

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของตำรวจจราจร: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา**
**Factors Affecting Public Confidence in Traffic Police Performance:
A Case Study of Songkhla City Police Station**

ธมลวรรณ เดิมพรหม¹, อภิวัฒน์ สมาริ^{2*}, ชนาธิป พูลสวัสดิ์³,
ณัฐพัชสร แดงด้วง⁴, ณัฐวดี เกิดภิบาล⁵, ปรัชญาพร ทาวณประสิทธิ์⁶,
พรหมมินทร์ ขุนปราบ⁷, มัญชสา หอสงไสม⁸, ศุภเชษฐ สมเพ็ชร⁹, สรศาสตร์ ชูชาติ¹⁰,
และอิสมาแอล ดุกดอจันห์¹¹
Tamolwan Dermalwan¹, Apiwat samati², Chanatip Poonsawat³,
Natthaphasorn Daengduang⁴, Nattawadee Kerdphiban⁵,
Pratchayaporn Thawonprasit⁶, Prommin Khunprab⁷,
Manchusa Thongsongsom⁸, Supachet Sompech⁹, Sorasat Chuchat¹⁰
and Ismael Dukdokjan¹¹
วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ¹⁻¹¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชน 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและประสบการณ์กับความเชื่อมั่นของประชาชน 4. เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรระหว่างตำบลที่อยู่อาศัย 5. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่ ตำบลบ่อทราย ตำบลเขารูปช้าง ตำบลเกาะแก้ว ตำบลพะวง ตำบลทุ่งหวัง และตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรอยู่ในระดับมากทุกด้าน (ค่าเฉลี่ยสูงกว่า 3.41) (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร คือ ยานพาหนะที่ใช้เพียงปัจจัยเดียว (3) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลต่างกันส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ไม่แตกต่างกัน (4) ประสบการณ์การถูกตำรวจเรียกตรวจที่ต่างกันส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรแตกต่างกัน (5)

*Corresponding Author อีเมลล์ apiwat@tsu.ac.th

แนวทางการพัฒนาที่ประชาชนเสนอ ได้แก่ การเพิ่มความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการพัฒนาทักษะการสื่อสารของตำรวจจราจรขอเสนอแนะจากการวิจัย คือ ควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใสและยุติธรรม รวมถึงการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารกับประชาชน เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นและความร่วมมือในการจัดการจราจรอย่างยั่งยืน

ในประเด็นที่พบว่า “ยานพาหนะที่ใช้” เป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น สามารถอธิบายเชิงเหตุผลได้ว่า ประเภทของยานพาหนะสะท้อนระดับความถี่ในการเผชิญหน้ากับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ความเสี่ยงต่อการถูกเรียกตรวจ และลักษณะการบังคับใช้กฎหมายที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ใช้รถจักรยานยนต์ซึ่งเป็นสัดส่วนส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง มักมีโอกาสถูกเรียกตรวจในประเด็นเกี่ยวกับหมวกนิรภัย ใบอนุญาตขับขี่ หรือการดัดแปลงสภาพรถ มากกว่าผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลหรือผู้เดินเท้า ส่งผลให้เกิดประสบการณ์โดยตรงกับกระบวนการบังคับใช้กฎหมายบ่อยครั้งกว่า เมื่อพิจารณาตามแนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice) ของ Tyler (2006) ความเชื่อมั่นมิได้เกิดจากผลลัพธ์ของการบังคับใช้กฎหมายเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการรับรู้ถึงความเป็นธรรม ความสุภาพ และความโปร่งใสในขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น กลุ่มผู้ใช้ยานพาหนะที่มีปฏิสัมพันธ์กับตำรวจจราจรบ่อยครั้งย่อมมีโอกาสประเมินและสร้างทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจนกว่ากลุ่มอื่น ส่งผลให้ “ยานพาหนะที่ใช้” กลายเป็นตัวแปรสะท้อนระดับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนโดยตรง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใสและยุติธรรม รวมถึงการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารกับประชาชน เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นและความร่วมมือในการจัดการจราจรอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ความเชื่อมั่น ตำรวจจราจร การบังคับใช้กฎหมาย สถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา

Abstract

The objective of this research were to: 1) study the level of public confidence in the performance of traffic police in the area of Mueang Songkhla District, 2) investigate study the relationship between personal factors and public trust, 3) To study the relationship between behavior and experience with public confidence, 4) To compare the public's confidence in the performance of traffic police between different residential sub-districts, 5) To propose guidelines for the development and improvement of traffic police duties. The sample used in this research consists of residents from Bo Yang Subdistrict, Khao Rup Chang Subdistrict, Ko Tao Subdistrict, Phawong Subdistrict, Thung Wang Subdistrict, and Ko Yo Subdistrict, Mueang Songkhla

District, Songkhla Province, totaling 398 people. The research instrument used was a questionnaire, analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics. To propose guidelines for the development and improvement of traffic police duties, the sample group used in this research consisted of 398 residents from the areas of Bo Yang, Khao Rup Chang, Ko Tao, Pa Wong, Thung Wang, and Ko Yo in Mueang Songkhla District, Songkhla Province. The research instrument was a questionnaire, analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics.

