนินการเพื่อให้คนหรือสิ่งของ เคลื่อนที่จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง โดยใช้ถนนเป็นเส้นทาง ส่วนจะใช้ยานพาหนะหรือเดินเท้า ก็ถือว่าเป็นการจราจรเช่นเดียวกัน

2. องค์ประกอบของการจราจร

จากความหมายของการจราจร สามารถแบ่งองค์ประกอบของการจราจรออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 ผู้ใช้ทาง อันได้แก่ ผู้ขับขี่ คนเดินเท้า คนขี่จูงหรือไล่ต้อนสัตว์ ผู้โดยสารรถ

2.2 ยานพาหนะที่ใช้ในการสัญจร ยานพาหนะที่ใช้ในการสัญจรต้องเป็นยานพาหนะที่ใช้ถนน เป็นเส้นทางรองรับการเคลื่อนที่ของคนและสิ่งของ แต่หากคนเคลื่อนที่ด้วยตนเอง ไม่ถือว่าเป็นยานพาหนะ ยานพาหนะได้แก่ รถจักรยาน รถจักรยานยนต์ รถยนต์

2.3 ทาง เป็นภาษาที่ใช้ในพระราชบัญญัติจราจรทางบก แต่ถ้าทางวิศวกรรมจราจร เรียกว่า “ถนน” เป็นทางสัญจรทางบกกระหว่างสถานที่สองแห่ง ที่ได้รับการปูพื้นผิว หรือได้รับการปรับปรุงเพื่อให้การเดินทางทางเท้าหรือยานพาหนะต่าง ๆ รวมถึงม้า เกวียน จักรยาน และจักรยานยนต์ จำนวนช่องการจราจรขึ้นอยู่กับระดับการให้บริการของถนน

3. การควบคุมการจราจร

ความนิยมของประชาชนในการเดินทางโดยรถ ทำให้เกิดปรากฏการณ์ผู้ใช้ทางแย่งกันใช้ทางโดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วน หรือช่วงเทศกาลต่างๆ ที่มีปริมาณความต้องการในการเดินทางสูง

กว่าปกติ พฤติกรรมที่ผู้ขับขี่แสดงออกมาต่างต้องการให้ตนเองเดินทางไปยังที่หมายได้ไวกว่าคนอื่น บางครั้งเป็นการเอาเปรียบผู้ใช้ทางอื่น จึงส่งผลกระทบต่อความเป็นระเบียบในการใช้ทางร่วมกันและก่อให้เกิดอุบัติเหตุอันเกิดจากการใช้ทาง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญของปัญหาอันเกิดจากการจราจร รัฐมีหน้าที่ในดำเนินการให้ผู้ใช้ทางใช้ทางอย่างเป็นระเบียบ มีบรรยากาศและน้ำใจต่อเพื่อร่วมทางและปฏิบัติตามเครื่องหมายจราจร สัญญาณจราจรและกฎจราจรอย่างเคร่งครัด การดำเนินการที่หน่วยงานของรัฐดำเนินการเพื่อไม่ให้ผู้ใช้ทางแย่งกันใช้ทางและมาตรการให้ผู้ใช้ทางปฏิบัติตามและใช้เป็นหลักการสื่อสารกับผู้ขับขี่กับรถคันอื่น ในขณะที่ใช้ทางร่วมกัน เพื่อไม่ให้ไม่กระทบต่อความปลอดภัย อีกเหตุผลคือยานพาหนะแต่ละชนิดที่นำมาใช้ในทางมีระบบป้องกันความปลอดภัยได้ไม่เท่ากัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าว จึงต้องมีระบบการควบคุมการจราจร

3.1 ความหมายของการควบคุม

การควบคุมการจราจร หมายความว่า การปฏิบัติการใดๆ ให้เป็นไปตามแผนการจัดการจราจรที่ได้กำหนดไว้ให้เหมาะสมที่สุด (กองบัญชาการศีกษา, 2558 : 99)

การควบคุมการจราจร หมายความว่า การดำเนินการใด ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเลื่อนไหลของการจราจร ด้วยการลดจุดขัดแย้งที่เกิดขึ้นลงให้เหลือน้อยที่สุดและใช้พื้นที่ถนนที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สรรรค์ชัย โปธิสุวรรณ, 2562 : 195)

ดังนั้นการควบคุมการจราจร หมายถึงมาตรการหรือการดำเนินการใดๆ ที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบวางระบบหรือกำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ทางทุกคนยึดถือและปฏิบัติตามโดยเคร่งครัดหรือการดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้ทางสามารถใช้ทางร่วมกันได้อย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้ผู้ใช้ทางทุกคนได้รับความสะดวกและความปลอดภัยจากการใช้ทางร่วมกัน

3.2 ประโยชน์ของการควบคุมการจราจร

เป็นการวางระบบ การจัดอุปกรณ์เครื่องมือและท่ากายภาพของพื้นที่ถนนรถ และการเตรียมคนให้พร้อมที่จะมาใช้ทางร่วมกันได้ ทำให้เกิดปัญหาให้น้อยที่สุด หรือไม่เกิดปัญหาเลย ทำให้การดำเนินงานมีการดำเนินการไปด้วยความสอดคล้องกัน ทำให้เป้าหมายสำเร็จสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ การดำเนินการที่จะใช้ในการควบคุมการจราจรให้ผู้ใช้ทางสามารถใช้ทางร่วมกันได้อย่างเป็นระเบียบ เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการใช้ทางนั้น

3.3 ประเภทการควบคุมการจราจร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

3.3.1 การควบคุมการจราจรโดยการใช้อุปกรณ์เป็นการควบคุม การใช้ทางของผู้ใช้ทางจากกายภาพของถนน เพราะถนนเป็นเส้นทางที่ผู้ใช้ทางใช้ในการเดินทางการควบคุมโดยใช้อุปกรณ์นี้ อุปกรณ์ที่ใช้ในการควบคุมต้องเป็นอุปกรณ์ที่สามารถความหมายไปยังประชาชนทุกคนที่มาใช้ทางร่วมกัน และสามารถรับรู้ว่าความหมายไปในทิศทางเดียวกันว่าความหมายว่าอย่างไร การติดตั้งนั้นหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบจะต้องติดตั้งอุปกรณ์ไว้ตามหลักมาตรฐาน ผู้ขับขี่เมื่อเห็นเครื่องหมายสามารถอ่านเครื่องหมายได้ทันเวลาและเข้าใจความหมายของเครื่องหมาย หากเป็นผู้ใช้ทางที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมก็จะเคารพกฎ กติกา และระเบียบของสังคม ก็จะปฏิบัติตามกฎ กติกา และเครื่องหมายจราจรดังกล่าว นอกจากนั้นการควบคุมโดยใช้อุปกรณ์อีกอย่างหนึ่งคือ หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ควบคุมจราจรจากศูนย์ควบคุม โดยต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาดำเนินการกำหนดให้รถวิ่งเข้า

ไปในทางอันเป็นการจำกัดปริมาณการจราจรเท่าที่สามารถรองรับปริมาณการจราจรได้ การควบคุมการจราจรโดยใช้อุปกรณ์ สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

3.3.1.1 เครื่องหมายจราจร (Markings) เครื่องหมายจราจร เป็นการดำเนินการที่นำเครื่องหมายมาแสดงในทางเพื่อให้ยานปฏิบัติตาม และเพื่อความเป็นระเบียบและปลอดภัย (กรมทางหลวง, 2532 : 1) เครื่องหมายจราจรนั้น แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ **ป้ายจราจร** ได้แก่ เครื่องหมายจราจรที่ทำให้ปรากฏอยู่บนแผ่นป้าย ผืนง หรือที่อื่นใดทำด้วยโลหะ หรือวัสดุอื่น เครื่องหมายบนผิวทางให้ใช้สีขาวและสีเหลือง ส่วนสีดำให้ใช้ร่วมกับสีดังกล่าวเพื่อเพิ่มการตัดสี ป้ายจราจรทุกป้ายที่จะติดตั้งบนทางเพื่อควบคุมการจราจร จะต้องเป็นป้ายที่มีลักษณะเป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวกับรูปร่าง สี ขนาด เครื่องหมาย และสัญลักษณ์ ตัวเลข ตัวอักษร เส้นขอบป้าย รูปร่างของป้ายจราจร(กรมทางหลวง, 2531 : .5) ซึ่งมี 3 ประเภท ได้แก่ ป้ายบังคับ ป้ายเตือน และป้ายแนะนำ และ**เครื่องหมายบนพื้นทาง** เป็นเครื่องหมายจราจรที่ทำให้ปรากฏอยู่บนพื้นทางจราจร ไหล่ทาง ทางเท้า ขอบทาง ขอบวงเวียน หรือขอบคันหิน โดยการใช้กระเบื้องหมุดโลหะ วัสดุสะท้อนแสง สี หรือวัสดุอื่นใด ปู ตอก ฝัง พ่น ทา ริดทับ หรือทำโดยวิธีอื่นใดเพื่อให้ปรากฏขึ้นเครื่องหมายจราจร (กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม (2533) ลักษณะและเครื่องหมายจะใช้สีและเส้น หรืออาจเป็นลูกศร ตัวหนังสือ ในส่วนของสีแต่ละสีจะให้ความหมายแตกต่างกัน ได้แก่ เครื่องหมายจราจรบนผิวทางตามยาว (Longitudinal Pavement Markings) มีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ เส้นประ เส้นทึบ เส้นประคู่กับเส้นทึบ เส้นทึบคู่ เส้นประกว้าง เส้นประถี่ เป็นต้น เครื่องหมายบนผิวทางตามยาว ได้แก่ เส้นแบ่งทิศทางการจราจร (Center Line) เส้นแบ่งช่องการจราจร (Lane Lenses) เส้นขอบทาง (Edge Line) ข้อความลูกศรและเครื่องหมายบนผิวทาง(Worded Marking Lane Indication – Arrow and other Markings) **เครื่องหมายจราจรบนสันของทาง (Curb Markings)** (กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม, 2533) เครื่องหมายจราจรบนสันของทาง คือ การใช้สี ทาพ่น หรือแถบสีติดสลับกันบนสันขอบทางเพื่อแสดงตำแหน่งของสันขอบทาง หรือควบคุมการหยุด หรือจอดรถ **เครื่องหมายจราจรแสดงตำแหน่งของวัตถุหรือสิ่งกีดขวาง (Object Markings)** กรณีที่มีวัตถุหรือสิ่งกีดขวางอื่น ๆ ในผิวทางหรืออยู่ใกล้ผิวทางที่อาจเป็นเหตุให้เกิดอันตรายได้ให้ใช้เครื่องหมายจราจรแสดงตำแหน่งของวัตถุเพื่อให้ผู้ขับขี่รถมองเห็นได้ วัตถุที่พื้นที่มีพotholes จะทาสีได้ ให้ทาสีขาวสะท้อนแสงสลับสีดำ **เครื่องหมายหมายนำทาง (Delinators)** ใช้ติดตั้งบนทาง เพื่อช่วยให้ผู้ขับขี่รถสามารถมองเห็นแนวทางได้ดีในเวลากลางคืนหรือในขณะที่สภาพอากาศมีหมัว โดยทั่วไปใช้ติดตั้งในบริเวณทางหลวง บริเวณทางโค้งราบและทางโค้งตั้ง บริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลงความกว้างของผิวจราจรบริเวณที่ต้องการนำทางเพื่อมิให้ยานพาหนะจะพลัดหลุดไปจากคันทางหรือบริเวณทางแยกที่สับสน หรือบริเวณอื่น ๆ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุชนอุปกรณ์บนทางหลักนำทาง (Guide Post) เป้าสะท้อนแสง เครื่องหมายปุ่มบนผิวจราจร (Raised Pavement Markings)

3.3.1.2 สัญญาณไฟจราจร (Traffic Signalization)

สัญญาณไฟจราจร หมายถึงสัญญาณไฟ สำหรับที่ให้ผู้ใช้งานทางปฏิบัติตามสัญญาณนั้น อาจเป็นสัญญาณไฟทางแยก หรือสัญญาณไฟทางข้าม หรือสัญญาณไฟกะพริบ หรือสัญญาณไฟควบคุมช่องเดินรถ หรือสัญญาณไฟเตือนอื่น ๆ (กองบังคับการตำรวจจราจร, 2542 : 76)

3.3.1.3 วิธีควบคุมจราจรอื่น ๆ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีในการควบคุมการจราจร ระบบการขนส่งและจราจรอัจฉริยะ (Intelligent Transport Systems) ระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ หมายถึง ระบบที่มีการใช้เทคโนโลยีด้านการคำนวณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการจัดการจราจรและการขนส่งที่สอดคล้องกับเวลาจริง (Real Time) มากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มความปลอดภัยในการเดินทาง

3.3.2 การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการจราจร มีความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางและก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะประกอบด้วย 6 ระบบ (ไวพจน์ กุลาชัย, 2546 : 15) คือ

3.3.2.1 ระบบการจัดการจราจร เกี่ยวข้องกับการควบคุมการจราจร และสัญญาณไฟจราจร โดยการนำเอาเทคโนโลยีขั้นสูงทั้งในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มาใช้ในการควบคุมสัญญาณไฟจราจรให้เกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังรวมถึงการจัดการกับอุบัติเหตุหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ โดยการใช้ Sensor และเทคโนโลยีทางการสื่อสารเพื่อตรวจสอบการเกิดอุบัติเหตุ และการยืนยันการดำเนินการช่วยเหลือ ที่สำคัญอย่างยิ่งคือระบบดังกล่าวจะมีการนำเทคโนโลยีด้านการตรวจตรา เช่น การนำเอาอุปกรณ์สำหรับตรวจนับจำนวนยานพาหนะมาใช้ เพื่อให้การคำนวณรอบสัญญาณไฟมีความสอดคล้องกับปริมาณการจราจรในแต่ละทิศทางของทางแยกและตรงกับเวลาจริงมากที่สุด ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารการเดินทาง ระบบดังกล่าวนี้เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารก่อนการเดินทาง

3.3.2.2 ระบบแนะนำเส้นทางติดตั้งในรถยนต์ การให้ข้อมูลข่าวสารขณะเดินทางเกี่ยวกับอุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ตลอดจนสภาพถนน สภาพการจราจรและสภาพแวดล้อม โดยใช้เทคโนโลยีด้านวิทยุสื่อสาร ป้ายสลับข้อความ อินเทอร์เน็ต การรายงานข่าวทางโทรทัศน์และการให้ข้อมูลส่วนบุคคล (PDA) เป็นต้น นอกจากนี้แล้วยังมีระบบนำทางในยานพาหนะโดยอาศัยเทคโนโลยีการตรวจสอบตำแหน่งของยานพาหนะอัตโนมัติ (AVL) อีกด้วย

3.3.3. ระบบความปลอดภัยในยานพาหนะและการจัดการเหตุฉุกเฉิน ประกอบด้วยเทคโนโลยีเกี่ยวกับยานอเนกประสงค์จะเพิ่มความปลอดภัยในการขับขี่ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการขับขี่อีกทางหนึ่ง มีการควบคุมความเร็วอัตโนมัติ การเตือนการชน การหลีกเลี่ยงการชน เครื่องมือป้องกันหรือเตือนกรณีผู้ขับขี่ขี้ง่วงนอน ตลอดจนการส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ เป็นต้น ส่วนระบบการจัดการอุบัติเหตุหรือกรณีฉุกเฉินนั้น สามารถดำเนินการได้โดยการใช้เทคโนโลยีการบอกตำแหน่งยานพาหนะอัตโนมัติ (AVL)รวมทั้งเทคโนโลยีด้านอื่น เช่น Surveillance และ Mayday Technologies เป็นต้น

3.3.4 ระบบการบริหารจัดการรถสินค้าเป็นระบบที่มีวัตถุประสงค์หลักในการเพิ่มผลผลิตและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมและการขนส่งสินค้าโดยปรับปรุงการจดทะเบียนการออกใบอนุญาต การจัดเก็บภาษีและขั้นตอนการขนส่งสินค้า โดยมีการใช้เทคโนโลยีในการตรวจปล่อยรถแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Clearance) การจัดการและติดตามรถบรรทุก ตลอดจนการตรวจสอบความปลอดภัย ซึ่งระบบดังกล่าวไม่ได้เกี่ยวข้องในทางตรงต่อการแก้ไขปัญหาจราจร หากแต่เป็นระบบที่ส่งผลดีทางอ้อมต่อการจัดการจราจร

3.3.5 ระบบการจัดการรถขนส่งสาธารณะ เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีในการบอกตำแหน่งของยานพาหนะอัตโนมัติ (AVL) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเนื่องจากสามารถทราบเวลาในการรอรถโดยสารสาธารณะ ทำให้สามารถบริหารเวลาการเดินทางได้ดียิ่งขึ้น มีการให้สิทธิแก่รถโดยสารสาธารณะที่แยกสัญญาณไฟ เป็นต้น

3.3.6. ระบบชำระค่าโดยสารค่าผ่านทางอัตโนมัติ เป็นระบบการจ่ายเงินค่าโดยสารรถสาธารณะและการเก็บค่าผ่านทางแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้บัตร Smart Card สำหรับการเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ นั้น จะมีอุปกรณ์สำหรับหักค่าผ่านทางจากบัตร Smart Card (ดังแสดงในภาพ) โดยที่ผู้ขับขี่ยานพาหนะไม่ต้องจอดรถเพื่อจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่เก็บเงินอย่างที่เราคุ้นเคยกันอยู่ในปัจจุบัน

3.5 เกาะควบคุมจราจร หรือเกาะกลางถนน (Road Medians) (ประสงค์ มูลศรี, 2555. น.4 - 9) การควบคุมการจราจรนั้น เกาะกลางถนนถือเป็นวิธีหนึ่งในการควบคุมการใช้ทางไม่ว่าจะเป็นคนเดินเท้าที่ข้ามถนน ให้เกาะกลางถนนในการพักครึ่งรอ เมื่อปลอดภัยจึงจะข้ามไปอีกฝั่งหนึ่ง หรือช่องทางการจราจรในการบังคับทิศทางของการจราจร เพื่อความปลอดภัยในการใช้ทางเกาะกลางถนนมี 4 ลักษณะ ได้แก่ เกาะกลางถนนแบบเกาะสี (Flush and Painted Median) เกาะกลางถนนแบบยก (Raised Median) เกาะกลางถนนแบบกดเป็นร่อง (Depressed Median) เกาะกลางถนนแบบราว หรือกำแพง (Barrier Median)

3.6 การควบคุมที่จอดรถ (พงษ์สันต์ คงตรีแก้ว, 2548. : 206) เป็นการจัดการและการวางแผนเพื่อให้รถที่จอดเป็นการเฉพาะ ไม่ให้เป็นการกีดขวางพื้นผิวการจราจร ลักษณะการจัดที่จอดนั้น สามารถจัดได้ 3 รูปแบบ คือ การจอดรถแบบขนานกับขอบทาง การจัดที่จอดเป็นมุมเอียง (Angle) การจัดที่จอดแบบตั้งฉากกับของทาง(Right Angle) การจัดที่จอดรถเพื่อควบคุมการจราจรนั้น ใช้ได้ดีสำหรับบริเวณดังกล่าวมีพื้นที่บริการของหน่วยต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องมาทำภารกิจ ได้แก่ โรงเรียน สถานจัดงานประเพณีต่าง ๆ การเลือกแบบในการจัดที่จอดรถนั้น ส่งผลต่อความล่าช้าในการเข้าและออกจากที่จอดรถ

2. การควบคุมการจราจรโดยใช้กฎหมาย

กฎหมายเป็นเครื่องมือในการควบคุมความประพฤติและการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของสังคมในการจราจรนั้นพฤติกรรมของผู้ใช้ทางไม่ว่าผู้ขับขี่รถ คนเดินเท้า หรือคนโดยสารรถ รวมตลอดถึงคนขี่จูงไล่ต้อนสัตว์ ล้วนมีผลกระทบต่อก่อให้เกิดปัญหาต่อการใช้ทางร่วมกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในด้านการจราจรไม่ว่าความไม่เป็นระเบียบตลอดจนความปลอดภัย จึงได้มีการมีกฎหมายบัญญัติมาเพื่อให้ผู้ใช้ทางทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎหมายเดียวกัน

กฎจราจร เป็นกฎแห่งความปลอดภัย ทั้งนี้เพราะกฎจราจร เป็นกฎหมายที่บัญญัติเพื่อมาวางกติกากฎปฏิบัติของผู้ที่ใช้ทางทุกคน ให้ใช้ทางอย่างเป็นระเบียบเพื่อรักษาผลประโยชน์แก่ผู้ใช้ทางร่วมกันให้สามารถใช้ทางได้อย่างเป็นระเบียบ หากผู้ใช้ทางทุกคนปฏิบัติตามกฎจราจรย่อมส่งผลต่อความเป็นระเบียบและความปลอดภัยตามมางานวิจัยหลายเล่มมีข้อสรุปว่า ปัญหาการบาดเจ็บหรือความตายอันเกิดจากปัญหาการจราจรนั้นร้อยละ 40 เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร การฝ่าฝืนกฎหมาย ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจรและการมก่งายของผู้ขับขี่รถบนทาง เช่น ที่มีการนำรถจักรยานยนต์ข้ามเกาะกลางถนนในที่ที่เป็นทางคนเดินข้าม ทั้ง ๆ ที่บริเวณนั้นไม่ได้ไกลจากจุดกลับรถนัก

นอกจากจะเป็นการกระทำที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุแล้ว ยังดูไม่เป็นระเบียบและสวยงาม อีกทั้งยังเป็น การเพาะนิสัยที่ไม่ดีแก่เยาวชนลูกหลานให้ได้เห็นและปฏิบัติตาม การใช้กฎหมายในการควบคุม การจราจรจึงเป็นมาตรการที่ควบคุมพฤติกรรมของผู้ใช้ทางให้ยินยอมปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ซึ่งหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายต้องดำเนินการตามหลักการที่ถูกต้องเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ ผู้ใช้ทางปฏิบัติตามกฎหมาย ถือว่าเป็นการควบคุมการจราจรด้านหนึ่ง

เจ้าพนักงานตำรวจจราจรและอำนาจหน้าที่ของตำรวจจราจร

เจ้าพนักงานตำรวจจราจรและบทบาทอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายจราจรมี กฎหมายบัญญัติและให้อำนาจไว้ ดังนี้

1. พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีและมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.1 รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

1.2 ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

1.3 ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

1.4 รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

1.5 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.6 ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

1.7 ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดความผิดทางอาญาขึ้น สำหรับการกระทำใดเป็นการเฉพาะ และตกอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติตาม (3) (4) หรือ (5) จะตราพระราชกฤษฎีกาโอนอำนาจหน้าที่ตาม (3) (4) หรือ (5) เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญาดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วน ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่อื่นใดก็ได้ ในกรณีเช่นนั้น ให้ข้าราชการตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ้นจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วน และให้ถือว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว

2. คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 537/2555 ลง 23 กันยายน 2555 กำหนดอำนาจ และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ โดยกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ของตำรวจจราจรในสถานีประกอบด้วย

2.1 หัวหน้างานจราจร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านจราจร วางแผนอำนวยความสะดวก สั่งการ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจร จัดการ และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร รวมทั้งงานจราจรตามโครงการพระราชดำริ

และงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน

2.2 ผู้ปฏิบัติงานจราจร ระดับสัญญาบัตร ได้แก่ สารวัตรจราจร รองสารวัตรจราจร ทำหน้าที่จราจร มีหน้าที่ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานจราจร จัดและควบคุมการจราจร ศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจร และนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในงานจราจร ให้ความรู้และการศึกษาอบรมให้แก่ ข้าราชการตำรวจ สอดส่อง ตรวจสอบ แนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร วากล่าวตักเตือนก่อนออกใบสั่งเจาพนักงานจราจร หรือออกใบสั่งเจาพนักงานจราจร หรือจับกุมผู้ละเมิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร จัดการเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจร เก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม และส่งให้ฝ่ายป้องกันปราบปราม ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานี ตำรวจ ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วง และอื่น ๆ

2.3 ผู้บังคับหมู่ เป็นข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน มีอำนาจและหน้าที่ดูแลจัดการจราจรปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาในการจัดการจราจรและการบังคับใช้กฎหมายจราจรกับบุคคลที่ฝ่าฝืนกฎหมาย เก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม และส่งให้ฝ่ายป้องกันปราบปรามปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

นโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์

1. นโยบายรัฐบาล (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี)

พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ โดยการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านความเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พร้อมใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และความต้องการของประชาชนมากำหนดแนวนโยบายในการบริหารพัฒนาประเทศ ซึ่งสัมฤทธิ์ผลต่อเมื่อมีการจัดทำแผนปฏิรูปราชการรองรับอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติ ระยะเวลา วิธีการ และงบประมาณที่ชัดเจน สามารถใช้ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานและตรวจราชการได้ และรัฐบาลได้มอบหมายให้ทุกส่วนราชการจัดทำแผนปฏิรูปราชการของส่วนราชการดังกล่าวซึ่งจำกัดกรอบระยะเวลา 1 ปี ตามปีงบประมาณ ประกอบด้วยนโยบาย 11 ด้าน ดังนี้

- 1.1 การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์
- 1.2 การรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ
- 1.3 การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ
- 1.4 การศึกษาและเรียนรู้ การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
- 1.5 การยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุข และสุขภาพประชาชน

1.6 การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ

1.7 การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน

1.8 การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัย และพัฒนา และนวัตกรรม

1.9 การรักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากร และการสร้างสมดุลระหว่างการอนุรักษ์กับการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

1.10 การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

1.11 การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

2. กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579)

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2558 ยกร่างยุทธศาสตร์ชาติ มาใช้เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางในการบริหารประเทศ ซึ่งเป็นช่วงเวลาของการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 นอกจากนี้ หน่วยงานต่าง ๆ จะได้นำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นแผนระยะ 5 ปี มาถ่ายทอดลงสู่แผนปฏิบัติการระดับกระทรวงและแผนพัฒนารายสาขา ทั้งนี้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีส่วนเกี่ยวข้อง 2 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน

1. พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต
2. การยกระดับการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพเท่าเทียมและทั่วถึง
3. ปลุกฝังระเบียบวินัย คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์
4. การสร้างเสริมให้คนมีสุขภาพที่ดี
5. การสร้างความอยู่ดีมีสุขของครอบครัวไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

ภาครัฐ

1. การปรับปรุงโครงสร้าง บทบาท ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐให้มีขนาดที่

เหมาะสม

2. การวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการ
3. การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ
4. การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้ทันสมัย เป็นธรรมและเป็นสากล
5. การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ
6. การปรับปรุงการบริหารจัดการรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ

3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564

การพัฒนาภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เป็น 5 ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) สู่การปฏิบัติ โดยที่ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศไทย ให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยได้กำหนดเป้าหมายอนาคตประเทศไทยในระยะ 20 ปี พร้อมทั้งประเด็นยุทธศาสตร์และแนวทางหลักที่จะ

ขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายระยะยาวของประเทศที่ได้กำหนดไว้ โดยมีแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 เป็นเครื่องมือสำคัญที่สุด ที่ถ่ายทอดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) สู่การปฏิบัติ ซึ่งกระทรวง/กรม ต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี และนำยุทธศาสตร์การพัฒนาของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 มาวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับภารกิจของกระทรวง กรม เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และการจัดทำแผนงาน โครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน ดังนี้

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ประกอบด้วย 10 ยุทธศาสตร์ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีส่วนเกี่ยวข้อง 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 9 การพัฒนาภาคเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)

องค์การสหประชาชาติ ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนา โดยอาศัยกรอบความคิดที่มองการพัฒนาเป็นมิติ (Dimensions) ของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้มีความเชื่อมโยงกัน เรียกว่า เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ซึ่งจะใช้เป็นทิศทางการพัฒนาตั้งแต่เดือนกันยายน 2558 ถึงเดือนสิงหาคม 2573 ครอบคลุมระยะเวลา 15 ปี ประกอบด้วย 17 เป้าหมาย ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 เป้าหมาย ดังนี้

เป้าหมายที่ 3 สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย

เป้าหมายที่ 4 สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียมและสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เป้าหมายที่ 10 ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ

เป้าหมายที่ 14 อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรทะเลและทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป้าหมายที่ 16 ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรมและสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบและครอบคลุมในทุกระดับ

4. แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

4.1 วิสัยทัศน์

“เป็นหลักประกันความยุติธรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มีมาตรฐานสากล”

4.2 นโยบายการบริหารราชการ ภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564 ซึ่งคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) มีมติเห็นชอบในการประชุม เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2554 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยให้ถือเป็นนโยบายสำคัญและเร่งด่วนที่จะต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้ปรากฏผลชัดเจน เป็นรูปธรรม ด้านการรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยในสังคม

ข้อ 2.8 การแก้ไขปัญหาการจราจร มุ่งเน้นการให้บริการ เพื่อทอประกู้ภาพลักษณ์ขององค์กร สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และจัดให้มีการควบคุมและสั่งการจราจรในภาพรวมของพื้นที่ที่มีปัญหาการจราจรติดขัดให้เป็นแบบบูรณาการสอดประสานกันแต่ละพื้นที่

5. แผนปฏิบัติการตำรวจภูธรภาค 7 ปี พ.ศ.2562

ภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 โดยถือเป็นนโยบายสำคัญและเร่งด่วนที่จะต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้ปรากฏผลชัดเจนเป็นรูปธรรม ข้อ 2 ด้านการรักษาความมั่นคงและสงบเรียบร้อยในสังคม กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจราจรในข้อ 2.5 ว่าการแก้ไขปัญหาการจราจร มุ่งเน้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและจัดให้มีการควบคุมสั่งการจราจรในภาพรวมของพื้นที่ที่มีปัญหาการจราจรติดขัดให้เป็นแบบบูรณาการสอดประสานกับแต่ละพื้นที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอ้างอิง

ประพนธ์ สหพัฒนา และพวก (2558) รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้ความว่า ประเด็นการบริการและการมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือกับกิจกรรมรยาทเป็นมิตรกับประชาชน โดยประชาชนต้องการให้ปรับแนวคิดการทำงานของตำรวจโดยเฉพาะการบังคับใช้กฎหมาย ให้ลดความแข็งกร้าว วาจาไม่สุภาพ ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการให้บริการคือความเหมาะสมและความรวดเร็ว การแนะนำขั้นตอนโดยกระบวนการนานเกินไปไม่มีเจ้าหน้าที่มาแนะนำขั้นตอนที่ชัดเจน

พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ และสุรมงคล นิมจิตต์ (2561) การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานบริหารนี้สาธารณะ” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานพบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างแบบล่างขึ้นบน แบบแนวไขว้และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายใน สบน. ในระดับปานกลาง

นางสาวแพมาลา วัฒนเสถียรสินธ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่

เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้น ปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย

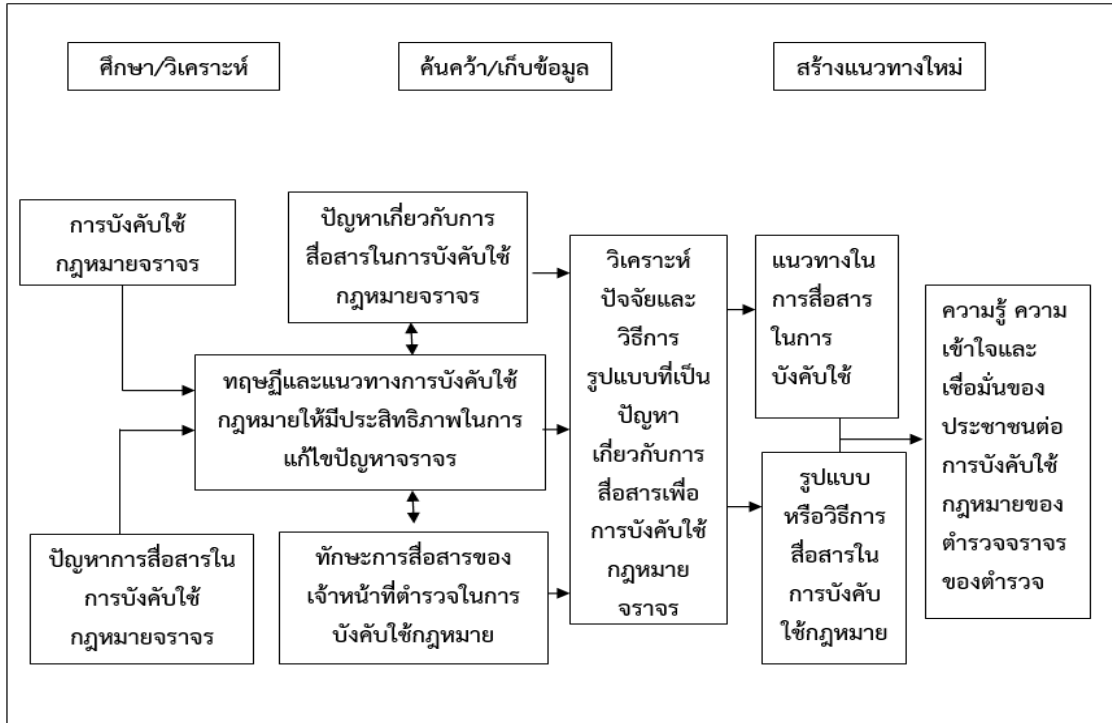
สมพจน์ คำแก้ว (2556) ศึกษามาตรการทางกฎหมายในการลงโทษผู้กระทำความผิด กฎจราจร ผลการศึกษาพบว่าในการบังคับใช้กฎหมายจราจรนั้น เนื่องจากกฎหมายจราจรเป็นกฎหมายทางเทคนิค การกระทำความผิดของผู้กระทำความผิดบางกรณีอาจเกิดจากความไม่รู้กฎหมาย เป็นหน้าที่หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่จะต้องสื่อสารให้ความรู้แก่ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจกฎหมายที่ถูกต้อง ก็จะทำให้ผู้ใช้ทางปฏิบัติตามกฎจราจร

เกษม สมสิน (2560) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาการจราจร ในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ควรประชาสัมพันธ์สัญลักษณ์จราจรตามไหล่ทางให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ควรมีหน้าที่ที่เป็นมิตรให้ความเป็นกันเองกับประชาชน และควรใช้ออกสารสิ่งพิมพ์เป็นสื่อในการให้ข้อมูลกับประชาชน

สุนนทิพย์ จิตสว่าง และนที จิตสว่าง (2559) ศึกษาประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายในการลงโทษและการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดกฎจราจร ผลจากการศึกษา พบว่าปัญหาการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดจากสื่อ โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ของประชาชนที่ประชาชนใช้เป็นเครื่องมือในด้านลบต่อภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ทำให้เจ้าหน้าที่จราจรทำงานอย่างยากลำบากในการรักษาภาพลักษณ์ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ควรเน้นการปลูกฝังวินัยจราจรให้แก่ประชาชน การแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการลงโทษและการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดกฎจราจรให้มีการลงโทษที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

ธนพรรณ กุระละสิริ (2558) ศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมในหน่วยงานผ่าตัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า รูปแบบการสื่อสารในทีมเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสาร มีแบบ โดยวาจา การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารโดยใช้อวัจนภาษา ปัญหาสำคัญในการสื่อสารเกิดจากตัวบุคคลที่ขาดความรู้ในประเด็นที่ต้องการสื่อสาร ขาดทักษะการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน การใช้ภาษาไม่ชัดเจน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือควรมีการจัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในด้านกระบวนการทำงาน ทักษะการสื่อสารและส่งเสริมทัศนคติที่ดีในการสื่อสาร

กรอบความคิดในการวิจัย



สรุป

การทบทวนวรรณกรรมเป็นการค้นหาหลักฐานทางเอกสารในการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าพนักงานจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 ทั้งนี้เพราะการเดินทางเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ความสะดวกและความสบายจากการเดินทางโดยรถ คนส่วนใหญ่เลือกที่ใช้รถเป็นยานพาหนะในการเดินทาง ส่งผลให้ถนนหรือทางที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับกับปริมาณรถบนถนนได้ โดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน จึงทำให้เกิดปัญหาการจราจรสร้างความยุ่งยากและสิ้นเปลือง จากปัญหาดังกล่าว ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรซึ่งเป็นบุคลากรของรัฐที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และหากสาเหตุของปัญหาการจราจรเกิดจากพฤติกรรมของผู้ขับขี่ การแก้ไขปัญหาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเลือกใช้ตามอำนาจและหน้าที่ คือการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งเป็นการดำเนินกระบวนการเอาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ ซึ่งกระบวนการหรือแนวทางการดำเนินการในการนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ต้องปฏิบัติตามกรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งทำให้ประชาชนผู้ใช้ถนนที่เห็นแก่ประโยชน์ของตนเองมักโต้แย้งเจ้าหน้าที่โดยพยายามสร้างความชอบธรรมให้กับตัวเอง จึงเกิดผลทำให้มีการกระทบกระทั่งกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งการกระทบกระทั่งหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการบังคับใช้กฎหมายมีผลมาจากการสื่อสารระหว่างเจ้าพนักงานผู้บังคับใช้กฎหมายกับประชาชนที่มาใช้ทาง มักอ้างความชอบธรรมของตนเองในการกล่าวหาอีกฝ่ายว่ากระทำการโดยไม่ชอบ บางรายอ้างว่าเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายโดยไม่เป็นธรรมบ้าง เจ้าหน้าที่จ้องจับผิดบ้าง ทั้ง ๆ ที่ปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้นล้วนเกิดจากการฝ่าฝืนกฎหมาย

ของผู้ใช้ทางเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นเพื่อแก้ไขความขัดแย้งที่อาจเกิดจากการบังคับใช้กฎหมาย ทักษะการสื่อสารที่ดีของเจ้าหน้าที่มีผลต่อการสร้างความรู้และความเข้าใจถึงเหตุผลที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมาย และการยอมรับในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจรจะมีผลช่วยให้สังคมส่วนรวมในการใช้ทางสาธารณะเกิดความสะดวกและมีความปลอดภัย สร้างความสุขและสงบในการใช้ชีวิต ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีตามที่ทุกคนคาดหวัง ส่วนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะข้าราชการก็บรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน

ดังนั้นการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานจราจร จึงมีความจำเป็นและสำคัญซึ่งเอกสารที่ใช้ในการศึกษาในบทนี้ใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์เพื่อศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าพนักงานตำรวจจราจรในการบังคับใช้กฎหมายต่อไป

บทที่ 3

การบังคับใช้กฎหมายการจราจร

กฎหมายจราจร

กฎหมายจราจรเป็นคำที่เรียกรวม ๆ ความหมายของกฎหมายจราจรนั้นมีความหมายกว้างครอบคลุมกฎหมายที่บัญญัติเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ข้อบังคับตลอดจนคำสั่งเจ้าพนักงานจราจร (สรรคส์ชัย โปธิสุวรรณ, 2560 : 25) ที่บัญญัติมาเพื่อกำหนดให้ผู้ใช้ทางปฏิบัติตามเมื่อมาใช้ทางจราจร จึงถือเป็นกฎเกณฑ์ที่เป็นแบบแผนความประพฤติของมนุษย์ในสังคม เมื่อมาใช้ทางโดยมีกระบวนการบังคับที่เป็นกิจจะลักษณะหากแยกลักษณะกฎหมายจราจรแล้ว

1. ลักษณะของกฎหมายจราจร

กฎหมายจราจรต้องมีลักษณะดังนี้

1.1 ต้องมีลักษณะข้อบังคับกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ กฎหมายต้องกำหนดพฤติกรรมของคน ถ้าเป็นสัตว์กระทำให้บุคคลเสียหาย กฎหมายจะไม่ลงโทษสัตว์ แต่จะลงโทษบุคคลที่เป็นเจ้าของหรือผู้ดูแลรักษาสัตว์นั้นๆ ได้

1.2 ข้อบังคับนั้นต้องเป็นของรัฐ หมายถึง บุคคลที่ออกข้อบังคับนั้นเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และข้อบังคับนั้นออกมาบังคับเป็นการทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง

1.3 ข้อบังคับนั้นต้องมีสภาพบังคับ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับจำเป็นต้องมีสภาพบังคับในกรณีที่มีการฝ่าฝืนกฎข้อบังคับ

1.4 ต้องมีกระบวนการบังคับที่แน่นอน โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐกระบวนการบังคับตามสภาพบังคับที่แน่นอนนี้ทำให้กฎหมายได้รับความเชื่อมั่นในการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ จะแตกต่างจากการควบคุมโดยจารีตประเพณี ศีลธรรม ศาสนาที่ไม่ต้องมีกระบวนการบังคับใช้ พื้นฐานของกฎหมายจราจร ต้องมีลักษณะเหมือนกับกฎหมายอาญาโดยทั่วไป คือต้องเป็นกฎข้อบังคับความประพฤติของบุคคลในสังคมที่มีผลเป็นการทั่วไปและเมื่อฝ่าฝืนกฎจะมีบทลงโทษ แต่ในกฎหมายจราจรนั้น จะบังคับใช้เฉพาะบุคคลที่มาใช้ทางเท่านั้น ดังนั้นลักษณะของกฎหมายจราจร จึงเป็นกฎหมายบังคับเกี่ยวกับการใช้ทางของผู้ขับขี่คนเดินเท้า คนขี่จูงหรือไล่ต้อนสัตว์ รวมทั้งยานพาหนะที่นำมาใช้ บุคคลที่มาใช้ทางต้องปฏิบัติตามกรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ หากฝ่าฝืนก็ถูกลงโทษ

2. แนวคิดทฤษฎีในการกำหนดกฎหมายจราจร

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุในการกระทำความผิดกฎหมายจราจร และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ใช้ทาง ประกอบด้วย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดความผิดกฎหมายจราจร แนวคิดทางทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวคิดสนับสนุนในการกำหนดความผิดตามกฎหมายจราจรมีดังนี้

2.1.1 แนวคิดของสำนักคลาสสิก (Classical School)

แนวคิดนี้มีความเชื่อว่ามนุษย์มีเจตจำนงอิสระ (Free will) ในการตัดสินใจเลือกการกระทำ โดยผู้กระทำความผิดคิดถึงผลดีและผลเสียก่อนลงมือกระทำความผิด (สมุนทิพย์ จิตสว่างและนันทิ จิตสว่าง, 2559 : 10) โดยหากสิ่งที่ตนเองกระทำก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่าโทษที่ได้รับ ผู้กระทำความผิดลงมือกระทำรัฐจึงต้องใช้โทษเป็นเครื่องมือในการตอบแทนการกระทำของบุคคลเหล่านั้น เพื่อจะได้ตระหนักถึงผลร้ายที่ผู้กระทำจะได้รับหากสิ่งที่กระทำนั้นเกิดผลเสียต่อสังคมหรือกระทบต่อสังคมโดยรวม โทษจึงเป็นเครื่องมือที่รัฐต้องใช้กับคนในรัฐเป็นการตอบแทนที่เป็นผลร้ายเพื่อควบคุมพฤติกรรมของคนไม่ให้กระทำความผิดที่รัฐไม่ต้องการให้พลเมืองของรัฐกระทำ จะเห็นได้ว่าแนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่สนใจการกระทำที่แสดงออกมา ไม่ได้สนใจผู้ที่แสดงพฤติกรรมออกมา

แนวคิดของสำนักคลาสสิกมีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ เนื่องจากผู้กระทำความผิดถูกพิจารณาเลือกที่จะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมในขณะที่ใช้ทาง จนส่งผลกระทบต่อความสะดวกของตนเองหรือส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ทางอื่นไม่ปลอดภัยโดยไม่มีความเกรงกลัวต่อกฎหมายหรือบทลงโทษรวมทั้งอาจเห็นว่าสามารถหลบหนีการถูกจับกุมจากตำรวจได้ จึงมีการกระทำความผิดในกฎหมายจราจรเพราะอาจเห็นว่า ก่อให้เกิดประโยชน์คุ้มต่อการกระทำ ความผิดรวมทั้งเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น ผู้กระทำความผิดส่วนหนึ่งอาจมีการหลบเลี่ยงโทษอาทิไม่ชำระค่าปรับเพราะอาจไม่มีความเกรงกลัวต่อประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมาย (ประสิทธิภาพการใช้กฎหมาย, ออนไลน์, 2562) อันส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมาย ในการลงโทษ และการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดกฎจราจร

2.1.2 แนวคิดของสำนักปฏิฐานนิยม

แนวความคิดนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่กระทำความผิดกฎหมายหรืออาชญากรคือ ผู้ที่ถูกสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ บีบบังคับ (Determinism) โดยอาชญากรเปรียบเสมือนผู้ป่วย จำเป็นต้องได้รับการบำบัดรักษา หรือแก้ไข

แนวความคิดนี้ มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ เนื่องจากอธิบายถึงสาเหตุที่ผู้ใช้ทางกระทำผิดกฎจราจร หรือการกระทำความผิดกฎหมายจราจรซ้ำ เกิดเพราะความบกพร่องจากกระบวนการขัดเกลาทางสังคมที่ไม่มีประสิทธิภาพในการปลูกฝังค่านิยม หรือปลูกฝังนิสัยเพื่อสร้างความมีระเบียบวินัยต่อการใช้รถ ใช้ถนน รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบต่อการกระทำผิดกฎหมายจราจรของผู้ใช้ทาง จึงเห็นว่าการฝ่าฝืนกฎหมายจราจร เป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้และใครๆ ก็ทำกัน เพราะยังไม่มีใครได้รับความเสียหายโดยตรง นอกจากนั้นผู้กระทำความผิดยังเรียนรู้ทางสังคมในการหลบเลี่ยงการถูกจับกุม หรือการถูกลงโทษจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสำคัญ อันเป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญต่อการบังคับใช้กฎหมายในการลงโทษและการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด ซึ่งเป็นเพราะประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพดี จนทำให้มีผู้หลบเลี่ยงการถูกจับกุมได้ และเกิดพฤติกรรมเอาอย่าง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องสร้างหรือพัฒนาประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพเพื่อไม่ให้คนมีพฤติกรรมเอาอย่าง

2.1.3 นโยบายการควบคุมการกระทำความผิด

นโยบายควบคุมการกระทำผิดทางอาญา (Criminal Control) เป็นนโยบายของรัฐที่ต้องการใช้การลงโทษในเชิงป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดการ

กำหนดการกระทำความผิดและกำหนดโทษทางอาญามีพื้นฐานทางความคิดมาจากหลักนิติธรรมที่ว่า “ไม่มีโทษทางอาญา โดยไม่มีกฎหมาย” และนำเอาหลักความคิดดังกล่าวไปบัญญัติความผิดไว้ใน มาตรา 2 แห่งประมวลกฎหมายอาญา “บุคคลจักต้องรับโทษในทางอาญาต่อเมื่อได้กระทำการอัน กฎหมายที่ใช้ในขณะนั้นบัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้และโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิด นั้นต้องเป็นโทษที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย”

กฎหมายอาญา เป็นกฎหมายที่รัฐต้องนำมาใช้เพื่อควบคุมพฤติกรรม ของคนในสังคม เพราะกฎหมายอาญาเป็นกฎหมายที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะใช้ควบคุมพฤติกรรม ของคนในสังคม รัฐจึงมีก้ำกึ่งเหตุผลในการบัญญัติการกระทำใดๆ ที่รัฐต้องการควบคุมเพื่อรักษาความ สงบของบ้านเมืองให้มีความผิดตามกฎหมายอาญา ความผิดทางอาญาบางอย่างได้มีการขยาย ขอบเขตการกำหนดความผิดไปในทางที่ไม่มีความชัดเจนของการกระทำ เช่น กรณีที่บทบัญญัติ กฎหมายกำหนดโทษความผิดเด็ดขาด (Strict : Liability) การกำหนดความผิดอาญาประเภทนี้ ละเลยหลักการ “รัฐต้องพิสูจน์ความผิดโดยปราศจากข้อสงสัย” เนื่องจากมีวัตถุประสงค์เพื่อหลีกเลี่ยง ปัญหาการได้มาซึ่งพยานหลักฐานที่เชื่อถือได้ว่าการกระทำความผิดอาญา และผู้ต้องหาหรือจำเลย เป็นผู้กระทำความผิด การบัญญัติความผิดในลักษณะนี้ จะพบได้ในบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้ ถ้อยคำในลักษณะ “ให้ถือว่าหรือให้สันนิษฐานว่า” เช่น พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 142 วรรคสี่ บัญญัติว่า “ในกรณีที่มีพฤติการณ์อันควรเชื่อว่าผู้ขับขี่ขับรถในขณะเมาสุราหรือ ของเมาอย่างอื่น หากผู้นั้นยังไม่ยอมให้ทดสอบตามวรรคสามโดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้สันนิษฐานไว้ ก่อนว่าผู้นั้นฝ่าฝืนมาตรา 43 (2)” เป็นการกำหนดความผิดอาญาแก่ผู้ที่ไม่ยินยอมให้เจ้าหน้าที่ทำการ ให้ทดสอบเพื่อตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือดทางลมหายใจ จึงบัญญัติให้ถือว่าบุคคลที่ไม่ยินยอม ให้ทดสอบเพื่อตรวจวัดปริมาณแอลกอฮอล์ว่าเมา เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522 มาตรา 43(2) เพื่อผลักระการพิสูจน์การเป็นผู้บริสุทธิ์หรือไม่ได้กระทำความผิดแก่ผู้ถูก จับ การบัญญัติกฎหมายดังกล่าวหากพิจารณาตามหลักนิติธรรม ถือได้ว่าขัดต่อหลักนิติธรรมเพราะ ตามหลักนิติธรรมที่กำหนดให้สันนิษฐานว่าผู้ถูกจับเป็นผู้บริสุทธิ์ฝ่ายรัฐเป็นฝ่ายกล่าวหาต้องหา พยานหลักฐานมาพิสูจน์ข้อกล่าวหาให้ได้ แต่การบัญญัติหลักกฎหมายดังกล่าว เจ้าหน้าที่รัฐซึ่งเป็น ฝ่ายใช้กฎหมาย ฝ่ายนิติบัญญัติซึ่งหน้าที่บัญญัติกฎหมายหรือแม้แต่ฝ่ายตุลาการซึ่งเป็นฝ่ายที่ต้อง รักษาผลประโยชน์ในเรื่องความยุติธรรมไม่เคยมีข้อโต้แย้งหรือเสนอให้มีการยกเลิกบทบัญญัติ กฎหมายดังกล่าว และยอมให้บังคับใช้มาจนถึงทุกวันนี้ ทั้งๆ ที่ขัดต่อหลักนิติธรรม เพราะเป็นเรื่อง นโยบายของรัฐ ที่ต้องการป้องกันสังคม อีกตัวอย่างหนึ่ง เช่น ผู้กระทำความผิดเป็นผู้ขับขี่ที่เป็นผู้ขับขี่ เร็วเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดโดยหลักแล้วผู้ขับขี่เท่านั้นที่ต้องรับโทษ เมื่อเจ้าพนักงานจราจรหรือ หัวหน้าเจ้าพนักงานจราจรพบว่าผู้ขับขี่รถฝ่าฝืนกฎหมายเกี่ยวกับความเร็วหรือการกระทำความผิด กฎจราจรอื่นๆ ที่มีโทษปรับหรือจำคุกไม่เกิน 1 เดือน มาตรา 140 แห่งพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ให้อำนาจเจ้าพนักงานจราจรหรือหัวหน้าเจ้าพนักงานจราจรออกไปสั่งส่งให้เจ้าของรถไป ชำระค่าปรับทางช่องทางต่างๆ หากพิจารณาแล้วตามหลักนิติธรรม เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐต้องทำ การสืบสวน สอบสวน เพื่อให้ทราบว่าใครเป็นผู้ขับขี่รถฝ่าฝืนกฎหมาย และต้องดำเนินการติดตามตัว ผู้กระทำความผิดมาดำเนินการตามกฎหมายเป็นดำเนินการตามหลักผู้กระทำความผิดต้องรับโทษ อันเป็นการสอดคล้องกับหลักนิติธรรม แต่กรณีมาตรา 140 แห่งพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.

2522 การที่เจ้าพนักงานจราจรออกไปสั่งและส่งไปยังเจ้าของรถหรือผู้ครอบครองรถและบัญญัติบทบัญญัติให้สันนิษฐานว่า เจ้าของรถหรือผู้ครอบครองรถเป็นผู้กระทำผิดไว้คงตามเดิมเว้นแต่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้อื่นเป็นผู้ขับขี่ ทั้งที่เจ้าของหรือผู้ครอบครองรถไม่ได้เป็นผู้ขับขี่รถเกินอัตราที่กำหนดแต่ต้องรับโทษ เหตุเพราะกฎหมายกำหนดโดยโยนภาระการพิสูจน์ให้ตกแก่เจ้าของรถหรือผู้ครอบครองรถว่าเป็นผู้ที่ทำหน้าที่พิสูจน์ความบริสุทธิ์ ในขณะที่เจ้าหน้าที่รัฐไม่ต้องแสวงหาพยานหลักฐานพิสูจน์ให้เห็นว่าเจ้าของรถหรือ ผู้ครอบครองรถเป็นผู้ขับขี่ (คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 14/2560) เป็นการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐให้ปฏิบัติโดยไม่สนใจผู้บริสุทธิ์และบทบัญญัติกฎหมายจราจรที่แก้ไขฉบับที่ 12 (พ.ศ.2562) ยังต่อยกข้อสันนิษฐานความผิดดังกล่าว โดยการแก้ไขเพิ่มเติมการบังคับใช้ให้เจ้าของรถต้องรับผิดชอบชำระค่าปรับตามคำสั่งของเจ้าพนักงานจราจรเท่ากันยอมรับให้มีการฝ่าฝืนต่อหลักนิติธรรมอยู่ต่อไปอยู่นั่นเอง โดยหน่วยงานรัฐไม่ได้พยายามให้เจ้าหน้าที่ของรัฐพัฒนาขีดความสามารถขวนขวายในการหาหลักฐานเพื่อจะได้ดำเนินคดีกับผู้ที่กระทำความผิดจริงๆ โดยการแสวงหาหลักฐานเพื่อมาดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด

หากพิจารณาในมุมมองของรัฐที่มีนโยบายที่มุ่งปราบปรามอาชญากรรมเพียงอย่างเดียวโดยละเลยหลักนิติธรรมที่จำเป็นเพื่อให้เกิดความชอบธรรมตามหลักกฎหมายอาญา และการลงโทษก่อให้เกิดภาวะต้องยอมรับการกระทำและโทษที่ไม่ได้กระทำความผิดเพราะมีความยุ่งยากและต้องเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการทางอาญา เพื่อหาหลักฐานในการหาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษเพื่อปกป้องความบริสุทธิ์สูงกว่าโทษที่จะได้รับ ถือเป็นความบกพร่องของการลงโทษที่รัฐและเจ้าหน้าที่ควบคุม แม้มีอำนาจบัญญัติกฎหมายที่ขัดต่อหลักนิติธรรม ผลที่ตามมาก็จะเป็นอย่างช่องทางให้เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำเกินกว่าขอบเขตอำนาจของตน ทำให้เกิดข้อบกพร่องได้ง่าย และการบกพร่องย่อมกระทบต่อสิทธิเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญรับรองเอาไว้ สิ่งที่ย้อนกลับมา คือความสงบเรียบร้อยที่ถูกกดโดยอำนาจรัฐ ความสงบสุขที่เป็นความสงบจอมปลอมไม่ได้เกิดจากการเอาตัวผู้กระทำความผิดจริงๆ ไปลงโทษเพื่อปกป้องคนดีเพื่อให้คนดีใช้ชีวิตอย่างปลอดภัยจากการกระทำความผิด

3. ประเภทความผิดตามกฎหมายจราจร

3.1 ประเภทกฎหมายจราจรจำแนกความผิดตามความร้ายแรงแยกประเภทออกได้เป็น 2 ประเภท

3.1.1 ความผิดจราจรที่ร้ายแรง หมายถึงความผิดที่เกี่ยวกับการขับเคลื่อนรถ ซึ่งเป็นความผิดที่เป็นการก่ออันตราย หรือเป็นการกระทำโดยประมาท โดยกฎหมายบัญญัติขึ้นมาเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน

3.1.2 ความผิดที่ไม่ร้ายแรง หมายถึงความผิดที่เกี่ยวกับการจอดรถซึ่งความผิดดังกล่าวกฎหมายบัญญัติขึ้นมา เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน การกระทำความผิดจึงถือเป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎระเบียบเท่านั้น

กฎหมายจราจรเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน กฎเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้บังคับกับการจัดระเบียบเกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน ให้สอดคล้องกับพัฒนาการเทคโนโลยียานยนต์ และสภาพการใช้รถใช้ถนน ดังนั้น กฎหมายจราจรจึงไม่ใช่กฎหมายที่ถูกบัญญัติขึ้นด้วยเหตุผลทางด้านศีลธรรม แต่ได้ถูกบัญญัติขึ้นโดยเหตุผลทาง

เทคนิค การกระทำความผิดจึงเป็นการกระทำผิดตามที่กฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิด และกำหนดโทษไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าความผิดตามกฎหมายจราจร เป็นความผิดที่ถูกจัดอยู่ในประเภทที่ โดยธรรมชาติของการกระทำไม่ถือว่าเป็นความผิดอาญาโดยแท้ (True Crime) และมีลักษณะเป็นความผิดเล็กน้อยเกินกว่าที่จะเป็นความผิดอาญา เหตุผลในการบัญญัติกฎหมายว่าด้วยการจราจร ขึ้นมาก็เพื่อให้เกิดความสะดวก และความปลอดภัยในการจราจร

3.2 ประเภทกฎหมายจราจรจำแนกความผิดตามตามลักษณะการกำหนดความผิดสามารถแยกออกได้ดังนี้

3.2.1 ความผิดต่อกฎระเบียบหรือฝ่าฝืนกฎระเบียบ

ความผิดที่เป็นความผิดต่อกฎระเบียบนั้น จะมีความแตกต่างจากความผิดที่เป็นความผิดอาญาโดยแท้ (แสวง บุญเฉลิมวิภาส, 2529 : 55 – 70) โดยสามารถที่จะจัดการดำเนินการด้วยกฎเกณฑ์ที่แตกต่างกัน ตามกฎหมายคอมมอนลอว์ สิ่งที่แตกต่างกันสำคัญของความผิดที่เป็นความผิดต่อกฎระเบียบและความผิดอาญาโดยแท้ คือหลัก “เจตนาร้าย” (Mens res or guilty Intention) โดยที่เจตนาร้ายถือว่าเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งขององค์ประกอบความผิดที่เป็นความผิดอาญาโดยแท้ ในขณะที่ความผิดต่อกฎระเบียบนั้นไม่ถือว่าผู้กระทำผิดมีเจตนาร้าย (Swagmen, J, 1992 : 2)

ในประเทศสหรัฐอเมริกากลางศตวรรษที่ 19 (Swagmen, J, 1992 : 2) ศาลได้เริ่มมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิสูจน์เจตนาร้าย สำหรับความผิดที่เรียกว่าความผิดเล็กน้อยต่อตำรวจ (Petty Police Offences) โดยความผิดเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นความผิดอาญาโดยแท้ และไม่ถือว่าเป็นการกระทำความผิดที่มีลักษณะผิดศีลธรรม (Morally Wrong) แต่จัดว่าเป็นส่วนหนึ่งของแบบแผนของกฎระเบียบ (Regulatory Scheme) และจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของฝ่ายบริหารมากกว่าจะถูกบังคับใช้โดยฝ่ายตำรวจ ในเบื้องต้นหลักเกณฑ์ของเจตนาร้ายจะถูกยกเลิกสำหรับความผิดที่เกี่ยวกับการขายอาหารและยาที่มีสารพิษเจือปน ต่อมาในปี 1930 ได้ขยายขอบเขตไปถึงความผิดที่เป็นการก่อความรำคาญ (Ruminal Nuisances) และความผิดที่ว่าด้วยการฝ่าฝืนกฎหมายจราจร (Traffic Regulations) ตลอดจนความผิดเกี่ยวกับสุขภาพ (Health regulations) ความผิดเกี่ยวกับโรงงาน (Factory and Labor Laws) ความผิดเกี่ยวกับการก่อสร้าง (Building Laws) และความผิดเกี่ยวกับกฎระเบียบ รวมทั้งความผิดเกี่ยวกับรถไฟ (Railway Regulations) (Swagmen, J, 1992 : 6) จากการเจือจางของแนวทางในเรื่อง “หลักเจตนาร้าย” ได้ทำให้กระบวนการยุติธรรมทางอาญา มีความเด่นชัดขึ้นในศตวรรษที่ 20 กล่าวคือ ได้มีการเปลี่ยนการเน้นจากการปกป้องผลประโยชน์ส่วนบุคคลมาเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของสังคม และสาธารณชน และได้มีการพัฒนาการใช้ประโยชน์จากกลไกของกฎหมายอาญา ในการบังคับใช้ที่ไม่ใช่มีเพียงแต่ความผิดอาญาโดยแท้เท่านั้น แต่ยังมีมาตรการใหม่ ๆ ของศตวรรษที่ 20 ที่เกี่ยวกับการกระทำผิดที่ไม่เกี่ยวกับศีลธรรม (No Moral Delinquency) อีกด้วย ศาลสูงของประเทศคอมมอนลอว์ได้อธิบายถึงความผิดต่อกฎระเบียบซึ่งได้ถูกตัดสินว่าไม่มีเจตนาร้ายนั้น แตกต่างจากความผิดอาญาโดยแท้ที่มีเจตนาร้าย (Mens res)

3.2.1.1 ความผิดต่อกฎระเบียบมีลักษณะยากในการพิสูจน์ถึงเจตนาร้าย

3.2.1.2 ความผิดต่อกฎระเบียบไม่มีลักษณะเป็นอาชญากรรม ตามกฎหมายคอมมอนลอว์ แต่เป็นความผิดที่ถูกบัญญัติขึ้น

3.2.1.3 ความผิดต่อกฎระเบียบที่ถูกร่างขึ้น โดยนโยบายในการบริหารรัฐสมัยใหม่ (Modern Regulatory Statute) นั้นทำให้เจตนาร้ายไม่ใช่องค์ประกอบที่มีความจำเป็นของความผิด (Element of fence)

3.2.1.4 ความผิดต่อกฎระเบียบนั้นจะเป็นความผิดที่เป็นความผิดเพราะมีกฎหมายห้าม (Mala Prohibita) มากกว่าที่เป็นความผิดในตนเอง (Mala in se) (คณิศ อนุคร, 2551: 189)

ดังนั้น ในทางปฏิบัติความผิดต่อกฎระเบียบเหล่านี้ จึงได้ถูกจัดว่าเป็นส่วนหนึ่งของแบบแผนที่เป็นกฎระเบียบ คือรวมถึงพฤติกรรมซึ่งโดยปกติทั่วไปจะไม่ถูกพิจารณาว่าเป็นความผิดศีลธรรม แต่จะถูกตำหนิเพียงเล็กน้อย (Little stigma) เท่านั้น และเนื่องจากเป็นความผิดซึ่งโดยธรรมชาติไม่ใช่ความผิดอาญาจึงมีลักษณะโทษที่ไม่รุนแรง โทษจำคุกจึงไม่มีความจำเป็น ดังนั้น บทลงโทษจึงเป็นเพียงการลงโทษปรับเพียงเล็กน้อย หรือโทษอย่างอื่นซึ่งโดยธรรมชาติอาจนำมาเทียบเคียงได้กับโทษปรับ และจากการที่มีผลเป็นความผิดเล็กน้อยทำให้วิธีพิจารณาความผิดและการตัดสินลงโทษแตกต่างจากความผิดที่เป็นความผิดอาญาโดยแท้

3.2.2 ลักษณะความผิดก่ออันตราย

แนวคิดในหลักการเรื่องอันตราย(Harm principle) นั้นถือว่าการกระทำบางอย่างของบุคคลควรจะถูกจำกัดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายกับบุคคลอื่น John Stuart Mill กล่าวไว้ว่า “จุดมุ่งหมายโดยเฉพาะของการใช้สิทธิโดยชอบธรรมในชุมชนที่มีอารยะธรรม คือการป้องกันไม่ให้เป็นอันตรายต่อคนอื่น ๆ” เช่นเดียวกับที่ปรัชญาของฝรั่งเศสเกี่ยวกับสิทธิของมนุษย์และพลเมือง 1789 ซึ่งข้อ 4 ซึ่งระบุไว้ว่า เสรีภาพคือการมีอิสระในการทำทุกอย่างที่ไม่ทำร้ายใคร จึงจะเป็นสิทธิตามธรรมชาติของแต่ละคนที่มีไม่จำกัด ยกเว้นบุคคลซึ่งสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคมให้หลักประกันร่วมกันเพื่อความสงบสุขโดยข้อกำหนด เหล่านี้สามารถถูกกำหนดโดยกฎหมายในการใช้สิทธิเสรีภาพของบุคคลในสังคมนั้นสามารถกระทำใดที่ไม่เป็นการทำให้เกิดอันตรายต่อบุคคลอื่นในสังคม โดยการกระทำที่เป็นอันตรายดังกล่าว นั้นจะเป็นสิ่งที่ต้องห้ามซึ่งถือเป็นกติกากฎที่ทุกคนในสังคมนยอมรับซึ่งจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายนั่นเอง (เดชราศย์ อินทรมณี, 2556 : 13)

ความผิดฐานก่ออันตรายหากแยกคำ จะได้คำว่า “ก่อ” ซึ่งหมายถึงทำให้เกิดขึ้น มีขึ้นหรือเป็นรูปขึ้น เช่น ก่อสงคราม ก่อสร้าง ส่วนคำว่า “อันตราย” หมายถึง เหตุที่อาจทำให้ถึงแก่ความตายหรือพิบัติ (ราชบัณฑิต, 2542 : 86)

แต่หากพิจารณาในการใช้กฎหมายป้องกันอันตราย การกระทำ ความผิดในลักษณะก่ออันตรายเป็นการกระทำที่ยังไม่ได้กระทำต่อสิ่งต่างๆ โดยตรง แต่เป็นการกระทำที่เป็นลักษณะของการเพิ่มความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายต่อสิ่งดังกล่าว เช่น ภัยอันตรายในการขับขี่รถ การมีสติสัมปชัญญะของผู้ขับขี่เป็นสิ่งสำคัญ การที่คนขับขี่มีสติที่ไม่สามารถควบคุมรถได้เป็นปกติ ย่อมเป็นอันตรายต่อผู้ใช้ทางอื่น การเมาสุรา ยังไม่มีผลต่อผลเสียหาย แต่การขับขี่ขณะเมาสุรา เป็นการเพิ่มความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายต่อการใช้ทาง หรือผู้ใช้ทางร่วม

3.2.2.1 การบัญญัติความผิดในลักษณะที่เป็นการก่ออันตราย เป็น การควบคุมการกระทำที่น่าจะเป็นอันตราย หรือโดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายต่อประชาชน หากพิจารณาองค์ประกอบของความผิดถือเป็นองค์ประกอบภายนอกของความผิด แต่มิใช่ “ข้อเท็จจริง” ดังนั้นผู้ที่กระทำจะอ้างการไม่รู้ข้อเท็จจริงอันเป็นองค์ประกอบของความผิด ว่ามิได้ ประสงค์ต่อผลหรือยอมเล็งเห็นผลของการกระทำ ซึ่งจะทำให้การกระทำไม่เป็นความผิดตามมาตรา 59 ไม่ได้ (เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์, 2556) การพิจารณาความน่าจะเกิดความเสียหายดังกล่าว จะใช้ มาตรฐานของวิญญูชนเป็นตัวตัดสิน มิใช่ความคิดของผู้กระทำเป็นหลัก เช่น การนำเอาไม้ไปวางขวาง รางรถไฟ แม้อันตรายจะยังไม่เกิดเพราะรถไฟยังไม่วิ่งผ่านก็เป็นความผิด

3.2.2.2 ลักษณะของความผิดที่เป็นการก่ออันตราย แบ่งตามปัจจัย ต่าง ๆ ได้แก่ ความผิดอาญาที่เป็นการก่ออันตรายอย่างลอย ๆ (สุรสิทธิ์ แสงวิโรจพัฒน์, 2557 : 137) ความผิดอาญาประเภทนี้ เกิดจากแนวคิดที่ว่า การกระทำอย่างใดของผู้กระทำผิดเป็นอันตราย ทั่วไปต่อคุณธรรมทางกฎหมายที่บุคคลอื่นได้รับความคุ้มครองอยู่ โดยการกระทำนั้นไม่ต้องปรากฏผล ของอันตรายที่ประจักษ์ในองค์ประกอบความผิดแต่อย่างใด เพราะผลของอันตรายกรณีความผิดอาญา ที่เป็นการก่ออันตรายลอย ๆ นั้น ศาลไม่ต้องวินิจฉัยว่ามีผลของอันตรายเกิดขึ้นจริงหรือไม่ เพราะ ความเป็นอันตรายจะถูกกำหนดไว้ในตัวบทกฎหมายอยู่แล้ว การพิจารณาความผิดพิจารณาว่าได้ กระทำครบองค์ประกอบความผิดเท่านั้น ไม่ต้องพิจารณาผลของอันตรายที่ประจักษ์ความผิดที่เป็น การก่ออันตรายลอย ๆ จะพบในความผิดที่เป็นการละเมิดระเบียบ เช่น กฎหมายจราจร หรือกฎหมาย เกี่ยวยาเสพติด

3.2.2.3 ความผิดอาญาที่เป็นการก่ออันตรายอย่างประจักษ์ (สุรสิทธิ์ แสงวิโรจพัฒน์, 2557 : 138) ความผิดปรากฏผลของอันตรายที่เห็นประจักษ์ต่อคุณธรรมทาง กฎหมายที่บุคคลได้รับความคุ้มครองผลของอันตรายจึงเป็นการยอมรับในฐานะองค์ประกอบในภาวะ วิสัย จึงต้องประกอบไปด้วยการกระทำที่ครบองค์ประกอบของความผิดและผลของอันตราย เช่น ความผิดฐานทอดทิ้ง ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 306 , 307 ซึ่งการกระทำที่จะเป็นความผิด ดังกล่าวต้องเป็นการกระทำที่ครบองค์ประกอบของความผิด เช่น การทอดทิ้งบุคคลบางประเภท ประกอบกับผลของการก่ออันตราย เช่น การทิ้งบุคคลที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ไว้ในที่ที่มีแนวโน้มว่าจะ เกิดอันตรายจากภาวะที่เขาช่วยเหลือตนเองไม่ได้แต่การกระทำ (ทอดทิ้ง) แต่ได้ทิ้งไว้ในที่ ที่ไม่มีแนวโน้ม ที่จะเป็เหตุให้เกิดอันตรายจากการไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เช่น ที่ที่อยู่ในความควบคุมของ แพทย์ย่อมไม่เป็นความผิดดังกล่าว ดังนั้นกรณีนี้ศาลจะต้องใช้ดุลยพินิจว่า มีผลของอันตรายเกิดขึ้น จริงหรือไม่เพราะฝ่ายนิติบัญญัติเห็นว่า หากให้ศาลใช้ดุลยพินิจวินิจฉัยถึงอันตรายที่ประจักษ์แล้วจะ ก่อให้เกิดความเป็นธรรมในแต่ละกรณีมากกว่า การที่จะกระทำระดับความเป็นอันตรายเสียเองไว้ใน กฎหมาย นอกจากนี้ความสามารถของผู้กระทำคือความสามารถพิเศษของผู้กระทำจะถูกนำไป พิจารณาในปัญหาของการเกิดอันตรายด้วย

3.2.2.3 ลักษณะความผิดประมาท

การกระทำโดยประมาทนี้ มีคำอธิบายลักษณะการประมาท ในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 59 วรรคสี่ว่า “กระทำโดยประมาท ได้แก่ กระทำความผิดมิใช่ โดยเจตนา แต่กระทำโดยปราศจากความระมัดระวังซึ่งบุคคลในภาวะเช่นนั้น จักต้องมีตามวิสัยและ

พฤติการณ์และผู้กระทำอาจใช้ความระมัดระวังเช่นว่านั้นได้ แต่หาได้ใช้ให้เพียงพอไม่” แม้ว่าผลจากการประมาทเลินเล่อจะสร้างความเสียหายให้แก่ผู้หนึ่งผู้ใดหรือสังคมอย่างมากเพียงใดก็ตาม ด้วยเหตุว่ากฎหมายต้องการเพียงให้เจ้าพนักงานของรัฐผู้นั้นต้องมีเจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 59 วรรคสองและมูลเหตุจงใจหรือเจตนาพิเศษเท่านั้น แต่การกระทำดังกล่าวถูกกำหนดให้เป็นความผิดทางวินัย และหากเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น ผู้ที่ต้องเสียหายก็มีสิทธิฟ้องเรียกค่าเสียหายจากการกระทำได้ แต่หากเจ้าพนักงานผู้นั้นกระทำโดยประมาทและเกิดเหตุละเมิด โดยการประมาทนั้นมิได้เกิดจากการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เจ้าพนักงานผู้นั้นก็ไม่ต้องรับผิดชอบแต่หน่วยงานนั้นเป็นผู้ต้องรับผิดชอบในค่าเสียหาย ทั้งนี้ เป็นไปตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2539 มาตรา 8 วรรคหนึ่ง

การกระทำโดยประมาทนี้ ประมวลกฎหมายอาญาได้บัญญัติความรับผิดทางอาญาไว้หลายฐาน เช่น การกระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย ตามมาตรา 291 กระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายสาหัสตามมาตรา 300 กระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายแก่กายหรือจิตใจตามมาตรา 390 กระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ ผู้ที่อยู่ในระหว่างคุมขังหลุดพ้นจากการคุมขังไปตามมาตรา 205 กระทำโดยประมาททำให้เกิดเพลิงไหม้และเป็นเหตุให้ทรัพย์สินของผู้อื่นเสียหาย หรือการกระทำโดยประมาทนั้นน่าจะเป็นอันตรายแก่ชีวิตของบุคคลอื่นตามมาตรา 225 กระทำโดยประมาทตามมาตรา 226 ถึงมาตรา 237 และใกล้เคียงจะเป็นอันตรายแก่ชีวิตของบุคคลอื่นตามมาตรา 239 กระทำโดยประมาทและการกระทำนั้นเป็นเหตุให้ผู้อื่นที่ถูกหน่วงเหนี่ยว ถูกกักขังหรือต้องปราศจากเสรีภาพในร่างกายตามมาตรา 311 ซึ่งจะเห็นว่า การประมาทตามกฎหมายข้างต้นนี้เป็นการประมาทตามมาตรา 59 วรรคสี่ ซึ่งถือเป็นการประมาทเลินเล่อ

3.2.3 การแบ่งความผิดกฎหมายจราจรตามลักษณะการกระทำ 2 ประเภท คือ

3.2.3.1 ความผิดประเภทที่เกี่ยวกับการจอดรถ (Parking violation)

เป็นการที่ผู้ขับขี่ได้กระทำผิดหลังจากที่หยุดรถ หรือจอดรถแล้ว ความผิดประเภทนี้แม้จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรือมีความร้ายแรงน้อยกว่า แต่การจอดรถในช่องจราจร ทำให้เสียช่องจราจร 1 ช่อง การจราจร บางโอกาสหรือลักษณะจะส่งผลกระทบต่อสภาพการจราจรน้อย เช่น ในช่วงโมงที่มีการใช้การจราจรน้อยและถนนมีช่องจราจรมากกว่า 1 ช่องการจราจร แต่ในทางกลับกัน หากเวลาที่จอดในช่องจราจร เป็นช่วงเวลาชั่วโมงเร่งด่วน มีปริมาณผู้มาใช้ทางจำนวนมาก หรือพื้นที่ที่จอดบริเวณที่มีคนมาใช้ทางจำนวนมาก การที่จอดรถไว้ จะส่งผลกระทบต่อสภาพการจราจรอย่างมาก เพราะเมื่อมีรถมาจอดขวางช่องจราจร ทำให้รถวิ่งในช่องจราจรนั้นต่อไปอีกไม่ได้ ก็ต้องเบี่ยงรถกลับไปอีกช่องจราจรหนึ่ง ส่งผลให้เกิดการแย่งกันใช้ทาง เกิดการชะลอตัวของรถ ย่อมส่งผลกระทบต่อปัญหาการจราจรติดขัดได้ง่าย ลักษณะการจอดรถที่ส่งผลกระทบต่อจราจร เช่น การจอดรถในเขตป้ายจอดรถประจำทาง ทำให้รถประจำทางไม่สามารถเข้าป้ายจอดได้ ก็ต้องจอดในอีกช่องจราจร ทำให้การจราจรหยุดชะงักหรือการจอดรถในพื้นที่มีเครื่องหมายห้ามจอด การจอดรถซ้อนคัน การจอดไม่ชิดขอบทาง เป็นต้น นอกจากนั้น การจอดรถในที่คับขัน ถือเป็นการจอดที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้ทางอีกด้วย

3.2.3.2 ความผิดประเภทที่เกี่ยวกับการควบคุมรถในขณะขับรถ หรือรถมีการเคลื่อนที่อยู่ (Moving violation) เป็นการที่ผู้ขับขี่ได้กระทำความผิดขณะที่อยู่ในระหว่างขับขี่ยวดยาน พฤติกรรมการกระทำผิดมีทั้งประเภทกฎหมายห้าม และประเภทกฎหมายห้ามพฤติกรรม การกระทำความผิดในลักษณะก่ออันตราย ความผิดประเภทนี้มีผลต่อความปลอดภัยในการใช้ทาง และเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุจราจรมากที่สุด ได้แก่ การไม่ปฏิบัติตามสัญญาณ หรือเครื่องหมายจราจร การขับรถด้วยความเร็วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด ขับรถในขณะมีเมาสุราหรือยาเสพติด หรือร่างกายไม่พร้อมที่จะขับขีรถ

แนวคิดเกี่ยวกับการบังคับโทษกฎหมายจราจร

1. แนวคิดการลงโทษ

การลงโทษเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการตอบแทนการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมายที่ได้บัญญัติไว้เพื่อให้ปฏิบัติตาม ซึ่งเป็นหลักที่นำมาจากแนวความคิดของสำนักความคิดดั้งเดิม ผลตอบแทนที่ผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจะได้รับ ต้องเป็นผลกระทบทางร้ายซึ่งที่มาของการลงโทษมาจากแนวความคิดของสำนักความคิดต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สำนักอาชญาวิทยาคลาสสิก

สำนักอาชญาวิทยาคลาสสิก ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีอรรถประโยชน์นิยม (Utilitarianism Philosophy) ทฤษฎีสัญญาประชาคม (Social Contract) และทฤษฎีเจตจำนงอิสระ (Free will) โดยทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีอิสระกระทำการสิ่งใดลงไป โดยการตัดสินใจและการใช้เหตุผลของตนเองแล้ว จะต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำลงไป ซึ่งหากบุคคลใดได้กระทำความผิดย่อมต้องได้รับโทษ การที่สังคมลงโทษบุคคลนั้น เนื่องจากการกระทำผิด และเป็นสิ่งที่ผู้กระทำผิดสมควรจะได้รับ

หลักการลงโทษของแนวคิดของเบ็คคาเรีย เกี่ยวกับการลงโทษนั้น มีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีอรรถประโยชน์นิยม คือ “ประโยชน์สูงสุดสำหรับปวงชนจำนวนมากที่สุด” โดยการลงโทษในสังคมมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อ “การมุ่งคุ้มครองประโยชน์สูงสุดของคนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นสำคัญ” ซึ่งเบ็คคาเรียนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมเกี่ยวกับโทษที่มุ่งป้องกันสังคมจากภัยอันตรายที่เกิดจากการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ด้วยการข่มขู่ยับยั้ง วัตถุประสงค์ของการลงโทษ เพื่อป้องปรามผู้กระทำความผิดไม่ให้กระทำความผิดซ้ำอีกและป้องกันบุคคลอื่นไม่ให้เอาเยี่ยงอย่างในการประกอบอาชญากรรม การลงโทษนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม อันเป็นสิ่งพึงปรารถนา นอกจากนั้นการลงโทษตามทฤษฎีนี้ เพื่อทดแทนความผิดหรือชดเชยความยุติธรรมที่เสียไปให้กลับคืนมา สัดส่วนของการลงโทษ ควรมีการกำหนดโทษให้ได้สัดส่วนกับการกระทำความผิดหรืออาชญากรรมที่เกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการของสังคม คือ การป้องกันไม่ให้เกิดการประกอบอาชญากรรมและความเสียหายที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การป้องกันไม่ให้บุคคลกระทำความผิดต้องมีบทกำหนดโทษที่รุนแรงเป็นสัดส่วนมากกว่าสิ่งยั่วยุ หรือจูงใจให้บุคคลกระทำความผิด

1.2 สำนักป้องกันสังคม

สำนักนี้ได้นำเอาแนวคิดของสำนักคลาสสิกและสำนักโพซิทิฟ มาผสมผสานกัน เกิดเป็นแนวคิด ปรัชญาอาชญาวิทยาป้องกันสังคม หรือ ปรัชญาป้องกันสังคมอาชญาวิทยา แนวคิดที่เกี่ยวข้องกันอาชญากรรมและสาเหตุของอาชญากรรมคล้ายกับนักอาชญาวิทยาของสำนักโพซิทิฟแต่มีแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดแตกต่างไปจากนักอาชญาวิทยาของสำนักโพซิทิฟ แต่มีแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดแตกต่างไปจากนักอาชญาวิทยาของสำนักโพซิทิฟ ในแง่ที่ว่าได้นำเอากฎหมายอาญาเข้าเกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดด้วย โดยมีหลักการเน้นวัตถุประสงค์ในการลงโทษที่สำคัญ เพื่อคุ้มครองป้องกันสังคมจากอาชญากรรม โดยใช้วิธีการลงโทษให้เหมาะสมกับผู้กระทำผิดให้เป็นคนดีมากกว่าใช้วิธีการลงโทษ เพื่อป้องกันหรือข่มขู่ ยับยั้งแบบแนวคิดสำนักคลาสสิก และก่อนจะลงโทษผู้กระทำความผิดต้องศึกษาตัวผู้กระทำความผิดโดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เมื่อพบสาเหตุ จึงแก้ไขตรงสาเหตุ

1.3 แนวคิดของสำนักปฏิฐานนิยม

แนวความคิดนี้เชื่อว่าผู้ก่ออาชญากรรมคือผู้ที่ถูกสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ บีบบังคับ (Determinism) โดยอาชญากรรมเปรียบเสมือนผู้ป่วยต้องได้รับการบำบัดรักษา(อุทิศ สุภาพ, 2556 : 56 -57)

แนวความคิดนี้ มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ เนื่องจากอธิบายถึงสาเหตุที่ผู้ใช้ทางกระทำผิดกฎหมายจราจร หรือการกระทำความผิดกฎหมายจราจรซ้ำ เพราะความไม่เกรงกลัวต่อประสิทธิภาพในการบังคับโทษของกฎหมายจราจร การกระทำความผิดของผู้ใช้ทางเลือกที่จะกระทำความผิดส่วนหนึ่งเป็นเพราะความบกพร่องจากระบบการขัดเกลาทางสังคมที่ไม่มีประสิทธิภาพในการปลูกฝัง เพื่อสร้างความมีระเบียบวินัยต่อการใช้รถใช้ถนน รวมทั้งขาดการสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบต่อการกระทำผิดกฎหมายจราจรของผู้ใช้ทาง จึงเห็นว่าการฝ่าฝืนกฎหมายจราจร เป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้และใครๆ ก็ทำกัน เพราะยังไม่มีใครได้รับความเสียหายโดยตรง นอกจากนั้นผู้กระทำความผิดยังเรียนรู้ทางสังคมในการหลบเลี่ยงการถูกจับกุม หรือ การถูกลงโทษจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสำคัญ อันเป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญต่อการบังคับใช้กฎหมายในการลงโทษและการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด

2. วัตถุประสงค์ของการลงโทษผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร

การลงโทษ ไม่ว่าจะพิจารณาจากทฤษฎีหรือวัตถุประสงค์ในการลงโทษย่อมส่งผลต่อผู้กระทำผิดอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.1 การทดแทนความผิดหรือแก้แค้น (Retributive Justification) ผู้กระทำความผิดสมควรได้รับโทษ เพราะเขากระทำความผิด และต้องรับผิดชอบการกระทำของตน โทษที่ผู้กระทำความผิดได้รับต้องเหมาะสมกับความผิด

2.2 การยับยั้งหรือข่มขู่การลงโทษ การลงโทษรุนแรงจะเป็นการยับยั้งการกระทำความผิดมีผลต่อการป้องกันการกระทำความผิดซ้ำหรือบุคคลที่เห็นผลก็ไม่กล้าเลียนแบบของการกระทำความผิดก็จะไม่กล้ากระทำความผิดให้สาธารณชนได้ตระหนักและคุ้มครองสาธารณชน

2.3 การลงโทษเป็นการแสดงออกถึงการไม่ยอมรับการกระทำหรือการประณามการกระทำผิด (Expressive or Denunciatory Justification) ผู้กระทำความผิดสังคมต้องประณามการกระทำ

2.4 การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิด (Reformation and Rehabilitation) จากการศึกษาผลการศึกษากฎหมายการแก้ไขฟื้นฟูที่จะใช้ได้ผลเฉพาะ ความยินยอมของผู้ต้องโทษ ในการแก้ไขฟื้นฟูเพื่อประโยชน์ของเขาโอกาสจะประสบผลสำเร็จมากกว่าการถูกบังคับ และระยะเวลาในการแก้ไขบำบัด

วัตถุประสงค์ในการลงโทษทั้ง 4 อย่าง เป็นความเชื่อของสังคมยุคต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติงานหรือการลงโทษผู้กระทำความผิด แต่วัตถุประสงค์ในการลงโทษทั้ง 4 อย่างนี้ยังคงใช้อยู่ หากแต่มีการปรับใช้ให้เหมาะสมตามยุคสมัยและความต้องการของสังคมการปกครองของแต่ละประเทศ แต่ละสมัย ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายให้สังคมปลอดจากการกระทำความผิด

3. การลงโทษความผิดกฎหมายจราจร

การลงโทษกฎหมายจราจร มีลักษณะ 3 ประการ (จิตติ ดิงศภัทย์, 2525 : 82)

3.1 โทษต้องเป็นไปตามกฎหมาย เป็นหลักประกันในกฎหมายอาญาที่กำหนดว่าการลงโทษบุคคลใดต้องเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดและโทษที่จะลงแก่ผู้นั้นต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอันมาจากภาษาละตินที่ว่า “Nulla Poena Sine Lege” ซึ่งตรงกับภาษาไทยที่ว่า “ไม่มีโทษ ถ้าไม่มีกฎหมาย” และตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 2 วรรคแรก

3.2 การลงโทษต้องกระทำสม่ำเสมอ โดยเสมอภาคและเป็นธรรม เป็นการไม่เลือกปฏิบัติในความแตกต่างของบุคคล ไม่ว่าจะฐานะ เพศ หรือฐานะทางสังคม เมื่อมีการกระทำความผิดในฐานเดียวกัน ต้องต้องรับโทษในลักษณะเดียวกัน แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นโทษเท่ากัน เพราะจำนวนโทษเป็นดุลยพินิจของศาล โดยคำนึงถึงความร้ายแรงของการกระทำเป็นรายกรณีไป

3.3 การลงโทษเป็นเรื่องเฉพาะตัว ผู้กระทำความผิดเท่านั้นที่จะต้องรับโทษที่กระทำ โทษทางอาญาจะไม่ตกทอดไปยังทายาท ดังนั้นเมื่อผู้กระทำความผิดถึงแก่ความตายโทษเป็นอันระงับไปตามมาตรา 39 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

การบังคับใช้กฎหมายจราจร

1. แนวคิดทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมายจราจร

1.1 ทฤษฎีป้องกัน(Deterrence Theory)

ทฤษฎีป้องกัน มุ่งอธิบายผลลัพธ์ของการบังคับใช้กฎหมายในการป้องกันสังคมมากกว่ามุ่งอธิบายถึงสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมอาชญากร ทฤษฎีนี้เชื่อว่า การที่มนุษย์เลือกที่จะกระทำความผิด ต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ การตัดสินใจของบุคคลว่าจะประกอบอาชญากรรมหรือกระทำผิดหรือฝ่าฝืนการปฏิบัติที่กฎหมายบัญญัติหรือไม่ คำนวณจากประโยชน์และโทษที่จะได้รับเป็นสำคัญ หากบุคคลเห็นว่าการประกอบอาชญากรรมก่อให้เกิดประโยชน์กับมากกว่าโทษที่ได้รับ บุคคลดังกล่าวก็จะเลือกที่จะตัดสินใจกระทำ การตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับโทษตามกฎหมายโดยตรงไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ในอัตราโทษที่กฎหมาย กำหนด

หากรับรู้ถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานมีความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ การรับรู้อาจเกิดจากประสบการณ์ตัวตน หรือจากเพื่อน หรือสื่อ ยิ่งปัจจุบันสื่อออนไลน์สามารถสื่อสารออกไปยังผู้ใช้ทางได้ง่าย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพจะยิ่งส่งผลเชิงป้องกันได้มากกว่า

การป้องกันการกระทำความผิด หากมีการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ และโทษมีความเหมาะสม มีการเอาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีนี้ มีความสัมพันธ์กับงานวิจัยเรื่องนี้ โดยประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายในการลงโทษและมีผลต่อผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร อาจต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการดำเนินงานที่มีความรุนแรง รวดเร็ว และแน่นอน ควบคู่ไปด้วย เนื่องจากการข่มขู่ ยับยั้งการกระทำความผิดกฎหมายจราจรไม่เกรงกลัวกฎหมายจราจร

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมอาชญากรรม (Crime Control)

เป็นแนวคิดที่จะเน้นประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมที่มุ่งควบคุม ระวัง และปราบปรามอาชญากรรมเป็นสำคัญ การดำเนินต้องมีความรวดเร็วเด็ดขาด หากเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่สามารถควบคุมหรือปราบปรามการกระทำความผิด ตลอดจนไม่สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ จะทำให้ประชาชนในสังคมพึงเล็งว่าไม่สามารถอำนวยยุติธรรมหรือไม่สามารถสร้างความสงบสุขให้แก่สังคมได้ จะทำให้ประชาชนไม่เคารพกฎหมายมากขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่สำคัญของกระบวนการทางอาญาของรัฐ จะต้องให้หลักประกันต่อสังคมในการสร้างความสงบสุขให้แก่สังคม

สำหรับการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรมที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จะต้องมีการปรับปรุงและเพิ่มพูนประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม เช่น การจับกุมผู้กระทำความผิด การสืบสวนสอบสวน การพิสูจน์ความผิด การดำเนินคดีและการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดและการปล่อยตัวผู้กระทำความผิดหรือจำเลย ดังนั้นการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังกล่าวในกระบวนการยุติธรรมจะต้องมีความรวดเร็ว และแน่นอน อันจะทำให้โอกาสที่ผู้กระทำความผิดจะเกิดหลุดพ้นจากการที่ถูกลงโทษได้น้อยที่สุด

แนวคิดที่ความเกี่ยวข้องกับการงานวิจัยเรื่องนี้ คือประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายในการลงโทษและการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจรจะต้องคำนึงถึงการควบคุมอาชญากรรม หรือการบังคับใช้กฎหมายต่อผู้กระทำความผิดกฎหมายที่มีเข้มงวด และที่มีประสิทธิภาพควบคู่ไปด้วย

1.3 การควบคุมรถ

พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 มีเจตนารมณ์ทางกฎหมายเพื่อบังคับกับรถยนต์ทุกประเภท โดยการกำหนดประเภท และลักษณะของรถยนต์ที่สามารถใช้วิ่งบนทาง รวมทั้งการจดทะเบียน การใช้รถ และการชำระภาษี ตลอดจนใบอนุญาตขับขี่เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ทางร่วมกัน ทั้งนี้ได้กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ด้วย

1.4 พระราชบัญญัติขนส่งทางบก พ.ศ.2522

พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 มีเจตนารมณ์ทางกฎหมายเพื่อควบคุมการขนส่งทางบกให้เหมาะสมมีมาตรฐาน และเกิดปลอดภัย กำหนดลักษณะการประกอบการขนส่ง การชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการขนส่ง การรับจัดการขนส่ง โดยมีบทบัญญัติควบคุมรถผู้ประจำรถ ผู้โดยสาร ตลอดจนสถานีขนส่ง และได้กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ด้วย

1.5 การควบคุมถนน

พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. 2535 มีเจตนารมณ์ทางกฎหมายเพื่อบังคับกิจกรรม หรือการกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบนทางหลวง โดยกำหนดประเภทของทางหลวง การกำกับตรวจตราและควบคุมทางหลวง และงานทาง ตลอดจนการควบคุม การรักษา และสงวนเขตทางหลวง และทางหลวงพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้สภาพการใช้ทางหลวงเกิดความสะดวก ฯลฯ

2. องค์ประกอบของการใช้กฎหมายจราจร (สรรคชัย โภธิสุวรรณ, 2563 : 20)

2.1 ตัวบทกฎหมาย ซึ่งจะกำหนด สิทธิ และ หน้าที่ของผู้ใช้รถและใช้ถนนผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

2.2 ผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย ได้แก่ คนขับรถทุกชนิด (รวมถึงคนนั่งหรือซ้อนรถด้วย) คนที่ต้องใช้ถนน (เดินเท้าข้ามถนน จูง ชี่ หรือไล่ต้อนสัตว์)

2.3 ผู้บังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย ได้แก่ เจ้าพนักงานจราจร พนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานสอบสวน ฯลฯ

2.4 กระบวนการบังคับใช้/เครื่องมือในการใช้บังคับ ได้แก่ ว่ากล่าวตักเตือน ออกใบสั่ง จับกุม ส่วนเครื่องมือให้ปฏิบัติตามได้แก่ เครื่องหมายจราจร และสัญญาณจราจร ฯลฯ

2.5 เครื่องมือในการจับกุม ได้แก่ เครื่องจับความเร็ว เครื่องตรวจแอลกอฮอล์ เครื่องตรวจวัดควัน เครื่องตรวจวัดเสียง เครื่องตรวจวัดฟิล์มกรองแสง ฯลฯ

2.6 วิธีการบังคับหรือการลงโทษ ได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน การเปรียบเทียบปรับ การลงโทษจำคุก การพักใช้ใบอนุญาตขับรถ การเพิกถอนใบอนุญาตขับรถ

3. เป้าหมายของการบังคับใช้กฎหมายจราจร

เครื่องหมายจราจร สัญญาณจราจร เครื่องหมายนำทางและเทคโนโลยีด้านการจราจร เป็นอุปกรณ์ที่ติดตั้งไว้เพื่อให้ผู้ใช้ทางปฏิบัติตามเพื่อควบคุมการจราจร ใช้ทางร่วมกันให้ได้รับความสะดวกและมีความปลอดภัย แต่หากผู้ใช้ทางเป็นบุคคลบางคนที่มาใช้ทางมีการกระทำที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เครื่องหมายและสัญญาณเหล่านั้นส่งผลให้เกิดปัญหาให้กับผู้ใช้ทาง โดยทำให้อุบัติเหตุและเกิดอุบัติเหตุจากการใช้ทาง ดังนั้นเพื่อบังคับให้ผู้ใช้ทางที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร เครื่องหมาย สัญญาณจราจร เปลี่ยนพฤติกรรมแล้วมาปฏิบัติตามกฎหมายจราจรเพื่อให้ผู้ใช้ทางสามารถใช้ทางร่วมกันอย่างเป็นระเบียบและมีความปลอดภัย จึงต้องบังคับใช้กฎหมายกับบุคคลที่ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร เครื่องหมาย และสัญญาณดังกล่าว ดังนั้นเป้าหมายของการบังคับใช้กฎหมายจึงเป็นการที่เจ้าพนักงานจราจรต้องการใช้โทษที่บัญญัติในกฎหมายจราจรตอบแทนแก่ผู้ที่มีพฤติกรรมไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรให้มาปฏิบัติตามกฎหมายจราจร เพื่อลดปัญหาการจราจร การควบคุมการจราจร โดยการใช้กฎหมาย

การใช้กฎหมายในการควบคุมการจราจร จึงเป็นมาตรการที่ควบคุมพฤติกรรมของผู้ใช้ทางให้ยินยอมปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ซึ่งหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายต้องดำเนินการตามหลักการที่ถูกต้อง เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ผู้ใช้ทางปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ถือว่าเป็นการควบคุมการจราจรด้านหนึ่ง

4. กระบวนการบังคับใช้กฎหมายการจราจร

การกระทำความผิดที่มาจากการฝ่าฝืนกฎระเบียบบังคับ หรือการกระทำความผิดไม่ใช่เป็นลักษณะกระทำอันตราย ดังนั้นเจ้าพนักงานต้องบังคับใช้กฎหมายอย่างมีขอบเขต ซึ่งการจะบังคับใช้กฎหมายจราจรกับผู้ใดได้ อยู่ในกระบวนการใช้ดังนี้

4.1 การบัญญัติกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติ การออกกฎหมายมีบทบาทสำคัญในการพิจารณาว่าผลกระทบและประสิทธิภาพของระบบกฎหมายจราจรเป็นอย่างไร

4.2 ผู้ใช้ทางเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามกฎหมายเมื่อใช้ทางและเป็นผู้กระทำและได้รับผลของการกระทำในการจราจร

4.3 เจ้าพนักงานบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย ได้แก่ เจ้าพนักงานจราจร พนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานสอบสวน ฯลฯ เป็นผู้ที่ทำให้เกิดความเครียดต่อกฎหมาย โดยการจับกุมและลงโทษผู้มีพฤติกรรมกระทำความผิด

4.4 เครื่องมือในควบคุมการจราจรเพื่อให้ผู้ใช้ทางปฏิบัติในการใช้ทางร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสะดวกและปลอดภัย ได้แก่ เครื่องหมายจราจร และสัญญาณจราจร สัญญาณไฟจราจร ตลอดจนเครื่องหมายนำทางและอื่นๆ ฯลฯ

4.5 เครื่องมือที่ใช้ในการจับกุมเพื่อพิสูจน์ความผิดหรือเพื่อแสดงผลให้ปรากฏเป็นหลักฐานการกระทำความผิด ได้แก่ เครื่องจับความเร็ว เครื่องตรวจแอลกอฮอล์เครื่องตรวจวัดควัน เครื่องตรวจวัดเสียง เครื่องตรวจวัดฟิล์มกรองแสง เครื่องตรวจจับความผิดฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร CCTV

4.6 กระบวนการหรือวิธีการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลดการใช้ดุลพินิจตามอำเภอใจของเจ้าพนักงาน และเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในการที่จะนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ การสื่อสารเป็นหนึ่งในดำเนินการเพื่อความสำเร็จของการบังคับใช้กฎหมาย หากเจ้าหน้าที่มีทักษะการสื่อสารก็จะส่งผลให้กระบวนการประสบผลสำเร็จ

4.7 การลงโทษ ต้องลงโทษตามที่กฎหมายบัญญัติ ได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน การเปรียบเทียบปรับ การลงโทษจำคุก การพักใช้ใบอนุญาตขับรถ การเพิกถอนใบอนุญาตขับรถ ซึ่งโทษเหล่านี้ต้องมีการบัญญัติไว้ในกฎหมาย

5. ประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายจราจร

5.1 กระบวนการมีประสิทธิภาพ แยกออกพิจารณา ดังนี้ (นที จิตสว่าง, 2539 : หน้า 61 – 65)

5.1.1 การบังคับใช้กฎหมายต้องมีความแน่นอน เจ้าหน้าที่ต้องทำให้ผู้กระทำความผิดมีโอกาสที่จะถูกจับกุมและถูกลงโทษ เมื่อมีการกระทำความผิด หากเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นมาแล้ว ผู้กระทำความผิดสามารถหลีกเลี่ยงการถูกจับกุม และการถูกลงโทษไปได้แล้ว ผู้กระทำความผิดก็จะไม่เกิดความเกรงกลัว เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องสร้างเครื่องมือหรือเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ผู้กระทำความผิดที่มีจำนวนมากถูกลงโทษ

5.1.2 การบังคับใช้กฎหมายต้องมีความรวดเร็ว จะต้องมีการจับกุมลงโทษผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว ภายหลังจากการกระทำความผิด เพื่อให้เห็นผลที่เกิดความเกรงกลัวไม่กล้ากระทำความผิด หากมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ต้องพยายามติดตามตัวผู้กระทำ

ความผิดมาลงโทษโดยเร็ว เพื่อให้เกิดผลในการข่มขู่ยับยั้ง โดยเฉพาะในความผิดกฎจราจร ซึ่งพฤติกรรมกระทำที่ไม่มีใครรุนแรงและไม่มีความชั่วร้ายของการกระทำด้วย จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเอาอย่างได้ง่าย และเมื่อผู้ใช้ทางส่วนใหญ่ฝ่าฝืนกฎหมาย ก็จะทำให้การปรับพฤติกรรมให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอีก

5.1.3 การบังคับใช้กฎหมายต้องยึดหลักเสมอภาค การบังคับใช้กฎหมายต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ ต้องบังคับใช้กฎหมายโดยไม่เลือกปฏิบัติเพราะความแตกต่างในเรื่อง ฐานะ อำนาจ ตำแหน่ง ศาสนา เชื้อชาติ สีผิว และอื่นๆ มิฉะนั้นการบังคับใช้กฎหมายจะไม่มีผลในการข่มขู่ยับยั้งหรือทำให้ผลในการข่มขู่ยับยั้งลดลง

5.1.4 การบังคับใช้กฎหมายจะต้องมีบทลงโทษที่เหมาะสม การบังคับใช้กฎหมายมีบทลงโทษที่หนักเกินอาจทำให้ผู้เสียหายหรือเหยื่อได้รับผลร้ายจากการกระทำ ความผิดรุนแรงมากขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้กระทำความผิดจะพยายามปกปิดการกระทำ ความผิดของตนเอง การดำเนินคดีต้องการพยานหลักฐานที่มั่นคงในการที่จะลงโทษจำเลยเลยมากขึ้น หากพยานหลักฐานไม่เพียงพอก็จะทำให้จำเลยมีโอกาสหลุดรอดจากการถูกพิพากษาลงโทษได้และจะทำให้เกิดการกลั่นแกล้งโดยการโยนความผิดให้ผู้อื่น เพื่อให้ผู้อื่นรับโทษหนักแทนการลงมือกระทำความผิดเอง

5.2 เผยแพร่ข้อมูลของสภาพพื้นที่

ด้วยพฤติกรรมกระทำผิดกฎหมายจราจรเป็นการกระทำผิดที่มีเหตุผลเฉพาะ การกระทำความผิดบางครั้งไม่ได้มีการผิดศีลธรรม แต่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยในการใช้ทาง ดังนั้นในการบังคับใช้กฎหมายให้เต็มประสิทธิภาพและประชาชนผู้ใช้ทางยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้องนำข้อมูลการกระทำผิดในพื้นที่มาวิเคราะห์ให้กับสภาพปัญหาที่เกิดจากการฝ่าฝืนกฎหมายจราจร และเลือกวิธีการบังคับใช้ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว นอกจากนั้นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายต้องสื่อสารสภาพปัญหาการจราจรในพื้นที่ให้ประชาชนทราบข้อมูล เพื่อสร้างแนวร่วมในการบังคับใช้กฎหมายจราจร

แผนภาพที่ 3 – 1 วิธีคิด และวิธีการทำงานในกฎหมายการจราจร

วิธีคิด - วิธีการบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหา	
วิธีคิด	วิธีการทำงาน
<p>1) การมองปัญหาปัจจุบัน- → เพื่อการจัดการและเชื่อมโยงสู่ออนาคต</p> <p>2) ต้องใช้พื้นที่เป็นฐาน (Area Base)</p> <p>3) มาตรการกฎหมายต้องสานเข้ากับมาตรการทางเทคโนโลยี</p> <p>4) การจัดการด้วยมาตรการด้านกฎหมาย ต้องมีการรอบความคิดเชิงระบบที่ชัดเจน</p>	<p>1) ระบบการเฝ้าระวัง/ระบบฐานข้อมูล- → การวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อแก้ไขในอนาคต</p> <p>2) การจัดการแบบ Tailor-made</p> <p>3) พัฒนารูปแบบเทคโนโลยีการจัดการก่อนใช้ กม. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ</p> <p>4) ต้องวางระบบในภาพรวมแบบองค์รวม แล้วจึงวางระบบการควบคุมโดยการใช้กฎหมาย</p>

ที่มา : นที จิตสว่าง, 2539

6. แนวทางการปฏิบัติเพื่อบังคับใช้กฎหมายจราจร

การดำเนินการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์นั้นจะต้องเตรียมความพร้อมอยู่ 4 ส่วน

6.1 แผนงานและข้อมูลเพื่อใช้วิเคราะห์และกำหนดเป้าหมายในการบังคับใช้กฎหมายจราจร

6.1.1 การเตรียมการเพื่อบังคับใช้กฎหมาย

การบังคับใช้กฎหมายจราจร เป็นการดำเนินการเอาตัวผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจรมาลงโทษนั้น ต้องใช้ข้อมูลการกระทำความผิดหรือข้อมูลการเกิดปัญหาการจราจรมาใช้วิเคราะห์ในการเลือกรูปแบบและแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายจราจร โดยการให้ความรู้ ความเข้าใจ สร้างความตระหนักในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจร หรือเลือกรูปแบบ การบังคับใช้กฎหมาย โดยแบ่งได้ 3 กรณี

6.1.1.1 ข้อมูล ข้อมูลที่ต้องใช้ประกอบการเพื่อการวางแผนการทำงานและการตัดสินใจเลือกวิธีการตรวจจับ ได้แก่ **ข้อมูลเกี่ยวกับอุบัติเหตุ** ไม่ว่าจะเป็นชนิดรถ พดติกรรม ที่ส่งผล สถานที่เกิดอุบัติเหตุ ช่วงเวลาที่เกิดอุบัติเหตุ จำนวนคนเจ็บ คนตาย **ข้อมูลสถิติการกระทำความผิดกฎหมายจราจร** ทั้งข้อหาและช่วงเวลาและสถานที่ที่ประชาชน ฝ่าฝืน ประเภทยานพาหนะ เป็นต้น **ข้อมูลปริมาณการใช้ทางในแต่ละช่วงเวลา** รวมถึงชนิดของรถในแต่ละช่วงเวลา **การสัมภาษณ์ความคิดเห็น** ของตำรวจท้องที่ ผู้ใช้ถนน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่ที่ทำ

การเก็บข้อมูล ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและประชากร ได้แก่ เขตพื้นที่พักอาศัย ร้านค้า โรงเรียน และระบบขนส่งมวลชน และบันทึกพฤติกรรมของผู้ใช้ทาง

6.1.1.2 การวางแผนการแก้ไขปัญหาการจราจรทั้งระยะสั้นและยาว ตลอดจนแผนปฏิบัติการ เพื่อเน้นการแก้ไขปัญหาหลัก และปัญหารองของการจราจร

6.1.2 บุคลากรในการบังคับใช้กฎหมายจราจร

6.1.2.1 คุณสมบัติของบุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจจับความผิดกฎจราจร นอกจากคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ของการเป็นเจ้าพนักงานตำรวจตามกฎหมายแล้ว คุณสมบัติพิเศษของบุคลากรที่จะมาทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมายจราจร หน่วยงานต้องคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต้องมีลักษณะดังนี้ เป็นผู้ที่มีบุคลิกดีเพราะต้องปฏิบัติงานบนถนน อยู่ในสายตาประชาชนตลอดเวลา ต้องแต่งกายถูกต้องตามระเบียบ และต้องสะอาดเสื้อผ้าต้องเรียบ มีวุฒิภาวะ มีวิจรรย์ญาณ และทัศนคติที่ดี เพราะกฎหมายจราจร มีความแตกต่างกฎหมายอาญาทั่วไป การใช้วิจรรย์ญาณที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ ต้องมีความอดทนอดกลั้นสูง การทำงานท่ามกลางสภาวะความตึงเครียดกับสภาพแวดล้อม และความวุ่นวายของการจราจร และยังต้องรับมือกับอารมณ์ผู้ขับขี่เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องมีความอดทนอดกลั้น สามารถควบคุมอารมณ์พฤติกรรมที่ไม่ดีของผู้ใช้ทางใด มีความสนใจในลักษณะงานจราจร อย่างจริงจัง มีความเคารพต่อสิทธิพื้นฐานตามหลักสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องทำหน้าที่เพื่อสังคมที่ต้องอยู่ภายใต้ภาวะความกดดัน และเป็นผู้ที่ถูกฝึกฝนมาจนเป็นผู้สงบ ใจเย็น และเก่งกลาในยามฉุกเฉิน ต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎจราจร ต้องมีความรู้ ความชำนาญกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรและสามารถนำกฎหมายไปบังคับใช้ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายได้อย่างมีมาตรฐาน เนื่องจากการตรวจจับผู้กระทำความผิดกฎจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องแน่ใจเกี่ยวกับการดำเนินการหรือไม่ดำเนินการใด ๆ ตามที่กฎหมายตั้งเงื่อนไขเอาไว้ มีความรู้ ความชำนาญเทคนิคและมาตรฐาน การใช้เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจจับความผิดบางประเภท เช่น เครื่องตรวจวัดแอลกอฮอล์ เครื่องตรวจวัดความเร็ว การตรวจจับเสพยาเสพติด การตรวจจับวินด้า เสียงดัง เป็นต้น มีทักษะทางการสื่อสารเพราะต้องสามารถอธิบายข้อกฎหมายให้ประชาชนทราบและยอมรับการบังคับใช้กฎหมาย มีความซื่อสัตย์ปราศจากอคติ ความโลภ

6.1.2.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมการปฏิบัติงานเพื่อการตรวจจับความผิดกฎจราจร ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญเพราะบุคคลที่คัดสรรมา ไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงานในทุกด้าน ดังนั้นเพื่อหวังผลในการบังคับใช้กฎหมายและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน จำเป็นต้องนำบุคลากรที่ได้รับคัดสรรมาฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้มีความชำนาญ และสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ รายละเอียดเกี่ยวกับการอบรมคือต้องรู้กฎหมายและแนวทางการวิเคราะห์กฎหมายจราจร มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจจับและการสื่อสารเพื่อการตรวจจับความผิดจราจร การตรวจตราสอดส่อง ตรวจจับเป็นภารกิจพื้นฐานที่สำคัญ ในการตรวจจับความผิดจราจรนั้น ความผิดจราจร เทคนิคการสังเกต การใช้ภาษากาย การใช้คำพูดในการอธิบายและแจ้งข้อกล่าวหา อธิบายข้อกฎหมาย การโต้ตอบ การรับฟัง การตอบโต้ การใช้เครื่องมือ และการอธิบายผลเพื่อสร้างความเชื่อถือ การออกคำสั่ง ตลอดจนการใช้กำลังเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้กำลังในระดับต่างๆ สำหรับผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร เช่น คนที่ฝ่าฝืนคำสั่งหยุดหรือจอด หรือไม่ปฏิบัติตาม

คำสั่ง คนเมาสุรา ยาเสพติด คนที่ต่อสู้ขัดขืน คนที่หลบหนีการจับกุม และมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าพนักงานจราจร และการรักษาและการกวดารมณเมื่อถูกตอบโต้ ต้องม้นอบรมจิตใจ

6.1.1.3 การอบรมฝึกฝนทักษะการใช้เครื่องมือในการบังคับใช้กฎหมายในการตรวจจับความผิดตามกฎจราจรบางฐานความผิด ต้องได้รับการยืนยันผลความผิด โดยเฉพาะความผิดที่กฎหมายกำหนดตัวเลขมาตรฐานไว้ เช่น ความเร็ว ปริมาณแอลกอฮอล์ หรือ ค่ามาตรฐานควันดำ เสียงดัง หรือ หลักฐานที่สนับสนุนการกล่าวหา เช่น การฝ่าฝืนสัญญาณไฟ การขับซึ่เปลี่ยนช่องการจราจรในจุดห้ามเปลี่ยน เป็นต้น ล้วนต้องใช้เครื่องมือ และในอนาคต การตรวจจับทั่วไปก็ต้องนำเทคโนโลยีหรือ กล้องตรวจจับความผิด ซึ่ง บางครั้งต้องใช้โปรแกรมประมวลผลมาใช้ปฏิบัติงานแทนคนในการตรวจจับ

6.1.3 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจจับความผิด โดยมีอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานเพื่อการบังคับใช้กฎหมาย มี 3 ลักษณะ

6.1.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจจับความผิด เพื่อกำเนินการเกี่ยวกับ การตรวจจับ เป็นเครื่องมือที่มาใช้ในการปฏิบัติงาน หรืออำนวยความสะดวกในการตรวจจับ ซึ่งได้แก่ อุปกรณ์ประจำตัวเจ้าหน้าที่เพื่อให้สัญญาณ ได้แก่ อาวุธประจำกาย นกหวีด ถุงมือไฟฉายหรือกระบอกไฟ เสื้อสะท้อนแสง อุปกรณ์หรือเครื่องมือสื่อสาร

6.1.3.2 ประเภทที่ใช้ในการจัดการจราจรหรือการให้ข้อมูลผู้ใช้ทางขณะปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ป้ายเตือนจุดตรวจชนิดเคลื่อนย้ายได้ ระบบไฟฟ้ากรณีปฏิบัติงาน ในเวลากลางคืน กรวยยาง แผงกั้นจราจร วิทยุสื่อสาร กล้องถ่ายภาพหรือ เครื่องถ่ายวีดีโอ

6.1.3.3 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้เพื่อตรวจจับความผิดหรือเพื่อบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ เครื่องตรวจจับความเร็ว เครื่องตรวจวัดแอลกอฮอล์ เครื่องตรวจวัดควันดำ ระบบเทคโนโลยีในการประมวลผลการตรวจจับ น้ยาตรวจวัดยาเสพติด ตลอดจนกล้อง CCTV

6.1.4 วิธีการบังคับใช้กฎหมาย

สำหรับวิธีการบังคับใช้กฎหมายก่อนการกระทำความผิดหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือหน่วยงานต้องให้ข้อมูลถึงสภาพปัญหาในพื้นที่เกี่ยวกับปัญหา การกระทำความผิดกฎหมายจราจรและ ปัญหาจราจรที่เกิดจากพฤติกรรมกรรมการฝ่าฝืนกฎหมายจราจร เพื่อสร้างการรับรู้และความตระหนักในหมู่ประชาชนและผู้ใช้ทาง การดำเนินการขั้นตอนนี้สถานีตำรวจเจ้าของพื้นที่ต้องนำข้อมูลในพื้นที่ตนเองมาวิเคราะห์ข้อมูล ที่ต้องการสื่อสารไปยังประชาชนเพื่อสร้างการรับรู้และสร้างการมีส่วนร่วม อันเป็นการช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขณะออกปฏิบัติหน้าที่ได้ง่าย เพราะไม่ต้องอธิบายและสร้างความเข้าใจรายบุคคล และนอกจากนั้นยังสร้างการรับรู้ให้ประชาชนทราบถึงเหตุผลที่ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมาย เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรในพื้นที่ให้ทุกคนได้รับความสะดวกและเกิดความปลอดภัยจากการใช้ทาง จัดให้มีการศึกษาอบรมอาจแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ระดับเด็กนักเรียนที่อยู่ในวัยที่กำลังเรียนหนังสือ ในระดับมัธยมจนถึงมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเริ่มมาใช้รถเป็นยานพาหนะในการเดินทาง โดยไม่มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง และถือเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงต่อพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎจราจร สำหรับผู้ขับซึ่รถโดยสารสาธารณะทุกประเภท ได้แก่ รถจักรยานยนต์รับจ้าง รถรับจ้างประจำทาง รถแท็กซี่ ถือเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพ

จากการจราจร หากบุคคลเหล่านี้ฝ่าฝืนกฎจราจร จะส่งผลกระทบต่อเฉพาะตัวผู้ขับขี่แต่จะส่งผลต่อผู้โดยสารรถยนต์จำนวนมาก บุคคลเหล่านี้ต้องรับการฝึกอบรมเป็นระยะ ผู้ขับขี่กลุ่มบริษัทที่ต้องใช้รถยนต์หรือจักรยานยนต์ เป็นพาหนะบรรทุก กลุ่มนี้จะคล้ายกับผู้ขับขี่รถสาธารณะ แต่จะส่งผลกระทบต่อคนน้อยกว่า ส่วนสาธารณชนทั่วไป ต้องเลือกการอบรมโดยผ่านสื่อที่ไม่กระทบต่อการประกอบอาชีพสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง หน่วยงานจะทำหน้าที่ส่งข้อมูลผ่านการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ การให้ความรู้ คำแนะนำในการขับขี่รถที่ถูกต้อง ความรู้ด้านกฎจราจรและระเบียบต่าง ๆ รวมถึงการให้ความร่วมมือในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจราจรให้แก่หน่วยงานของรัฐ นอกจากการฝึกอบรมแล้ว การรณรงค์และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องดำเนินการให้สอดคล้องและควบคู่ไปกับการบังคับใช้กฎหมาย และการรณรงค์การสร้างจิตสำนึก ในการปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นวิธีการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งจะลดการกระทำผิด และเป็นการลดกระแสต้าน หากเจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายจราจร กรณีจะเกิดผลดีสำหรับพื้นที่ต่างจังหวัด หรือ ในเขตนอกเมือง ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มีการฝ่าฝืนกฎจราจรเพื่อความสะดวกในวิธีการดำรงชีพท่ามกลางความเสี่ยงจากภัยที่เกิดจากการใช้ทาง

ระยะมีการกระทำผิดกฎจราจร เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ต้องเข้าไปจัดการกับผู้กระทำความผิดกฎจราจรเพื่อเอาตัวมาลงโทษให้ได้ทุกราย เพื่อส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้กระทำผิดอื่นจะให้เกรงกลัว สิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายต้องตระหนัก วิธีการหรือแนวทางการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎจราจร จะมีความแตกต่างกับการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายอาญาอื่น เพราะวิธีการจับกุมมีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ดังนั้น หากการจับกุมภาวะปกติ ก็ต้องดำเนินการตามกฎหมายที่มีการบัญญัติไว้โดยเฉพาะก่อน ขั้นตอนการจับ มีดังนี้

1. ลักษณะการตรวจจับกุมความผิดกฎจราจร มีขั้นตอนนี้มีความสำคัญมาก เพราะสถานการณ์ปัจจุบัน ที่พบในทางปฏิบัติ แต่ละพื้นที่จะเน้นการตั้งด่านตรวจหลังจากการเข้าประจำจุดแล้ว และจะเลือกจุดเดิมๆ ซ้ำๆ ในเวลาเดิม โดย ข้อหาที่บังคับใช้เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติรถยนต์ เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อหาหลักที่ถูกบังคับใช้ได้แก่ การไม่มีใบอนุญาตขับรถ เป็นต้น แต่หากต้องการแก้ไขปัญหารถจราจรในพื้นที่ และสร้างการยอมรับและลดความขัดแย้งกับประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องดำเนินการดังนี้

1.1. รูปแบบการตรวจจับ

รูปแบบต้องมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการจราจรในพื้นที่ แล้วจึงจะเลือกการตรวจจับประจำที่ ได้แก่ การตั้งจุดตรวจหรือจุดสกัด การเลือกจุดตรวจ เวลาตรวจหรือข้อหา หรือลักษณะการกระทำความผิดที่ต้องการกวดขันต้องใช้ข้อมูลของสภาพปัญหาในการพื้นที่ มาวิเคราะห์ โดยเลือกจุดที่มีการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากพฤติกรรมผู้ขับขี่ที่ฝ่าฝืนบ่อยๆ หรือจุดที่ประชาชนมักฝ่าฝืนกฎจราจรจนส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยหรือความเป็นระเบียบของการใช้ทาง เป็นต้น นอกจากนั้นการตั้งจุดตรวจยังสามารถป้องกันพฤติกรรมการกระทำผิดกฎจราจรได้ เพราะเมื่อเจ้าหน้าที่ได้เรียกเพื่อตรวจผู้ขับขี่ผู้ใช้ทางจะส่งสัญญาณให้ผู้ใช้ทางอื่นทราบถึงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผู้ขับขี่จะลดการฝ่าฝืนกฎจราจร เพราะกลัวถูกเจ้าหน้าที่ตรวจจับ นอกจากนั้นจุดตรวจยังสามารถใช้อุปกรณ์ช่วยการตรวจจับ เช่น เครื่องตรวจจับความเร็ว เครื่องวัดปริมาณแอลกอฮอล์ เครื่องวัดระดับเสียงของท่อ เป็นต้น

ส่วนการตรวจจับเคลื่อนที่ได้แก่ การตรวจจับความผิดที่เจ้าหน้าที่ได้ออกตรวจตระเวน เมื่อพบการกระทำความผิดก็เรียกตรวจและจับกุม ซึ่งการจับแบบนี้ทำให้ผู้กระทำความผิดจะไม่รู้ว่าหรือคาดการณ์ไม่ได้ว่าเจ้าหน้าที่อยู่บริเวณใด เพราะฉะนั้นเพื่อไม่ให้ถูกจับผู้ขับขี่ก็ต้องปฏิบัติตามกฎจราจร การออกตรวจโดยใช้ยานพาหนะของเจ้าหน้าที่นั้นก่อให้เกิดในทางยับยั้งการกระทำผิดได้เป็นพื้นที่กว้างกว่าการตรวจจับแบบอยู่กับที่และยังสามารถยับยั้งการกระทำผิดได้เป็นพื้นที่กว้างกว่าจอดรออยู่กับที่นอกจากนั้นในการตรวจจับความผิดที่ผู้ขับขี่กระทำในลักษณะกรณีการเคลื่อนที่ ยังสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดที่กระทำความผิดในขณะที่เคลื่อนที่ได้อีกด้วย

1.2 แนวทางการปฏิบัติ

เมื่อพบการกระทำผิด ให้แสดงตัว เรียกรถให้หยุดการทักทาย การวิเคราะห์การกระทำความผิด การสื่อสารในขณะที่เรียกตรวจ การแจ้งข้อกล่าวหาและการบันทึกการจับ การแนะนำการปฏิบัติหลังการตรวจจับ และการกล่าวลา

6.1.5 วิธีจับผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร

วิธีการจับมีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติดังนี้

6.1.5.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องแสดงตัวในเครื่องแบบที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้ใช้ทางมองเห็นการปฏิบัติหน้าที่ได้ในระยะที่สามารถหยุดรถได้โดยไม่เกิดอันตราย (ขึ้นกับสภาพพื้นที่) ในลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ต้องแสดงความเข้มแข็งและกระตือรือร้นในการทำหน้าที่ หากไม่แต่งเครื่องแบบต้องแสดงสัญลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ให้เห็นชัดเจน โดยไม่ต้องให้ผู้ขับขี่ทางร้องขอตรวจสอบ

6.1.5.2 เมื่อพบรถที่แล่นมามีพฤติกรรมหรือน่าเชื่อว่าจะไม่ถูกต้องตามกฎหมายจราจรหรือพฤติกรรมการขับขี่กระทำความผิดกฎหมายจราจร ให้ส่งสัญญาณมือและนกหวีดเรียกเพื่อให้รถชะลอความเร็ว และมีเจ้าหน้าที่แสดงท่าทางให้เข้าไปจอดในที่ที่ปลอดภัย ห้ามมิใช้ชี้ด้วยนิ้วแต่หากต้องการแจ้งว่าเป็นรถคันใด ให้ใช้วิธีการผายฝ่ามือไปยังรถคันนั้นและผายฝ่ามือชี้ไปยังจุดที่ต้องการให้จอด ห้ามมิให้ใช้วิธีการโดดขวางหน้ารถ ต้องปฏิบัติตามกฎจราจร เพราะทำให้เจ้าหน้าที่มีความปลอดภัย

6.1.5.3 เมื่อรถหยุดและจอดดีแล้ว ให้กล่าวทักทายด้วยสีหน้าและน้ำเสียงปกติห้ามตะโกนหรือแสดงสีหน้าดุ หรือโกรธ หากเป็นรถจักรยานยนต์ บอกด้วยคำพูดที่สุภาพให้ผู้ขับขี่ดับเครื่องยนต์ แต่หากเป็นรถยนต์เปิดกระจก ด้วยการพูดสื่อสาร แจ้งความประสงค์ว่า เพื่อเป็นการป้องกันและปัญหาการติดหรือปัญหาการเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ที่มีอัตราสูง จึงต้องให้ผู้ขับขี่ปฏิบัติตามกฎจราจร โดยเคร่งครัด

6.1.5.4 หากพบการกระทำความผิด ให้แจ้งให้ทราบว่าผู้ขับขี่มีพฤติกรรมกระทำความผิดอย่างไร และการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดตามกฎหมายอะไร หากปล่อยไปจะส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจร ดังนั้นจึงต้องจับกุม โดยเจ้าหน้าที่จะออกใบสั่งให้ และผู้กระทำความผิดมีเวลา 15 วัน ที่จะไปชำระค่าปรับ และเจ้าหน้าที่จะนำข้อมูลในใบสั่งไปบันทึกการกระทำความผิดของผู้ขับขี่ลงในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลบันทึกการกระทำความผิด เพื่อเข้าสู่ระบบการตัดคะแนน จากนั้นก็บันทึกการจับตามลักษณะการกระทำความผิด มอบบันทึกการจับให้

พร้อมแนะนำช่องทางการไปจ่ายค่าปรับ พร้อมทั้งแจ้งว่าหากมีปัญหาข้อขัดข้องไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ สามารถสอบถามได้ที่สถานีตำรวจหรือโทรศัพท์ที่บันทึกในใบสั่ง พร้อมทั้งกล่าวทักทายเพื่อลาด้วยคำพูด สีหน้า ท่าทางที่เป็นปกติที่ให้ตระหนักตลอดเวลาว่าการจับเป็นเพียงกระบวนการทำงานที่ต้องการแก้ไขปัญหา

6.1.5.5 หากผู้ใช้ทางโต้แย้ง ต้องหยุดรับฟัง อย่าพูดโต้แย้งก่อนอีกฝ่ายพูดจบ และเมื่ออีกฝ่ายพูดจบถึงจะชี้แจงข้อมูล หากผู้โต้แย้งพูดประเด็นอื่นที่ไม่ใช่ประเด็นนอกเหนือจากการจับ ห้ามมิให้โต้ตอบหรือแสดงความคิดเห็นใด ๆ แต่ให้ตัดบทว่าขอแสดงความเสียใจไม่สามารถให้ความเห็นใด ๆ ในประเด็นที่ไม่ใช่การปฏิบัติหน้าที่ในครั้งนี้ได้

การสื่อสารระหว่างการดำเนินงาน ต้องทำสีหน้า น้ำเสียง และความตั้งใจอยู่ในระดับปกติตลอดเวลา อาจต้องใช้มือช่วยสื่อสารได้บ้าง และระหว่างพูดคุยให้สบตาผู้พูด เพื่อแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง เจ้าหน้าที่ต้องพูดเฉพาะในประเด็นทางกฎหมายและหลักการปฏิบัติ ห้ามออกความเห็นที่เป็นความคิดเห็นส่วนตัวเพราะแต่ละคนจะมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อาจทำให้เกิดการโต้เถียงกันได้ต้องมีการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา กรณีที่มีเหตุการณ์ที่โต้เถียงที่รุนแรงควรจะให้ผู้ที่มียศสูงขึ้นเข้าเจรจาต่อเพื่อเป็นการยุติการโต้เถียงตามลำดับ และต้องปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด

6.1.5.6 การจบการสนทนา ต้องกล่าวลา อย่างสุภาพ และกล่าวขอบคุณที่ให้ความร่วมมือเพื่อความเป็นระเบียบในการใช้ทางร่วมกันให้เกิดความปลอดภัย

6.1.5.7 หากการกระทำความผิดในลักษณะหยุดและจอดในที่ห้ามจอดและต้องล็อกล้อ การใช้เครื่องมือบังคับให้รถหยุดหรือจอดอยู่ไม่ให้เคลื่อนย้าย ให้ปฏิบัติดังนี้เมื่อพบการกระทำผิดเกี่ยวกับการหยุดหรือจอดที่ฝ่าฝืนกฎหมายจะต้องใช้เครื่องบังคับล้อไม่ให้เคลื่อนย้าย และต้องกีดขวางการจราจรให้ออกหนังสือคำสั่งของเจ้าพนักงานจราจรใส่ถุงพลาสติกผูกติดกับก้านใบปัดน้ำฝนด้านหน้ารถตรงหน้าผู้ขับขี่ ใช้เครื่องมือบังคับล้อรถ พร้อมกุญแจบังคับล้อใด ล้อหนึ่งของรถติดแผ่นป้าย (สติ๊กเกอร์) สีเหลืองอักษรสีดำ ขนาดยาว 12 นิ้ว กว้าง 8 นิ้ว ตามแบบท้ายระเบียบไว้ที่กระจกหน้ารถด้านผู้ขับขี่ ห้ามปลดเครื่องมือบังคับรถคืนรถให้แก่เจ้าของหรือผู้ขับขี่ โดยผลการเป็นอันตราย เมื่อเจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ไปรายงานตัวและชำระค่าปรับพร้อมกับค่าเครื่องมือบังคับรถแล้ว ให้เจ้าพนักงานจราจรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ปลดเครื่องมือบังคับรถคืนให้แก่เจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ไปโดยก่อนคืนให้เจ้าพนักงานจราจรตรวจสอบว่าเจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ได้ชำระค่าปรับและค่าใช้เครื่องมือบังคับรถถูกต้องแล้ว ซึ่งหากรถที่ถูกบังคับล้อไม่ให้เคลื่อนย้าย มีความจำเป็นต้องเคลื่อนย้ายให้เคลื่อนย้ายรถนั้นไปไว้ยังสถานที่จอดรถกลางภายใน 24 ชั่วโมง เว้นเจ้าของรถหรือผู้ขับขี่ ได้ชำระค่าปรับและค่าใช้เครื่องมือบังคับเสร็จสิ้นก่อนจะทำการเคลื่อนย้ายรถนั้น

6.1.6 ขั้นตอนการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร

6.1.6.1 ผู้ใช้ทางการกระทำความผิดที่มีโทษปรับ หรือจำคุกไม่เกิน 1 เดือนและปรับตามกฎหมายคือ ตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับรถหรือการใช้ทาง อันได้แก่ พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ.2535

6.1.6.2 เจ้าพนักงานจราจรหรือ หัวหน้าเจ้าพนักงานจราจร พบการกระทำความผิดโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ พบด้วยตนเอง โดยใช้กล้องตรวจจับ และโดยวิธีอื่นใด

6.1.6.3 การดำเนินการกับผู้กระทำความผิดที่พบให้เจ้าพนักงานจราจรหรือหัวหน้าเจ้าพนักงานจราจรดำเนินการ คือ ว่ากล่าวตักเตือน ออกใบสั่ง ว่ากล่าวตักเตือน และออกใบสั่ง

การที่จะว่ากล่าวตักเตือนในชั้นการจับกุม หรือว่ากล่าวตักเตือนและออกใบสั่งนั้น กระทำได้เฉพาะกรณีที่เจ้าพนักงานจราจรพบการกระทำความผิดด้วยตนเองเท่านั้น หากการพบการกระทำความผิดโดยวิธีการใช้กล้องตรวจจับ หรือโดยวิธีอื่นใด ผู้จับจะไม่ได้พบตัวผู้กระทำความผิด เพียงแต่พบการกระทำความผิดเท่านั้น จึงไม่สามารถว่ากล่าวตักเตือนในชั้นการจับกุมได้

การออกใบสั่งนั้น กระทำได้เฉพาะความผิดที่มีโทษปรับหรือจำคุกไม่เกิน 1 เดือนและปรับเท่านั้น หากการกระทำความผิดที่มีโทษจำคุกเกิน 1 เดือน กฎหมายกำหนดห้ามพนักงานสอบสวนทำการเปรียบเทียบปรับ ดังนั้นแนวทางในการดำเนินคดีเจ้าพนักงานจราจรต้องดำเนินการจับกุมตัวผู้กระทำความผิดตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 83 และต้องทำบันทึกการจับกุมตัว ควบคุมตัวผู้กระทำความผิดส่งพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย

การจับกุมผู้กระทำความผิดกฎจราจรที่ไม่ใช้กรณีเจ้าพนักงานพบการกระทำความผิดด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะไม่ได้พูดคุยสื่อสารกับผู้กระทำความผิด แต่จะเป็นการส่งหลักฐานพร้อมใบสั่ง แจ้งไปยังเจ้าของรถหรือผู้ครอบครองรถ ให้ดำเนินการให้ผู้ขับขี่ไปชำระค่าปรับ แต่หากหาผู้ขับขี่ไม่ได้ เจ้าของรถหรือผู้ครอบครองรถจะต้องไปดำเนินการชำระค่าปรับตามใบสั่ง

6.1.7 ปัญหาของการบังคับใช้กฎหมายมี 2 ลักษณะคือ

6.1.7.1 หน่วยงานขาดการวางแผนงานจากสภาพปัญหาของพื้นที่ตนเอง ซึ่งสิ่งที่สะท้อนให้เห็นคือ การกำหนดกรอบหรือรูปแบบในการดำเนินการในการบังคับใช้กฎหมายจราจรเป็นการรับนโยบายมาแล้ว กำหนดจุดบังคับใช้กฎหมายโดยการตั้งจุดบังคับใช้กฎหมาย โดยมักจะกำหนดเวลาหลังจากที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติประจำจุดในการบริการประชาชนแล้วและพื้นที่เลือกจะเลือกจุดที่เจ้าหน้าที่สะดวกเพื่อให้ง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยขาดการวิเคราะห์ข้อมูลของพื้นที่ตนเอง นอกจากนั้นหน่วยงานไม่ได้สื่อสารสภาพปัญหาการจราจรในพื้นที่ให้ประชาชนรับรู้หรือทราบว่าพื้นที่ดังกล่าวมีปัญหาการจราจรจุดใด เนื่องจากพฤติกรรมใด และการกระทำความผิดใดมีปริมาณมากที่สุด

6.1.7.2 ปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการบังคับใช้กฎหมายกระทำไม่สม่ำเสมอ ปล่อยปละละเลยของเจ้าหน้าที่ โดยเมื่อพบการกระทำความผิดกฎจราจร แต่เจ้าหน้าที่เพิกเฉยไม่ดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดจนเกิดความเคยชิน การบังคับใช้กฎหมายโดยไม่มีเป้าหมาย เช่น ดักจับผู้ขับขี่ที่มองไม่เห็นป้ายห้ามเพราะต้นไม้บังหรือป้ายชำรุด ตั้งด่านเรียกเฉพาะรถบางประเภท ออกใบสั่งข้อหาฝ่าฝืนเครื่องหมายจราจร แต่บนถนนเครื่องหมายไม่ชัดเจนหรือสับสน การสื่อสารขณะบังคับใช้กฎหมาย เจ้าหน้าที่ขาดความระมัดระวังการสื่อสารในระหว่างการ

บังคับใช้กฎหมาย ส่วนมากมักใช้อำนาจพูดจาข่มขู่ ใช้เสียงดัง มักใช้ถ้อยกระแทกผู้ใช้ทาง ไม่ระมัดระวังการสื่อสารภาษากาย ส่งผลให้ประชาชนไม่เชื่อมั่นและเบื่อหน่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจ

6.1.7.3 เกี่ยวกับผู้ใช้ทาง ผู้ใช้ทางไม่เข้าใจเป้าหมายการบังคับใช้กฎหมาย จึงทำให้เข้าใจเจ้าหน้าที่ว่าบังคับใช้กฎหมายเพื่อหวังเงินรางวัล หรือเรื่องเรียกเงิน มีอคติกับการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ เพราะทำให้ผู้ใช้ทางไม่ได้รับความสะดวกตามที่ตนเองต้องการ จึงทำให้มีอคติเมื่อพบเจ้าหน้าที่มาบังคับใช้กฎหมาย ไม่ตระหนักและไม่เห็นคุณค่าของการปฏิบัติตามกฎจราจร เพราะถือความสะดวกตนเองเหนือกว่าความปลอดภัย

6.1.7.4 ปัญหาข้อขัดข้องในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงาน เป็นการบังคับใช้กฎหมายเป็นสิ่งที่สังคมเรียกร้องให้เจ้าพนักงานตำรวจปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เสมอภาค และเป็นธรรม แต่เจ้าพนักงานตำรวจยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สมบูรณ์ ทั้งนี้มีสาเหตุสำคัญคือ เจ้าหน้าที่ไม่อธิบายการกระทำกับข้อกฎหมาย หรืออธิบายได้ไม่ถูกต้อง ทำให้ประชาชนเกิดข้อกังขา ไม่มีทักษะเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยไม่สามารถระงับอารมณ์ สีหน้า แววตา ท่าทาง เมื่อประชาชนโต้แย้ง และไม่เป็นผู้ฟังที่ดี การบังคับใช้กฎหมายไม่มีเครื่องมือที่มีมาตรฐาน และการตรวจวัดไม่ได้มาตรฐานทำให้ประชาชนไม่ยอมรับการบังคับใช้กฎหมาย ขาดการวางแผนในการบังคับใช้กฎหมาย ทำให้ประชาชน ตั้งข้อสังเกตว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายโดยหวังเงินรางวัลนำจับ ขาดการนำข้อมูลมาใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงาน เช่นการตั้งจุดตรวจหรือเวลาตั้งจุดตรวจ โดยไม่ได้วิเคราะห์จากข้อมูลที่เป็นปัญหาของการจราจร

สรุป

เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมายจราจร มีอำนาจและหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและการบังคับใช้กฎหมายผู้ใช้ทาง กรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรเมื่อมาใช้ทาง กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดผลสำเร็จ เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง หากไม่สามารถค้นหาข้อบกพร่องแล้วไปทำงานโดยไม่มีเป้าหมายการแก้ไขปัญหาการจราจรก็ยากที่จะประสบผลสำเร็จ การสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายเป็นเพียงสิ่งสื่อสารระหว่างผู้ใช้ทางกับเจ้าพนักงาน หากการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพความเข้าใจระหว่างเจ้าพนักงานและผู้ใช้ทางย่อมเกิดปัญหาและอุปสรรค ดังนั้น เป็นหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายให้ประชาชนที่มาใช้ทางปฏิบัติตามกฎหมายจราจรเพื่อให้มีการใช้ทางร่วมกันอย่างสะดวกและปลอดภัย อันเป็นเป้าหมายของการดำเนินงาน

บทที่ 4

วิเคราะห์ทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7

การศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 7 ผู้ให้ข้อมูลหลักจากระดับผู้บริหารที่ควบคุมนโยบายระดับจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 7 จำนวน 4 คน จากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมการปฏิบัติและผู้ปฏิบัติงานด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร จังหวัดละ 3 คน รวม 24 คน และจากประชาชนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจเป้าหมายที่เคยถูกเจ้าพนักงานจราจรบังคับใช้กฎหมายโดยไม่แบ่งเพศและช่วงอายุ จังหวัดละ 3 คน รวม 24 คน และนักกฎหมายและผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร จำนวน 3 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 55 คน เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานการสื่อสาร แนวทางการสื่อสารในการปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายจราจร ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายจราจร พร้อมเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายจราจรที่เหมาะสม ส่วนผู้บริหารจะเน้นนโยบายเกี่ยวกับการวางแผนนโยบายและพัฒนากการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายจราจร โดยมีผลสรุปจาก

1. ทักษะทางการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจจราจรในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7
2. ปัญหาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจจราจร
3. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7
4. สรุป

ทักษะทางการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน เขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7

จากการศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของเจ้าพนักงานตำรวจจราจรในการบังคับใช้กฎหมายจราจรพบว่า

1. ทักษะการสื่อสารระดับหน่วยงาน

การสื่อสารขององค์กรหรือหน่วยงานที่เจ้าพนักงานจราจรสังกัดอยู่ต่อผู้ใช้ทางเป็นการสื่อสารของหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชน เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจของผู้ใช้ทางต่อสภาพปัญหาจราจรในพื้นที่หน่วยงานจะต้องมีการสื่อสารในนามหน่วยเพื่อให้ประชาชนรับทราบซึ่งจะ

ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณบุคคลที่ไปปฏิบัติงาน ลดภาระเจ้าหน้าที่ในการอธิบายที่มาที่ไปของการบังคับใช้กฎหมาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็จะสื่อสารเฉพาะลักษณะการกระทำที่เป็นความผิดและแจ้งข้อกล่าวหาและวิธีการดำเนินการหลังถูกจับกุม หากหน่วยงานมีการสื่อสารกับประชาชนผู้ใช้ทางจะเกิดผลดีต่อการสื่อสารภาพรวมของเจ้าพนักงานในการบังคับใช้กฎหมาย จากการศึกษาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของหน่วยงานในสังกัดตำรวจภูธรภาค 7 พบว่า

1.1 ไม่พบว่าในหน่วยงานพื้นที่ที่เจ้าพนักงานตำรวจที่บังคับใช้กฎหมายในสังกัดตำรวจภูธรภาค 7 มีการสื่อสารระดับหน่วยต่อสาธารณชนหรือผู้ใช้ทางทราบถึงสภาพปัญหาจากการจราจรในพื้นที่ที่เกิดจากการฝ่าฝืนกฎหมายจราจร เช่นการนำเสนอสถิติการกระทำผิดของประชาชนและมีการตรวจจับ หรือสถิติการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากพฤติกรรมฝ่าฝืนกฎหมายจราจรของผู้ใช้ทางที่เกิดในพื้นที่ เพื่อให้สาธารณชนรับทราบ เพื่อสะท้อนให้เห็นปัญหาหรือผลจากพฤติกรรมการฝ่าฝืนกฎหมายจราจรที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนตระหนักและรับทราบสภาพปัญหาอันจะส่งผลต่อการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และจะส่งผลให้การสื่อสารระดับบุคคลได้รับความสะดวกในการสื่อสารขณะมีการบังคับใช้กฎหมาย ลดการเข้าใจผิดหรือความหวาดระแวงของประชาชนและสร้างความร่วมมือระดับบุคคลได้ง่ายขึ้น

1.2 ผู้บังคับบัญชาของหน่วยพื้นที่ จากการศึกษาระดับกองบังคับการมีการกำชับในภาพรวมแต่ไม่มีการเน้นให้ผู้บังคับใช้กฎหมายตระหนักถึงเป้าหมายในการบังคับใช้กฎหมายส่วนแผนการพัฒนาทักษะการสื่อสารยังไม่มีชัดเจนในรูปแบบการดำเนินการ ผู้บังคับบัญชาบางหน่วยในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 มีการรับการร้องเรียนเกี่ยวกับการปัญหาการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานและได้มีการกำชับให้ผู้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นรายกรณี

1.3 หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย มีการจัดกำลังไปให้ความรู้แก่ประชาชนด้านความปลอดภัยและกฎหมายจราจรในมิติต่าง ๆ เพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจกฎหมายจราจรและแนวทางในการใช้รถใช้ถนนอย่างปลอดภัย แต่ควรจะเน้นให้ประชาชนตระหนักในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจรโดยเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัยของประชาชนเอง โดยไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายผลที่ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายจราจรจะเกิดผลดีต่อประชาชน ซึ่งจะมีผลในเชิงบวกในแง่ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและเจ้าพนักงานตำรวจที่บังคับใช้กฎหมายจราจร

2. ทักษะการสื่อสารระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่

การสื่อสารของเจ้าพนักงานตำรวจจราจรถือเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับผู้รับสารคือผู้ใช้ทาง เน้นการสื่อสารโดยทางวาจา เนื่องจากเป็นการเผชิญหน้ากันระหว่างประชาชนผู้ใช้ทางและเจ้าพนักงานตำรวจจราจรที่มีอำนาจและหน้าที่ตรวจจับความผิดในขณะที่การใช้ทางรูปแบบการบังคับใช้กฎหมายส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่เลือกวิธีการตั้งจุดตรวจ จากการศึกษาพบว่าด้วยเหตุปัจจุบันความเจริญทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร ประชาชนมีการตื่นตัวในการรักษาลิขสิทธิ์ของตนเอง และมีความไม่ไว้วางใจมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยหากเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมน่าสงสัยประชาชนจะบันทึกภาพและเสียงจากโทรศัพท์มือถือเพื่อไว้ใช้เป็นหลักฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไว้ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจระมัดระวังการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียงและการแสดงท่าทางในการปฏิบัติหน้าที่ จะยึดหลักปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายมากขึ้น ส่วนแนวทางการทักทายเนื่องจากมี

สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดการปฏิบัติให้เจ้าพนักงานจราจรต้องปฏิบัติไว้ แต่ในทางปฏิบัติจริงไม่สามารถใช้งานได้จริงเพราะแนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดให้ปฏิบัติในการทักทายไม่กระชับ เมื่อนำมาใช้จริงเต็มรูปแบบทำให้ประชาชนผู้ใช้ทางจะเกิดความรำคาญและเสียเวลา

การสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจจราจร มีขั้นตอนมีรูปแบบดังนี้

2.1 การเรียกรถ ใช้วิธีเรียกตามกฎหมายจราจรได้แก่ การใช้นกหวีดและสัญญาณมือเพื่อให้รถหยุดชิดทางให้ปลอดภัยและไม่กีดขวางการจราจร

2.2 ทักทายตามลำดับอาวุโสของบุคคล ถ้าคนมีอายุก็จะกล่าวสวัสดิ์และแจ้งความจำนงขอตรวจค้น แต่หากผู้ขับขี่เป็นวัยรุ่นหรือเด็กกว่าจะทักทายอีกแบบไม่เป็นพิธีการมาก

2.3 ขั้นตอนการตรวจจับ เมื่อทักทายแล้วจะมีการตรวจสอบบุคคล โดยขอดูใบอนุญาตขับขี่และพยายามกวาดสายตาตรวจหาสิ่งผิดกฎหมาย หากพบการกระทำความผิดก็จะแจ้งข้อหาให้ทราบ พร้อมกับการออกใบสั่ง หากผู้ขับขี่สงสัยก็จะอธิบายพฤติกรรมการกระทำที่เป็นความผิดแล้วจับกุมในข้อหา นั้น ด้วยการเขียนใบสั่งและแนะนำให้ไปชำระค่าปรับเว้นความผิดขัดแย้งที่พบเห็นได้ ก็จะแจ้งว่ากระทำความผิดกฎหมายอะไร เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการจับกุม การจับกุมต้องเป็นไปตามกฎหมาย หากไม่พบการกระทำความผิดก็จะกล่าวขอบคุณ แล้วปล่อยให้ขับรถไป

หากเป็นกลุ่มวัยรุ่นส่วนใหญ่เรียกแล้วไม่มีท่าทีจะจอดก็เอาตัวเข้าขวาง เมื่อรถหยุดบางครั้งจะดึงกุญแจรถออก หากมีการโต้แย้งบางครั้งก็มีการโต้แย้ง มีอารมณ์หลุดบ้างสำหรับรายที่พยายามอธิบายแล้ว ยังโต้แย้ง

รายที่เขียนใบสั่งแล้วไม่รับใบสั่ง ก็จะแจ้งให้ทราบว่าเป็นสิทธิที่จะไม่รับ แต่จะนำข้อมูลไปลงบันทึกในระบบ แต่จะมีบางรายที่จะบอกให้รับไปก่อน หรืออาจมีการขมขู่บ้าง แต่ไม่ถึงขนาดทำร้ายร่างกายกัน

หากระหว่างการตรวจจับ หากประชาชนบันทึกภาพ ก็จะพูดบอกว่าถ่ายได้แต่หากเผยแพร่ในสื่อออนไลน์ในลักษณะผิดกฎหมายก็จะมีโทษ ส่วนเจ้าหน้าที่ก็ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังขึ้น

การแสดงออกขณะที่ตรวจจับก็จะปกติ ส่วนสีหน้า แววตา หรือน้ำเสียงบางครั้งก็มีผลอบ้าง แต่หากมีสติก็จะพยายามให้เป็นปกติ ส่วนน้ำเสียงปกติ ต้องใช้เสียงดัง เพราะต้องเปล่งเสียงดังแข่งกับเสียงท่อไอเสียและรถที่วิ่งบนถนน ซึ่งบางครั้งอาจเหมือนการตะคอก

การอธิบายกฎหมายหากประชาชนไม่ได้แย้ง ก็จะแจ้งข้อกล่าวแล้วบันทึก การจับ (ออกใบสั่ง) พร้อมให้คำแนะนำให้ไปชำระค่าปรับที่สถานีตำรวจ แต่หากโต้แย้งจะพยายามอธิบายหากยังไม่ฟัง ก็จะมีการที่ใช้เสียงข่ม สีหน้าท่าทาง บ้างบางครั้ง แต่จะไม่ทำตลอด

จากการศึกษาการสื่อสารของเจ้าพนักงานจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 เจ้าหน้าที่มีแนวทางการสื่อสารที่ปรับตามสภาพความเปลี่ยนแปลงทางสังคม จะมีปัญหาบ้างในเรื่องการรักษาสีหน้า การรักษาระดับเสียงที่พูดจา สั้นๆ ห้วน ๆ แต่ถ้าเป็นประชาชนในพื้นที่จะไม่เกิดผลกระทบเนื่องจากคนในพื้นที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะมีปัญหาเฉพาะพื้นที่ด้านการท่องเที่ยวที่ผู้ใช้ทางเป็นคนต่างถิ่น ผู้ใช้ทางจะไม่เข้าใจลักษณะนิสัยของเจ้าพนักงาน ซึ่งเมื่อกระทำผิดเจ้าหน้าที่จะแสดงท่าที ชิงชัง และใช้คำพูดห้วนสั้นๆ และแสดงสีหน้าแววตา ดุดัน จึงส่งผล

กระทบต่อความรู้สึกของประชาชน ส่วนการสื่อสารระดับองค์กรต่อประชาชนในภาพรวมนั้น เนื่องจากสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน หากต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจรและลดภาระในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระดับบุคคล หน่วยงานต้องนำเสนอข้อมูลให้ประชาชนที่ใช้ทางทราบถึงปัญหาพฤติกรรม การปฏิบัติตามกฎหมายจราจรให้สาธารณชนรับทราบ เพื่อจะเข้าใจความจำเป็นในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ จะช่วยให้การสื่อสารระดับบุคคลได้รับความสะดวกขึ้น

ปัญหาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

การปฏิบัติตามกฎหมายจราจรเป็นหน้าที่ของผู้ใช้ทางที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่วางไว้เพื่อลดความขัดแย้ง ความเป็นระเบียบและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ทางร่วมกัน แต่เนื่องจากประชาชนที่มาใช้ทางมีจำนวนมาก การละเมิดกฎหมายเพื่อให้ตนเองได้รับประโยชน์ในการฝ่าฝืนกฎระเบียบในการใช้ทาง ส่งผลรุนแรงต่อการปัญหาการจราจร และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามการเพิ่มขึ้นของรถที่มากใช้ทางก่อให้เกิดการสูญเสียทั้งทางเศรษฐกิจ ทรัพย์สินและชีวิตจำนวนมาก มหาศาลยากที่จะคำนวณได้ ประชาชนผู้ใช้งานพาหนะทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นจำนวนมากได้รับบาดเจ็บและตายอันเกิดจากอุบัติเหตุบนท้องถนน ปัญหาดังกล่าวเกิดจากผู้ใช้งานไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรและขาดมารยาทในการขับขี่ยานยนต์ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีหน้าที่ในการดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้ทางปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ซึ่งการบังคับใช้กฎหมายถือเป็นวิธีที่แก้ไขปัญหาที่เจ้าหน้าที่ได้ใช้ในการดำเนินการเพื่อแก้ไขพฤติกรรมคนเหล่านั้น การบังคับใช้กฎหมายจราจรสร้างผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนผู้ใช้งาน จากการศึกษาสภาพปัญหาความทักษะขาดการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายเกิดจากปัจจัย ดังนี้

1. ปัญหาจากประชาชนผู้ใช้ทาง

1.1 ความเชื่อดั้งเดิม

ค่านิยมทางสังคมของผู้ใช้ทางที่ถูกบังคับใช้กฎหมายไทยที่ถูกหล่อหลอมจนมีลักษณะนิสัยและพฤติกรรมที่ไม่ชอบการบังคับ ไม่ชอบการผูก ถนัดแก้ไขเฉพาะหน้า ไม่หาทางป้องกันระยะยาว และชอบความยืดหยุ่น ไม่ยึดหลักอะไรตายตัว มีความเข้าใจกฎระเบียบหรือกติกาทางสังคมที่วางไว้แต่เลือกที่จะละเมิดกฎระเบียบเพราะไม่ค่อยถูกลงโทษ (Low social sanction) ชอบความยืดหยุ่น และต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง ดังนั้นเมื่อถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมในความผิดกฎจราจร ก็เห็นว่ากระทำผิดกฎหมายจราจรของตนเป็นเรื่องเพียงเล็กน้อย สมควรที่เจ้าหน้าที่ควรเห็นใจและให้อภัยหรือละเว้นการตรวจจับ เมื่อเจ้าหน้าที่ยืนยันจะจับกุม ก็จะอ้างสถานการณ์อื่นเปรียบเทียบกับหรือจะบอกว่าน่าจะไปเข้มงวดกับความผิดอื่น ๆ แทนที่จะมาตรวจความผิดกฎจราจรซึ่งเป็นความผิดเล็กน้อย และบางรายอ้างเหตุผลคนอื่นมาเพื่อหาความชอบธรรมให้กับตนเองเพื่อเบี่ยงเบนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ไม่ยุติธรรม จึงทำให้มีการสื่อสารในลักษณะปะทะอารมณ์กันจนเจ้าหน้าที่อดกลั้นอารมณ์ไม่ได้ก็จะเกิดการโต้เถียงด้วยเสียงที่ดังและแสดงออกทางสีหน้าที่ดูดันส่งผลกระทบต่อปัญหาในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่

1.2 ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนดจราจร

ด้วยเหตุกฎหมายจราจรเป็นกฎหมายอาญาทางเทคนิค ความเข้าใจข้อกำหนด จะไม่สามารถรับรู้ได้ด้วยการมีศีลธรรม ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้กฎหมายจราจรเพียงเล็กน้อยจาก สื่อต่าง ๆ หากเป็นกฎหมายที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยก็จะไม่รู้ว่ามีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ แม้อธิบาย แล้วก็ตามจึงส่งผลกระทบต่อ การสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมาย

1.3 ด้านความตระหนัก

การศึกษาพบว่าประชาชนรู้ว่าสิ่งที่ถูกตรวจจับเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย แต่เพิกเฉยละเลยเพียงเพื่อความสะดวกและไม่ระวังภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ทางการเลือกที่จะฝ่าฝืนกฎหมายจราจรเพื่อความสะดวกของตนเองหากมีโอกาสและหากถูกตรวจจับก็จะเลือกใช้วิธีการ พุดจาต่อรองเพื่อให้เจ้าหน้าที่ละเว้นการจับ แต่หากเจ้าหน้าที่เข้มงวดก็ยอมรับผลของการบังคับใช้ กฎหมายเฉพาะหน้า และพร้อมที่จะกระทำผิดอีกหากมีโอกาสเพื่อแลกกับความสะดวกของตนเอง

จากการศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดจากประชาชนลักษณะนิสัยของประชาชน แม้ประชาชน ผู้ใช้ทางส่วนใหญ่รู้กฎหมายจราจร แต่เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยหรือเป็นความผิด เล็กน้อยและการฝ่าฝืนกฎหมายจราจรเพื่อให้ตัวเองได้รับความสะดวกจากการใช้ทางและเมื่อ เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจจับก็จะใช้วิธีการพุดจาต่อรองกับเจ้าหน้าที่โดยอ้างเหตุผลและความจำเป็น ส่วนตัว หากเจ้าหน้าที่ยืนยั้นจะจับก็จะมีการโต้แย้ง อ้างความไม่ชอบธรรมในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เพื่อให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบ จึงทำให้เกิดปัญหาจากการสื่อสารจากการ บังคับใช้กฎหมาย หากเจ้าหน้าที่ไม่มีความอดทน อดกลั้นและขาดทักษะในการสื่อสารจะมีผลต่อ ภาพลักษณ์ตามมา

2. ปัญหาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.1 ขาดเป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่

จากศึกษาผู้ให้ข้อมูลหัวหน้าผู้ควบคุมการปฏิบัติและผู้ปฏิบัติงานพบว่า การ เลือกรูปแบบในการบังคับใช้กฎหมาย ฐานความผิดที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะเน้นการตรวจจับผู้กระทำเป็น ความผิดพื้นฐาน ส่วนใหญ่เป็นข้อหาไม่มีใบอนุญาตขับขี่และไม่สวมหมวกนิรภัย ซึ่งเป็นความผิด กฎหมายทั่วๆ ไป ไม่มีผลโดยตรงต่อการลดปัญหาการจราจรโดยตรง รูปแบบการดำเนินการยังไม่ สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานแบบมีเป้าหมายที่แก้ไขปัญหาจากการจราจร การปฏิบัติหน้าที่ใน ตรวจจับกระทำเพียงการปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วนตามคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการหรือหวัง ผลตอบแทนอื่นทำให้มีผลต่อความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ความน่าเชื่อถือในการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายในขณะตรวจจับผู้ใช้ทางที่กระทำผิด ประชาชน คิดว่าการตรวจจับความผิดกฎหมายจราจร ด้วยเหตุผลของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรหรือเพื่อหวังเงิน รางวัล ไม่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุหรือทำให้รถติด นอกจากนั้นการตั้ง จุดตรวจเพื่อตรวจจับทำให้ผู้ใช้ทางที่ไม่ได้ทำผิดกฎหมายจราจรได้รับผลกระทบ เสียเวลา ทำให้ การจราจรติดขัดส่งผลกระทบต่อทัศนคติของประชาชนต่อการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจไม่ดี จึงส่งผลต่อ การสื่อสารของเจ้าหน้าที่รายบุคคล

2.2 ความรู้ความเข้าใจกฎหมาย

ความรู้ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ยังมีข้อบกพร่องในการปรับข้อเท็จจริงกับตัวบทกฎหมาย ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีผลให้เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถปรับข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ทำให้การแจ้งข้อกล่าวหาที่ไม่ชัดเจน ไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมการกระทำความผิดให้ประชาชนเชื่อถือได้ การแจ้งข้อกล่าวหาจะแจ้งแบบภาพรวม ยังขาดรูปแบบในการแจ้งข้อกล่าวหาที่ชัดเจนไว้ในข้อหาความผิดพื้นฐานเช่น การไม่มีใบอนุญาตขับขี่หรือไม่สวมหมวกนิรภัย

ความรู้ด้านทักษะการสื่อสาร ส่วนใหญ่ไม่เคยอบรมเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารเพื่อการบังคับใช้กฎหมาย เรียนรู้จากประสบการณ์และใช้สัญชาตญาณของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานไม่มีนโยบายในการพัฒนาทักษะอย่างเป็นทางการแต่จะมีการเน้นย้ำช่วงการการปล่อยแถวก่อนออกปฏิบัติหน้าที่การสื่อสารส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจะเน้นเนื้อหาข้อกฎหมาย การรูปแบบสื่อสารใช้วาจาตามแบบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดบ้างและเสริมความรู้สึกของตนเองบ้าง การพูดในปัจจุบันจะระวังคำพูดมากขึ้น แต่ด้านน้ำเสียง ท่าทาง สีหน้า การแสดงพฤติกรรมระหว่างการบังคับใช้กฎหมายหรือท่าทางมักจะเผลอ โดยเฉพาะการพูดเสียงดัง ห้วน ๆ แบบตะคอกเมื่อประชาชนโต้แย้ง แต่การพูดเสียงดังในกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุเกิน 50 ปี มีผลมาจากสุขภาพเกี่ยวกับการรับฟัง จึงทำให้พูดเสียงดัง พูดจาห้วน ๆ ไม่สอดคล้องกับหลักการบริการ จึงมีผลให้ประชาชนที่รับสารเกิดความไม่พอใจ จากการสื่อสารที่แสดงออกทางสีหน้า ท่าทางหรือน้ำเสียง ทั้งนี้เกิดจากเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจวิธีและเทคนิคทางการสื่อสาร ไม่เคยศึกษารูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะ การปฏิบัติหน้าที่ใช้ความเคยชินและความรู้สึกส่วนตัวในการสื่อสารสื่อที่ใช้สื่อสารจะเน้นการอธิบายข้อกฎหมายด้วยวาจา โดยจะมีการแจ้งพฤติกรรมการกระทำผิดและข้อกฎหมายเมื่อประชาชนโต้แย้งก็จะใช้วิธีอธิบาย และหากปะทะอารมณ์จนหาข้อสรุปไม่ได้ จะใช้วิธีการแจ้งผู้บังคับบัญชามาอธิบายแทนเพื่อหลีกเลี่ยงการปะทะ

2.3 สุขภาพและสุขภาพจิต

ปัญหาสุขภาพมีผลต่อการการสื่อสาร กลุ่มผู้ให้ข้อมูลช่วงวัยที่สูงอายุเกิน 45 ปีขึ้นไป มีปัญหาทางการได้ยิน การได้ยินน้อยลงเนื่องจากปฏิบัติหน้าที่ต้องใช้นกหวีดให้สัญญาณจราจรเป็นเวลานานประกอบกับเสียงรถในถนน ทำให้มีผลต่อการได้ยิน และเมื่อพูดคุยจะใช้เสียงดังเพื่อให้ตนเองได้ยินเสียงตนเอง แต่มีผลต่อผู้รับสารที่เสียงดังมากเกินความจำเป็น นอกจากเสียงที่พูดเสียงดัง สีหน้าและแววตาของคนที่มียุหรือกร้านแดด สีหน้าคนอายุเยอะจะดูแข็งกร้าว รอยยิ้มบนใบหน้าไม่ชัด แววตาจะเป็นคนดุ ทำให้ดูเป็นคนไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพูดคุยจะใช้เสียงดังและการแสดงออกทางสีหน้าจะขึงขัง ทำให้ผู้รับสารเกิดความเกรงกลัวและมองไม่เป็นมิตร

ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อายุไม่เกิน 40 ปี จะมีปัญหาในการรักษาสุขภาพทางอารมณ์และการแสดงออกทางสีหน้าและแววตาโดยเฉพาะผู้ใช้ทางที่โต้แย้งหรือโต้เถียงนอกประเด็น ทั้ง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการจับ การแสดงความไม่พอใจจะออกทางน้ำเสียงที่ดุดันขึ้น สีหน้าและแววตาจะแสดงความไม่พอใจที่ชัดเจน และบางครั้งจะมีการแสดงออกทางกรกระทำที่ไม่เหมาะสมซึ่งผู้ใช้ทางรับรู้ได้ด้วยการสังเกตและรับฟัง

3. ปัญหาด้านกระบวนการบังคับใช้กฎหมาย

3.1 แผนหรือเป้าหมาย

การบังคับใช้กฎหมายของสถานีตำรวจขาดการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาในพื้นที่ตนเองว่าการกระทำผิดกฎหมายจราจรฐานใดมีผลให้เกิดปัญหาการจราจรในพื้นที่ การบังคับใช้กฎหมายจราจร เป็นหน้าที่ที่ต้องทำเป็นกิจวัตรประจำวัน หลังจากเข้าประจำจุดบริการประชาชนในตอนเช้าตามแผนที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด ทำให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่ายข้อหาหรือความผิดที่ตรวจจับให้น่าเชื่อถือ ทำให้มีช่องว่างที่ประชาชนโต้ตอบกันระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนจนเกิดปัญหาทางการสื่อสาร

3.2 ยุทธวิธี

การตรวจจับความผิดกฎหมายจราจรส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการตั้งจุดตรวจบนถนนและจุดที่เจ้าหน้าที่สะดวก ด้านเวลาจะเลือกหลังจากได้พักผ่อนจากการเข้าประจำจุดในตอนเช้าแล้วคือช่วงเวลา 10.00 – 12.00 นาฬิกา และ 14.00 น.- 15.00 นาฬิกา ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่สั่งการให้กวดขันวินัยจราจร ทำให้ผู้ใช้ทางที่ไม่กระทำผิดกฎหมายได้ไม่สะดวกในการใช้ทางโดยเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาลำนี้ทำให้ประชาชนไม่พอใจการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งมีผลต่อการสื่อสารเมื่อต้องขับรถเข้าจุดตรวจ

3.3 ความรู้และทักษะการสื่อสาร

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่เคยมีการอบรมทักษะทางการสื่อสารเป็นการเฉพาะส่วนใหญ่เกิดจากการฝึกฝนตนเอง เพื่อเอาตัวรอดและการปรับตามสถานการณ์หรือแฝงในหลักสูตรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยตรง ไม่มีแผนการที่ชัดเจนจากหน่วย แต่มีการอบรมชี้แจงตอนปล่อยแถว แนวทางการรับมือเพื่อหลีกเลี่ยงการปะทะกับประชาชนผู้ใช้ทาง ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการเกินสิบปี จะสามารถปรับหรือแก้ไขสถานการณ์ได้ดีกว่าผู้มีอายุราชการน้อย แต่ผู้มีอายุราชการมากจะเฉลและเคยชินกับการพูดเสียงดัง ทั้งนี้เกิดจากปัญหาสุขภาพการได้ยิน ตำรวจส่วนใหญ่จะไม่มีทักษะด้านการฟัง ส่วนใหญ่จะโต้แย้งประชาชนทันที โดยไม่ยอมหยุดฟัง บางครั้งไม่สามารถควบคุมอารมณ์ และมีการโต้แย้งนอกประเด็นด้วย ส่วนสีหน้าส่วนใหญ่ไม่ได้รับวังการแสดงออกทางสีหน้าเมื่อมีการโต้แย้งกับประชาชน

แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7

จากการศึกษาทักษะการสื่อสารของเจ้าพนักงานจราจรในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 7 แล้วพบว่า การสื่อสารระดับบุคคลยังมีปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดสถานการณ์หรือผู้ใช้ทางที่โต้แย้ง เจ้าหน้าที่กลุ่มอายุราชการน้อยจะมีปัญหาในการควบคุมอารมณ์ส่งผลให้ไม่สามารถควบคุมน้ำเสียง คำพูด สีหน้า แววตา และมักจะใช้อำนาจทางกฎหมายในการข่มขู่ให้ผู้ใช้ทางกลัว ส่วนกลุ่มเจ้าพนักงานจราจรที่มีอายุเยอะจะมีปัญหาเกี่ยวกับความเคยชินที่พูดเสียงดังเพราะปัญหาสุขภาพเกี่ยวกับการฟัง นอกจากนั้น เกี่ยวกับการแจ้งข้อกล่าวหาหรืออธิบายพฤติกรรมการกระทำผิด ซึ่งเป็นจุดสำคัญของการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมาย ยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน

การสื่อสารระดับหน่วยงาน ยังไม่มีแนวทางการดำเนินการเพื่อสะท้อนให้เห็นปัญหาพฤติกรรมการใช้ทางของผู้ใช้ทาง ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายจราจรของเจ้าพนักงานจราจรในเขตพื้นที่รับผิดชอบตำรวจภูธรภาค 7 ซึ่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องดำเนินการตามแนวทางดังนี้

1. แนวทางการสื่อสารระดับหน่วยงาน

1.1 หน่วยงานระดับสถานีตำรวจ ควรสร้างช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ผู้ใช้ทางทราบถึงสถิติการเกิดอุบัติเหตุการจราจรที่เกิดจากพฤติกรรมในพื้นที่ และสถิติการกระทำ ความผิดกฎหมายจราจรให้ประชาชนทราบผ่านประกาศหน้าสถานีตำรวจหรือช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่ประชาชนในพื้นที่สามารถทราบข้อมูลได้สม่ำเสมอ

1.2 ทำโครงการหรือแนวทางพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากร เมื่อต้องรับมือกับสถานการณ์ตอบโต้ของประชาชนในสถานการณ์ต่าง ๆ

1.3 ฝึกอบรมหรือทดสอบการเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ แก่บุคลากรในหน่วยตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม

1.4 อบรมให้ความรู้และเน้นย้ำให้บุคคลทราบถึงวัตถุประสงค์ของการบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาจราจร ไม่ใช่มุ่งหวังเงินรางวัล และเลือกวิธีการบังคับใช้กฎหมายเป็นวิธีการสุดท้ายในการเปลี่ยนพฤติกรรม

1.5 จัดทำคู่มือปฏิบัติในการเข้าเผชิญเหตุและแนวทางการแก้ไขสถานการณ์เมื่อเกิดภาวะตึงเครียดในการบังคับใช้กฎหมาย ชักซ้อมการปฏิบัติ

2. แนวทางพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อบังคับใช้กฎหมายระดับบุคคล

การสื่อสารระดับบุคคลเป็นการสื่อสารเพื่อหวังผลเฉพาะรายทั้งผู้บังคับใช้กฎหมายและผู้ถูกบังคับใช้กฎหมาย ประสิทธิภาพในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความถี่ในการบังคับใช้กฎหมายของแต่ละสถานี ซึ่งแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารขึ้นอยู่กับตัวบุคคล

2.1 ต้องหมั่นปลูกฝังทัศนคติให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ที่ถูกต้อง และสร้างทักษะในการให้บริการ เพราะการให้บริการที่ดีย่อมหมายถึงการมีประสิทธิภาพในการทำงาน และการบังคับใช้กฎหมายต้องหมั่นปลูกฝังทัศนคติกำลังพลว่า เป้าหมายของการบังคับใช้กฎหมายจราจร เพื่อต้องการแก้ไขปัญหาสังคมที่เกิดจากการจราจร ลักษณะงานมีคุณค่าต่อสังคม ซึ่งบุคคลที่ได้ทำหน้าที่นี้เป็นการสร้างความสงบสุขให้เกิดจากการใช้ทางลดการบาดเจ็บและเสียชีวิตจากการใช้ทาง เป้าหมายในการบังคับใช้กฎหมายที่ไม่ถูกต้องที่มีผลต่อการการแสดงออก การใช้คำพูดที่แสดงออกมาและมีผลต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ทางที่ถูกบังคับใช้กฎหมายกับเจ้าพนักงานผู้บังคับใช้กฎหมาย

2.2 ผู้บังคับบัญชาต้องอบรมให้ความรู้และเทคนิคการสื่อสาร โดยอาจกำหนดขั้นตอนและวิธีการสื่อสารในลักษณะที่ยืดหยุ่นได้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทาง โดยมีข้อความที่เป็นคำสำคัญที่จำเป็นต้องพูด เช่น คำเรียกผู้ใช้ทาง การยิ้มหรือการปรับสีหน้า การสบตาระหว่างฟังและพูด การรับฟังข้อความความคิดเห็นของผู้ถูกจับ ภาษาที่ใช้ ควรเป็นภาษาที่ไม่เป็นทางการเกินไป สร้างการรับรู้และภาพลักษณ์แก่ประชาชน นอกจากนั้นเน้นย้ำการแสดงภาษากายแก่คู่สนทนา เช่น

การสบตาหรือแสดงรอยยิ้ม การพยักหน้า น้ำเสียงต้องไม่อ่อนและไม่แข็งเกินไป ห้ามยื่นกอดอก มือเท้าสะเอวหรือพูดโดยไม่มองผู้พูด

2.3 กำหนดรูปแบบหรือแนวทางการสื่อสารที่จำเป็น ได้แก่

2.3.1 การทักทาย คำทักทายตามลักษณะเพศและวัยของผู้ใช้ทาง

2.3.2 การระวังน้ำเสียง สีหน้า และท่าทางในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ทุกขั้นตอน

2.3.3 อธิบายความจำเป็นที่ต้องเรียกตรวจ (เพื่อลดอุบัติเหตุและแก้ไขปัญหารถติด) และแจ้งว่าการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎจราจรเป็นการร่วมสร้างสังคมน่าอยู่ในการใช้ทางและความเป็นระเบียบ

2.3.4 หากพบการกระทำความผิด กำหนดรูปแบบหรือวิธีการสื่อสารขั้นตอนการอธิบาย โดยบอกพฤติกรรมการกระทำเป็นการกระทำความผิดกฎหมายใด และแจ้งแนวทางการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ แนวทางการปฏิบัติของประชาชนผู้ถูกบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องแม่นยำบทบัญญัติของกฎหมาย หากจำไม่ได้ให้ศึกษาข้อกฎหมายให้ชัดเจนก่อนแจ้งแก่ผู้ใช้ทาง ข้อมูลใดที่เจ้าหน้าที่ตรวจไม่พบ ไม่รู้และจำเป็นต้องการบังคับใช้กฎหมาย ต้องสอบถามทันทีอย่างพยายามค้นหาเอง เพราะจะทำให้ผู้ใช้ทางเกิดข้อสงสัยวิธีการปฏิบัติ หรืออาจคิดว่าเป็นการประวิงเวลา

2.3.5 หากผู้ใช้ทางแสดงความคิดเห็น หรืออธิบาย ให้เจ้าหน้าที่ควรหยุดพูด และแสดงการตั้งใจฟัง และปล่อยให้ประชาชนอธิบายจนหมดแล้วเจ้าหน้าที่จึงจะสื่อสารด้วยการพูดอธิบายเหตุผลและความจำเป็น และแนวทางที่เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการ และแนวทางที่ประชาชนต้องดำเนินการ หรือแนวทางแก้ไขอย่างไร โดยระวังน้ำเสียง สีหน้าและการแสดงออกทางสายตาต้องมองหรือสบตากับผู้พูด อย่าใส่อารมณ์ขณะกำลังพูดหรือสื่อสาร

หากมีผู้ใช้ทางหลายคนแย่งกันอธิบาย ให้เจ้าหน้าที่หยุดอธิบายและบอกให้ผู้ใช้ทางอธิบายทีละคน โดยเจ้าหน้าที่ต้องตั้งใจฟังเพื่อให้ผู้ใช้ทางผ่อนคลาย การดำเนินการพยายามให้ผู้ใช้ทางและเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในจุดที่ปลอดภัย

2.3.6 แจ้งผู้ใช้ทาง กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่พอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการอย่างไร

2.3.7 การกล่าวขอบคุณสำหรับการสร้างสังคมน่าอยู่ในการใช้ทาง เนื่องจากการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ และขอให้ใช้รถอย่างระมัดระวังในการเดินทาง ด้วยความปรารถนาดีจาก

2.4 ห้ามโต้ตอบประชาชนที่พูดหรืออ้างเหตุอื่นหรือเรื่องอื่นที่ไม่ใช่เหตุการณ์ที่กำลังบังคับใช้กฎหมาย แต่ต้องตัดบทเข้าสู่ประเด็นในการบังคับใช้กฎหมาย

2.5 กำหนดแนวทางหรือวิธีการสื่อสารเกี่ยวกับการแก้ไขสถานการณ์หรือมีการโต้แย้ง ให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการ เช่น โดยเปลี่ยนผู้มาคุยที่มีวุฒิภาวะหรือตำแหน่งสูงที่อยู่ร่วมปฏิบัติหน้าที่ เข้ารับช่วงในการแก้ไขสถานการณ์

2.6 มั่นใจทักษะในการสื่อสารเพื่อโต้ตอบในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความเคยชิน โดยอาจมีการกำหนดถ้อยคำที่ต้องใช้เพื่อแก้ไขสถานการณ์และสามารถแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างที่อยู่ภายใต้สภาวะอบรมการสื่อสาร

การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีโดยการเลือกแนวทางหรือวิธีการในการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ และสร้างความเข้าใจแนวทาง ต้องดำเนินการกระบวนการเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้งานโดยการปฏิบัติตามกฎหมายจราจรเพื่อลดปัญหาจราจร จำเป็นที่ผู้ใช้งานจะต้องเสียสละความสะดวกหรือประโยชน์ส่วนตัวเพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นระเบียบและความปลอดภัยจากการใช้ทางเพื่อความสงบสุขของสังคม โดยเฉพาะการใช้ทางในลักษณะที่เป็นอันตรายหรือการฝ่าฝืนกฎหมายจราจรเป็นแนวทางที่แก้ไขปัญหาที่ดีและควรดำเนินการก่อนการบังคับใช้กฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายจราจรควรใช้เฉพาะสถานการณ์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วนและเป็นแนวทางสุดท้ายในการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้ใช้งานที่เป็นปัญหาการจราจร

สรุป

บทบาทของเจ้าพนักงานตำรวจจราจร มีหน้าที่หลักคือทำให้ผู้ใช้งานใช้ทางร่วมกันโดยสะดวกและเกิดความปลอดภัย การฝ่าฝืนกฎหมายจราจรของผู้ใช้งานมีผลกระทบต่อผู้ใช้งานอื่นที่ร่วมใช้ทาง เจ้าพนักงานตำรวจจึงมีหน้าที่จัดการกับผู้ใช้งานนั้นตามกระบวนการภายใต้อำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งการบังคับใช้กฎหมายเป็นวิธีการที่เจ้าพนักงานตำรวจจราจรมักเลือกใช้เป็นอันดับต้นๆ เพราะสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว แต่ประสิทธิภาพจะลดปัญหาได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความเชื่อถือของผู้ใช้งาน ซึ่งการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือสำคัญที่สร้างการยอมรับและยอมเปลี่ยนพฤติกรรมมาปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ดังนั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยงานและตัวเจ้าพนักงานตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อใช้ในการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายให้บรรลุเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาการจราจรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อความสงบสุขในการใช้ทางของประชาชน

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การสื่อสารเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งทำให้การดำเนินชีวิตในสังคมของมนุษย์ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นเพื่อให้การสื่อสารแต่ละครั้งมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจผิดที่จะทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ผู้สื่อสารจำเป็นต้องให้ความสำคัญทักษะในการสื่อสาร

การบังคับใช้กฎหมายจรรยาบรรณเป็นกระบวนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อนำตัวผู้กระทำผิดหรือผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจรรยาบรรณมาลงโทษ ผลสำเร็จของการบังคับใช้กฎหมายไม่ได้นับที่จำนวนผู้ถูกจับ แต่ความสำเร็จของการบังคับใช้กฎหมายอยู่ที่ประชาชนผู้ถูกบังคับใช้กฎหมายยอมที่เปลี่ยนพฤติกรรมมาปฏิบัติตามกฎหมายจรรยาบรรณเพื่อแก้ไขปัญหาการจรรยาบรรณ เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและเจ้าพนักงานผู้บังคับใช้กฎหมายจรรยาบรรณต้องสื่อสารกับประชาชนผู้ถูกบังคับใช้กฎหมาย เพื่อสร้างการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่และเปลี่ยนพฤติกรรม การสร้างการยอมรับจากผู้ถูกบังคับใช้กฎหมายของสังคมไทยเป็นการเปลี่ยนทัศนคติหรือความเชื่อดั้งเดิมทางความคิด หากเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณที่บังคับใช้กฎหมายมีทักษะในการสื่อสารก็สามารถสร้างการยอมรับจากประชาชนและยอมรับเห็นคุณค่าของการทำงานของเจ้าพนักงานจรรยาบรรณและร่วมกันปฏิบัติตามกฎหมายจรรยาบรรณ การทำงานของเจ้าพนักงานจรรยาบรรณก็บรรลุเป้าหมายของการทำงาน ซึ่งจุดประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 จากการศึกษาสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

การศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยาบรรณ

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. พื้นฐานความเชื่อดั้งเดิมของประชาชนที่ถูกหล่อหลอมจนกลายเป็นพฤติกรรมของคนไทย แม้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจรรยาบรรณบ้าง แต่ไม่ตระหนักถึงผลกระทบถึงอันตรายจากการฝ่าฝืนกฎหมายจรรยาบรรณ และมีมุมมองว่าการกระทำความผิดกฎหมายจรรยาบรรณเป็นเรื่องเล็กน้อย สามารถที่จะยืดหยุ่นได้ หากถูกเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายก็จะต่อรองหรือไม่ก็หาผู้มีอำนาจมาช่วย เพื่อไม่ให้ถูกลงโทษ การเจรจาต่อรองมักอ้างเหตุผลความจำเป็นส่วนตัว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปล่อยหรือละเว้นการตรวจจับ หากเจ้าหน้าที่ยืนยันจะจับกุมก็อ้างเหตุผลคนอื่นมาเพื่อหาความชอบธรรมให้กับตนเองเพื่อเบี่ยงเบนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ไม่ยุติธรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ละเว้นการจับตน จึงทำให้เกิดการปะทะทางอารมณ์ มีการใช้อารมณ์ตอบโต้กับเจ้าหน้าที่จนเจ้าหน้าที่อดกลั้นอารมณ์ไม่ได้ ก็จะทำให้เกิดการ

โต้เถียงด้วยโทนเสียงที่ดั่งและสีหน้าไม่พอใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ จึงมีผลต่อการสื่อสาร

2. หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดอยู่ เพิกเฉยไม่ดำเนินการหรือทำหน้าที่ สื่อสารเผยแพร่ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจหรือการรับรู้สภาพปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของ ประชาชนที่มาใช้ทางในพื้นที่ และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และสื่อสารประชาชนในพื้นที่ถึงความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องบังคับใช้กฎหมายกับผู้ใช้งานที่มี พฤติกรรมปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมายจราจร เพราะเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องดำเนินการเพื่อลดปัญหา การจราจรในพื้นที่

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรขาดทัศนคติในการกำหนดเป้าหมายของการบังคับใช้ กฎหมาย การปฏิบัติหน้าที่เป็นการดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่สั่งการ หน่วยและหัวหน้าชุด ปฏิบัติการไม่วิเคราะห์ข้อมูลทำให้รูปแบบการตรวจจับ สถานที่ตรวจจับกระทำจุดเดิม ๆ เวลาเดิม ๆ การเน้นตรวจจับการกระทำผิดเดิมๆ การปฏิบัติหน้าที่ต้องการเพียงยอดจำนวนคดี พฤติกรรมหรือ การกระทำที่จับกุมไม่มีผลต่อการลดการกระทำที่ส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรทำให้ประชาชนเบื่อหน่าย นอกจากนั้นความรู้ด้านกฎหมายจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติไม่แตกฉาน และการสื่อสาร ขณะจับกุมจะสื่อสารโดยใช้วาจาที่ต้องการสื่อความหมายเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าเป็นเจ้าหน้าที่ต้องจับกุม ในข้อหาอะไร ไม่มีการแนะนำผลกระทำจากการกระทำผิดว่าพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลอะไรต่อ ผู้ใช้งาน นอกจากนั้นการอธิบายตัวบทกฎหมายให้ประชาชนฟังไม่ชัดเจน เมื่อถูกโต้แย้งจะคิดว่า ถูกผู้ใช้งานยั่วยุ จึงเอาชนะโดยการใช้เสียงสูงและแสดงสีหน้าและท่าทางขู่ โดยเฉพาะเจ้าพนักงาน จราจรที่มีอายุราชการเยอะมักจะมีพูดจาเสียงดัง การแสดงออกทางสีหน้าจะชิงชังและแววตาที่ดู เหมือนกับการแสดงพฤติกรรมข่มขู่ประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความกลัวทำให้ประชาชนไม่ชอบ การบังคับใช้กฎหมาย จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีปัญหาในการสื่อสารกับประชาชน

แนวทางพัฒนาทักษะทางการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7

จากสภาพปัญหาที่ทักษะทางการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จราจร ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แล้วการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารดังนี้

1. แนวทางการสื่อสารระดับหน่วยงาน

1.1 หน่วยงานระดับสถานีตำรวจ ควรสร้างช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ผู้ใช้งานทราบถึงสถิติการเกิดอุบัติเหตุการจราจรที่เกิดจากพฤติกรรมในพื้นที่ และสถิติการกระทำ ความผิดกฎหมายจราจรให้ประชาชนทราบ ผ่านประกาศหน้าสถานีตำรวจหรือช่องทางการสื่อสาร ออนไลน์ ที่ประชาชนในพื้นที่สามารถทราบข้อมูลได้สม่ำเสมอ

1.2 สร้างรูปแบบหรือขั้นตอน วิธีการกระบวนการสื่อสาร สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้บังคับ ใช้กฎหมายเมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์และการแก้ไขสถานการณ์เมื่อเกิดสภาวะตึงเครียดในการบังคับ ใช้กฎหมาย ชักซ้อมการปฏิบัติ

1.3 ทำโครงการหรือแนวทางพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากร เมื่อต้องรับมือ กับสถานการณ์ตอบโต้ของประชาชนในสถานการณ์ต่างๆ

1.4 มีการทดสอบและฝึกอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ แก่บุคลากรในหน่วย ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม

1.5 อบรมให้ความรู้และเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมายทราบถึงวัตถุประสงค์ของการบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาจราจร ไม่ใช่มุ่งหวังเงินรางวัล และเลือกวิธีการบังคับใช้กฎหมายเป็นวิธีการสุดท้ายในการเปลี่ยนพฤติกรรม

2. แนวทางพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อบังคับใช้กฎหมายระดับบุคคล

ผู้ปฏิบัติงาน

การสื่อสารระดับบุคคลเป็นการสื่อสารเพื่อหวังผลเฉพาะราย แนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารขึ้นอยู่กับตัวบุคคล

2.1 ต้องหมั่นปลูกฝังทัศนคติให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ที่ถูกต้อง เป้าหมายของการบังคับใช้กฎหมายจราจร เพื่อต้องการแก้ไขปัญหาสังคมที่เกิดจากการจราจร

2.2 ผู้บังคับบัญชาต้องอบรม กำหนดรูปแบบการสื่อสาร การทักทาย คำเรียกผู้ใช้ทาง การแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง การฟังและการแสดงภาษากายแก่คู่สนทนา เช่น การสบตา หรือแสดงรอยยิ้ม การพยักหน้า ท่ายืนที่เหมาะสม โดยต้องกำหนดสถานการณ์เพื่อฝึกให้เจ้าหน้าที่สื่อสารแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อเกิดทักษะโดยอัตโนมัติ

2.3 ปฏิบัติตามรูปแบบหรือแนวทางการสื่อสารที่จำเป็นได้แก่

2.3.1 การทักทาย คำทักทายตามลักษณะเพศและวัยของผู้ใช้ทาง

2.3.2 การแสดงออกทางน้ำเสียง สีหน้า ท่าทางในขณะที่เรียกเพื่อตรวจจับ

2.3.3 เนื้อหาของการสื่อสารที่จำเป็นควรอธิบายความจำเป็นที่ต้องเรียกตรวจ (เพื่อลดอุบัติเหตุและแก้ไขปัญหาการจราจร) และแจ้งว่าการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎจราจร เป็นการร่วมสร้างสังคมน่าอยู่ในการใช้ทางและความเป็นระเบียบ

2.3.4 หากพบการกระทำความผิด ให้แจ้งพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้ขับขี่อย่างไร การกระทำนั้นเป็นความผิดข้อหาอะไร ตามกฎหมายอะไร ตามลำดับและขั้นตอน

2.3.5 เจ้าหน้าที่ต้องฝึกทักษะการฟัง หรือการรับฟังผู้ใช้ทางแสดงความคิดเห็น หรืออธิบาย อธิบายเหตุผลและความจำเป็น และแนวทางที่เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการ และแนวทางที่ถูกต้องที่ผู้ใช้ทางต้องปฏิบัติ ไม่พูดสวนจนกว่าอีกฝ่ายพูดเสร็จ

2.3.6 แจ้งช่องทางการร้องขอความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้ทาง

2.3.7 การกล่าวลาเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น พร้อมให้คำแนะนำให้ใช้รถอย่างระมัดระวังในการเดินทาง

2.4 ฝึกทักษะการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือรับมือกับการโต้แย้งของผู้ใช้ทางในอารมณ์ต่างๆ และกำหนดรูปแบบการดำเนินการ เช่น โดยเปลี่ยนผู้มาคุยที่มีวุฒิภาวะหรือตำแหน่งสูงที่อยู่ร่วมปฏิบัติหน้าที่ เข้ารับช่วงในการแก้ไขสถานการณ์ การฝึกทักษะควรมีการฝึกซ้อมระหว่างการปล่อยแถวทุกวัน เพื่อสร้างความเคยชิน

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจจรรยาบรรณเป็นการศึกษาเพื่อพัฒนากระบวนการสื่อสารของเจ้าพนักงานตำรวจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้ทางแก้ไขการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร และเชื่อมั่นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ซึ่งบางครั้งการสื่อสารของเจ้าพนักงานตำรวจรายบุคคลกับประชาชนที่กระทำความผิด แต่ไม่ถูกตรวจจับก็ไม่ถูกดำเนินคดี ก็ยังส่งผลต่อปัญหาการใช้ทางในพื้นที่ดังกล่าว ดังนั้นหากต้องการความพึงพอใจจากประชาชนหรือการสร้างความเข้าใจจากประชาชนผู้ใช้ทางในวงกว้าง ต้องดำเนินการดังนี้

1. เชีงนโยบาย

1.1 หน่วยงานระดับกองบังคับการออกมาตรการกำหนดให้หน่วยปฏิบัติการพื้นที่เผยแพร่ข้อมูลปัญหาการจราจรในพื้นที่เพื่อสร้างการรับรู้ปัญหาการจราจรในพื้นที่ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนั้นในการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนงานควรกำหนดให้หน่วยปฏิบัติรายงานเพียงสถิติการจับกุมความผิดกฎหมายจราจรและรายงานสถิติการเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่เปรียบเทียบกับ เพื่อให้หน่วยปฏิบัติมีการบังคับใช้กฎหมายโดยมีเป้าหมายลดสถิติการเกิดอุบัติเหตุ

1.2 หน่วยงานปฏิบัติ ต้องปลูกฝังทัศนคติให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเพื่อให้เกิดความเข้าใจเป้าหมายของการบังคับใช้กฎหมายจราจร เพื่อต้องการแก้ไขปัญหาสังคมที่เกิดจากการจราจร เน้นหน่วยที่เจ้าพนักงานตำรวจจราจรที่ทำหน้าที่บังคับใช้กฎหมายสังกัดอยู่ จำเป็นต้องสื่อสารกับประชาชนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่ต้องบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขพฤติกรรมผู้ใช้ทางที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรในพื้นที่ ทัศนคติที่ดีจะช่วยให้สื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือมากขึ้น

2. เชีงปฏิบัติการ

2.1 หน่วยงานพื้นที่ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดต้องพัฒนาระบบการสื่อสารของหน่วยงานด้วย โดยการแจ้งข้อมูลสภาพปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมผู้ใช้ทางในเขตพื้นที่ที่เป็นปัจจุบันให้สาธารณชนรับรู้มากที่สุด เพราะการสื่อสารของหน่วยงานมีเป็นทางการ และมีความน่าเชื่อถือ ประชาชนที่ทราบสภาพปัญหาก็จะพยายามแก้ไขตนเอง และร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาการจราจรในพื้นที่ที่ตนเองอาศัยอยู่ให้น่าอยู่ นอกจากนั้นเป็นการช่วยเจ้าหน้าที่ที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความน่าเชื่อถือ การบังคับใช้กฎหมายจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจก็จะมีเหตุผล ไม่สร้างความเข้าใจผิด

2.2 การจัดกำลังพลในการปฏิบัติหน้าที่ พิจารณาบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งทางร่างกาย และมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ออกปฏิบัติงานเพื่อทำหน้าที่สื่อสาร แทนบุคคลที่มีอายุมากที่มีปัญหาด้านสุขภาพการได้ยิน

2.3 ทักษะการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพได้ต้องมีการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ โดยกำหนดสถานการณ์เพื่อทดสอบ

3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- ต่าง ๆ
- 3.1 ควรศึกษารูปแบบการสื่อสารการบังคับใช้กฎหมายจราจรที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ
 - 3.2 ควรศึกษาการสื่อสารการบังคับใช้กฎหมายจราจรที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ทุกรูปแบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในบริการประชาชนในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 - 3.3 การวิจัยเพื่อแสวงหาแนวทางสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเข้าเป็นอาสาสมัคร/จิตอาสาและร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขปัญหาการจราจรในสถานี่ตำรวจ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กระทรวงคมนาคม. สำนักนโยบายการขนส่งและจราจร. รายงานวิเคราะห์สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนนของกระทรวงคมนาคม พ.ศ.2561, 2561.

กองบัญชาการศีกษา. ตำราเรียนหลักสูตรนักเรียนนายสิบตำรวจ หมวดวิชาการศึกษา.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ, 2558.

เกียรติขจร วัชนะสวัสดิ์. คำอธิบายกฎหมายอาญา ภาค 1. กรุงเทพฯ : จีระชัยการพิมพ์, 2549.

ณัฐวิวัฒน์ สุทธิโยธิน. หน่วยที่ 2 ทฤษฎีความรับผิดชอบอาญา. เอกสารประกอบการบรรยาย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ. ประมวลกฎหมายอาญาฉบับอ้างอิง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2556.

ทองพิพภา วิริยพันธ์. การบริหารทีมงานและการแก้ไขปัญหา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
สหธรรมิก, 2551.

ทัศนีย์ ทองสว่าง. สังคมไทย. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์, 2537.

นันทิ จิตสว่าง. อาญาวิทยาและทัณฑวิทยา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์,
2546.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกาอังกฤษ ฝรั่งเศส
ญี่ปุ่น และไทย. กรุงเทพฯ : โฟร์เพช, 2545.

สรรค์ชัย โปธิสุวรรณ. การใช้กฎหมายในการควบคุมการจราจร. นครปฐม : ภูมิการพิมพ์, 2559.

สรรค์ชัย โปธิสุวรรณ. หลักและแนวทางในการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร. นครปฐม
: เพชรเกษมการพิมพ์, 2562.

วารสาร หนังสือพิมพ์

ประมะ สตะเวทิน. “ความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์และประเภทของการสื่อสาร”, เอกสาร
การสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร . มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540.
หน้า 90-110.

ประธาน วัฒนวาณิชย์. “การปฏิรูประบบการลงโทษ แนวทางสหวิทยาโดยเน้นด้านอาญาวิทยา”,
บทบัณฑิตย. เล่ม 54 ตอน 4, ธันวาคม 2541. หน้า 19.

สุรสิทธิ์ แสงวิโรจพัฒน์. “ความผิดอาญาที่เป็นการก่ออันตรายตามกฎหมายอาญาเยอรมัน”.
ตุลพาท. เล่ม 5 (41), 2557. หน้า 131.

เอกสารวิจัย

- เกรียงศักดิ์ เจตย์แปง. “การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์”. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2551.
- คณพศ สิริสิทธิ. “รายงานการวิจัยคุณลักษณะของนักศึกษาที่มีผลต่อความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.” มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, 2554.
- เดชราศย์ อินทรมณี. “ความผิดที่เป็นการก่ออันตราย ศึกษากฎหมายอาญา”. วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2556.
- พิชิต แก้วก่อง. “การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหาและการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสันหนองคาย จังหวัดเชียงราย”. มหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่, 2549.
- सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล และเฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการทำความผิดกฎหมายและความเข้มงวดกวดขันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ”. มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ, 2560
- สุมนทิพย์ จิตสว่าง และนันทิ จิตสว่าง. “รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายในการลงโทษและการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดกฎหมาย”. สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.), 2559.
- สุรสิทธิ์ แสงวิโรจน์พัฒน์. “ผลของการกระทำในทางอาญา : ศึกษาเฉพาะกรณีผลที่เป็นการก่ออันตราย”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.

เอกสารไม่ตีพิมพ์

หัวหน้าคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ. มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก. คำสั่งที่ 14/2560. ลงวันที่ 21 มีนาคม 2560.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- จูรี วิจิตรวาทการ. “(ม.ป.ป.). Key Concept และลักษณะคำถาม”. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.idamppm14.files.wordpress.com/2008/11/keyconceptdrjuree.doc.>, 2563.
- ณภัทร ธนเตลาภัทร์. “ความสำคัญของการสื่อสาร”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.l3nr.org/posts/151118>, 2559.
- ณรงค์ ใจหาญ. “การบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดและเป็นธรรม”. สยามรัฐออนไลน์ 1 กันยายน 2560. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <https://siamrath.co.th/n/22481>, 2560.

- ทัศนีย์ กระจ่างอินทร์. “ความสำคัญของภาษา”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.human.tru.ac.th/elearning/thai_for_com/lesson1/content21.html, 2552.
- ธนชาติ ปาลียะเวทย์. “อุปสรรคภายใต้กฎหมายจราจรทางบกต่อการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้ขับขี่”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.ldpthailand.org/th/2017/10/%>, 2563.
- “พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ. 2562)”. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.trafficpolice.go.th, highwaypolice.org>, 2562.
- “พระราชบัญญัติการจราจรทางบก พ.ศ.2522”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.krisdika.go.th/data/law/law_๒/%A๘๐๓/%A803-20-9999-update.htm, 2562.
- สุทิน นาคพงศ์. “หลักนิติธรรมกับการกำหนดความผิดอาญา”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid=9708.
- อรทัย เพชรสันทัด. “(ม.ป.ป.). ปัญหาของสังคมไทย”. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.moe.go.th/webtcs/Table4/Kosin12/1/he2.html>, 2563.

ภาษาต่างประเทศ

Books

- Embree, John F. “Thailand : A Loosely Structured Social System.”
AmericanAnthropologist, Yale University. 1950.
- Harold Berman. Soviet Criminal Law and Procedure (Cambridge : Harvard University Press, 2nd ed , 1972)
- Swagmen,J. Regulatory Offences in Canada. Vancouver: Instutute for Environmental Law and Police. 1992.
- Steven Vago, Law&Society. 6th Edition, New Jersey: Prentice Hall, 2000.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ยศ ชื่อ ชื่อสกุล พลตำรวจตรี อุดร ยอมเจริญ

วัน เดือน ปีเกิด 30 เมษายน 2509

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (ตร.) โรงเรียนนายร้อยตำรวจ รุ่นที่ 42
- ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตำแหน่งการรับราชการที่สำคัญ

- นว.รอง ผบ.ตร. (พล.ต.อ.อิสระพันธ์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา)
- ผู้บังคับการตำรวจสันติบาล 2
- ผู้บังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 3
- ผู้บังคับการกองการต่างประเทศ

ตำแหน่งปัจจุบัน

- รองผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 7

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร : ศึกษาเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7

ผู้วิจัย พล.ต.ต.อุตร ยอมเจริญ **หลักสูตร** วปอ. รุ่นที่ 62

ตำแหน่ง รองผู้บัญชาการตำรวจ ภาค 7

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ความปลอดภัยของประเทศไทยในปี 2561 มีอัตราการเสียชีวิตเป็นอันดับที่ 9 ของโลก โดยพบว่ามีอัตราการเสียชีวิตเพราะอุบัติเหตุจราจรของคนไทยอยู่ที่ 29.9 ต่อประชากรหนึ่งแสนคน จำนวนผู้เสียชีวิตรวมทั้งสิ้น 20,169 คน สัดส่วนผู้เสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุทางถนนเกิดจากรถจักรยานยนต์มากที่สุดที่ร้อยละ 74.4 รองลงมาเกิดจากรถยนต์คิดเป็นร้อยละ 12.7 และผู้เดินเท้าคิดเป็นร้อยละ 7.6 สาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจนทำให้เสียชีวิตเกิดจากพฤติกรรมกรรมการฝ่าฝืนกฎหมายจราจรกรณีฐานขับรถเร็วเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 49 รองลงมาคือการขับซึ่รถตัดหน้า กระชั้นชิดที่มีสัดส่วนร้อยละ 42 (Global Report on Road Safety, 2019)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว การบังคับใช้กฎหมายเป็นวิธีการหนึ่ง ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้เร็วในการควบคุมพฤติกรรมผู้ใช้ทางให้ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร โดยการใช้การลงโทษเป็นการตอบแทนที่เป็นผลร้ายต่อตัวผู้ใช้ทางฝ่าฝืนกฎหมายจราจรเพื่อให้ผู้กระทำการฝ่าฝืนเกิดความกลัว กฎหมายจราจรจึงบัญญัติวิธีการจับกุมแตกต่างจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา โดยการจับผู้กระทำความผิดไม่ต้องแจ้งสิทธิของผู้ถูกจับ และไม่มีการควบคุมตัวผู้กระทำความผิดเหมือนกับการกระทำความผิดอาญาอื่น ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบังคับใช้กฎหมายจราจร นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ด้านกฎหมายจราจรเพื่อพิจารณาว่าการกระทำใดเป็นความผิดแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องมีความรู้ความเข้าใจหลักความคิดดังกล่าว และต้องมีการฝึกฝนทักษะการบังคับใช้กฎหมายจราจร ทักษะด้านการสื่อสารเพื่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรให้เหมาะสมกับลักษณะการกระทำความผิด เพื่อเป็นการสร้างความรู้และความเข้าใจแก่ผู้ใช้ทาง และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ตำรวจภูธรภาค 7 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบภาคกลางตอนล่างและภาคตะวันตก มีจังหวัดที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวน 8 จังหวัด ในพื้นที่มีปัญหาเกี่ยวกับการกระทำความผิดกฎหมายจราจรจากสถิติการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการเรียกตรวจและการบังคับใช้กฎหมายจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 แล้วจะเห็นว่ามีความมากมาย และเมื่อตำรวจจราจรที่มาปฏิบัติหน้าที่ขาดทักษะเกี่ยวกับการสื่อสาร จึงส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างตำรวจกับผู้ใช้ทาง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ทำให้ที่ผ่านมามีการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์และสื่อสังคมออนไลน์

ต่างๆ (ไทยรัฐออนไลน์, 2562) เกี่ยวกับความไม่พอใจของผู้ใช้ทางต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร สาเหตุเกิดจากที่เจ้าพนักงานจราจรขาดทักษะการสื่อสารส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจระหว่างตำรวจกับประชาชนที่ถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจบังคับใช้กฎหมายจราจร ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องแก้ไขปัญหามาเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจและมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายจราจร จึงมีความจำเป็นที่ตำรวจภูธรภาค 7 ต้องทราบพื้นฐานทางความคิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และประชาชนที่ถูกบังคับใช้กฎหมาย เพื่อหาแนวทางหรือวิธีการที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 7 ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาสภาพปัญหาและทราบทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรภาค 7 และสร้างแนวทางหรือวิธีการที่เหมาะสมในการฝึกทักษะการสื่อสารเพื่อการบังคับใช้กฎหมายให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจภาค 7 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายและสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะทางการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานตำรวจจราจร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเพื่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร เขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 เท่านั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก(Qualitative research) ร่วมกับการใช้การวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลข้อมูลทุติยภูมิ(Secundary Data) รวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรมจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการโดยสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 55 คน จาก 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บังคับบัญชาระดับนโยบายกลุ่มจำนวน 4 คน จากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบังคับใช้กฎหมาย จำนวน 24 คน จากประชาชนผู้ถูกบังคับใช้กฎหมาย จำนวน 24 คน และจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและการบังคับใช้กฎหมายจำนวน 3 คน
3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 2 มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่นำเสนอไว้และนำเสนอในเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

การบังคับใช้กฎหมายจราจรเป็นกระบวนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อประชาชนผู้ถูกบังคับใช้กฎหมายกลัวโทษที่จะได้รับจึงเปลี่ยนพฤติกรรมมาปฏิบัติตามกฎหมายจราจรซึ่งการบังคับใช้กฎหมายต้องสร้างการยอมรับจากประชาชน ทักษะการสื่อสารถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจและยอมรับการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายก็ต้องมีทักษะในการสื่อสาร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 จากการศึกษาพบว่า

1. สภาพปัญหาของการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมาย ด้านประชาชนซึ่งเป็นผู้รับสาร มีพื้นฐานความคิดที่ถูกหล่อหลอมจนกลายเป็นพฤติกรรมเคยชินว่าการกระทำความผิดกฎหมายจราจรเป็นเรื่องเล็กน้อยสามารถที่จะยืดหยุ่นได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจจับจะต้องร้องด้วยเหตุผลส่วนตัวหรือหาผู้มีอำนาจมาช่วยเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรปล่อยหรือละเว้นการตรวจจับ ทำให้เกิดการปะทะทางอารมณ์จึงมีผลต่อการสื่อสาร ด้านหน่วยงานเพิกเฉยไม่สื่อสารเผยแพร่ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจหรือการรับรู้สภาพปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมการใช้ทางแก่ประชาชนในพื้นที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องบังคับใช้กฎหมาย ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร การตรวจจับมุ่งเน้นจำนวนคดีความรู้ด้านกฎหมายจราจรไม่แตกฉาน ทำให้ไม่สามารถสื่อสารให้ประชาชนทราบข้อกฎหมายไม่ชัดเจน และการสื่อสารขณะจับกุมไม่มีทักษะการสื่อสารที่แสดงออกถึงสีหน้าท่าทางและน้ำเสียงไม่มีแจ้งผลกระทำความผิดเกิดผลอะไรต่อสังคม เมื่อถูกโต้แย้งจะไม่สามารถควบคุมการสื่อสารที่แสดงออกทางน้ำเสียงที่ดังและโกรธ สีหน้าและแววตาจะทำทางดู โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการเยอะมักจะพูดจาเสียงดังลักษณะข่มขู่ การแสดงออกทางสีหน้าจะขึงขังและแววตาที่ดุจึงทำให้ประชาชนไม่ชอบ

2. แนวทางพัฒนาทักษะทางการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 หน่วยงานควรสร้างช่องทางและสื่อสารกับประชาชนเพื่อทราบสภาพปัญหาจากพฤติกรรม และกำหนดรูปแบบขั้นตอนการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ และหมั่นฝึกอบรม ทดสอบเจ้าหน้าที่เสมอ ส่วนเจ้าหน้าที่ต้องปรับทัศนคติในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหา ส่วนการบังคับใช้กฎหมายเป็นเพียงวิธีการหนึ่ง การเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้ทางต้องทำได้ โดยการสร้างความเข้าใจมากกว่าความกลัว ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องสื่อสารด้วยการทักทายด้วยความเป็นมิตร ระวังการแสดงออกภาษากายแก่คู่สนทนา เช่น การสบตา หรือแสดงรอยยิ้ม การพยักหน้า ทำยืนที่เหมาะสมและต้องฝึกการควบคุมอารมณ์เพื่อรักษาระดับการสื่อสารในสถานการณ์ รับมือกับการโต้แย้งของผู้ใช้ทางในอารมณ์ต่างๆ และกำหนดรูปแบบการดำเนินการ เช่น โดยเปลี่ยนผู้มาคุยที่มีวุฒิภาวะหรือตำแหน่งสูงที่อยู่ร่วมปฏิบัติหน้าที่ เข้าร่วมช่วงในการแก้ไขสถานการณ์ การฝึกทักษะควรมีการฝึกซ้อมระหว่างการปล่อยแถวทุกวัน เพื่อสร้างความเคยชิน

ข้อเสนอแนะ

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของประชาชนในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจร การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรรายบุคคล หากไม่มีการพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานและเป้าหมายของการแก้ไขปัญหการจราจรในพื้นที่ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องดำเนินการดังนี้

1. หน่วยงานระดับกองบังคับการ ต้องกำหนดนโยบายให้หน่วยปฏิบัติการพื้นที่เผยแพร่ข้อมูลด้านสถิติผลการจับกุมความผิดกฎหมายจราจรและรายงานสถิติการเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ทางช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้แก่ประชาชนถึงสภาพปัญหาพฤติกรรมของประชาชนในพื้นที่

2. หน่วยงานระดับพื้นที่ปฏิบัติ สร้างช่องทางการสื่อสารกับประชาชนและแจ้งข้อมูลสภาพปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมผู้ใช้ทางในเขตพื้นที่ที่เป็นปัจจุบันให้สาธารณชนรับรู้มากที่สุด ส่วนการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ต้องสร้างรูปแบบหรือขั้นตอนกระบวนการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ และฝึกทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ครอบคลุมการสื่อสารทั้งด้วยวาจาและท่าทางที่แสดงออก ทักษะการฟัง โดยเนื้อหาของการสื่อสารให้เป็นระบบสั้นกระชับแต่เข้าใจง่าย และปลูกฝังทัศนคติในเป้าหมายของการบังคับใช้กฎหมายจราจรเพื่อต้องการแก้ไขปัญหาส่งคมที่เกิดจากการจราจร

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน ต้องคัดเลือกบุคคลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่ดี ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับทักษะการฟังและการได้ยิน และต้องฝึกทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ โดยพิจารณาการสื่อสารทั้งทางวาจา การสื่อสารทางท่าทาง การแสดงออกทาง สีหน้า น้ำเสียงสม่ำเสมอให้เกิดทักษะ ปรับทัศนคติเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายโดยมีเป้าหมายในการแก้ไขปัญหา ไม่ใช่การจ้องจับผิดผู้ใช้ทาง

การศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาทักษะการสื่อสารในการบังคับใช้กฎหมายของประชาชนในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 7 หน่วยงานปฏิบัติฝึกเฉยไม่เสนอข้อมูลสภาพปัญหาพฤติกรรมของประชาชนในพื้นที่ ทำให้ประชาชนในพื้นที่ไม่เข้าใจเจ้าหน้าที่ถึงความจำเป็นที่ต้องบังคับใช้กฎหมาย ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อายุมากมีปัญหาสุขภาพด้านการฟังแต่ยังปฏิบัติหน้าที่ ส่วนเจ้าหน้าที่อายุไม่มากมีปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญสถานการณ์ได้แย่ง นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่เองบังคับใช้กฎหมายเพื่อการแก้ไขปัญหการจราจร ทำให้เมื่อมีข้อโต้แย้งจากประชาชนมักมีผลพลาดการสื่อสารเกี่ยวกับท่าทางที่แสดงออกทางสีหน้า แววตา น้ำเสียง ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ที่ถูกบังคับใช้กฎหมายไม่พึงพอใจการบังคับใช้กฎหมาย แนวทางในพัฒนาทักษะโดยหน่วยงานต้องสื่อสารกับประชาชนสร้างการรับรู้สภาพปัญหา และสร้างรูปแบบการสื่อสารเป็นแนวทางปฏิบัติ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกทักษะการสื่อสารทั้งทางวาจา และท่าทางที่แสดงออกเพื่อสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ ให้กับประชาชนและสร้างทัศนคติหรือวางเป้าหมายการบังคับใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหพฤติกรรมที่ส่งผลให้เกิดปัญหการจราจรในพื้นที่