The research findings indicate that (1) the level of public confidence in the performance of traffic police duties is high in all aspects (average score above 3.41), (2) The results indicated that the type of vehicle used was the only personal factor significantly affecting public confidence, (3) the area of residence does not affect public confidence in traffic police duties, (4) different experiences with police checks lead to varying levels of confidence in traffic police duties, and (5) the development suggestions from the public include increasing transparency, fairness, and improving communication skills of traffic police. The research recommendation is to prioritize transparent and fair duty performance, as well as training officers in communication with the public to enhance confidence and cooperation in sustainable traffic management.

Regarding the finding that “the type of vehicle used” is the only factor affecting public confidence, it can be explained that the type of vehicle reflects the frequency of encounters with traffic police, the risk of being stopped for checks, and the different nature of law enforcement. For example, motorcycle users, who make up the majority of the sample group, are more likely to be stopped for issues related to helmets, driving licenses, or vehicle modifications than car users or pedestrians. This results in more direct experiences with the law enforcement process. According to Tyler’s (2006) concept of Procedural Justice, confidence does not arise solely from the outcomes of law enforcement but from the perception of fairness, politeness, and transparency in the execution of duties. Therefore, groups of vehicle users who frequently interact with traffic police have more opportunities to assess and form attitudes toward the officers than other groups. This makes “the type of vehicle used” a variable reflecting the level of interaction between the state and the public directly.

The recommendation from the research is to prioritize transparent and fair duty performance, as well as training officers in communication with the public, to enhance trust and cooperation in sustainable traffic management.

Keywords: Confidence, Traffic Police, Law Enforcement, Songkhla City Police Station

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ความปลอดภัยทางถนนถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของประชาชนในสังคมปัจจุบัน เนื่องจากปริมาณยานพาหนะที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดปัญหาจราจรและอุบัติเหตุบนท้องถนนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากองค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2023) ระบุว่าประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่มีอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนสูงที่สุดในโลก โดยมีอัตราการเสียชีวิตเฉลี่ยประมาณ 32.7 รายต่อประชากร 100,000 คนต่อปี

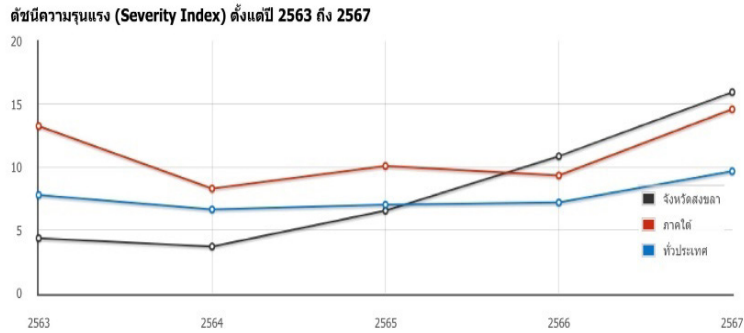
ในระดับประเทศ หน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการจัดการและดูแลความปลอดภัยบนท้องถนนคือ “สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” โดยเฉพาะในระดับสถานีตำรวจภูธร ซึ่งเป็นด่านหน้าของการบังคับใช้กฎหมายจราจร การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด การควบคุมความเร็ว และการดำเนินมาตรการด้านการป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ ล้วนเป็นภารกิจที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร แม้จะมีการดำเนินมาตรการอย่างเข้มงวด แต่ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ก็ยังคงเป็นคำถามสำคัญ

งานวิจัยหลายฉบับในประเทศ เช่น สุภาวดี สถาพร (2564) และ ธนกฤต มณีวงศ์ (2562) พบว่า ประชาชนบางกลุ่มยังรู้สึกไม่มั่นใจต่อการบังคับใช้กฎหมายจราจร โดยเฉพาะกรณีการตั้งด่านตรวจที่ไม่โปร่งใส การเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งล้วนส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน และนำไปสู่ความไม่ร่วมมือกับมาตรการของรัฐในที่สุดด้านความรู้ทางทฤษฎี Tyler (2006) ได้เสนอว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในทำนองเดียวกัน Siegrist et al. (2000) ชี้ให้เห็นว่า ความโปร่งใส ความสามารถและความตั้งใจดีของหน่วยงานรัฐ คือองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การยอมรับและความเชื่อมั่นจากประชาชน ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของ Tom R. Tyler (2006) และ Michael Siegrist และคณะ (2000) สามารถอธิบายได้ในเชิงบูรณาการ โดยทั้งสองแนวคิดต่างมุ่งอธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความร่วมมือของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ แม้จะมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ Tyler ให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมในกระบวนการ (procedural justice) ในฐานะรากฐานของความชอบธรรมของอำนาจรัฐและการยอมรับโดยสมัครใจของประชาชน ขณะที่ Siegrist และคณะ มุ่งอธิบายองค์ประกอบของความไว้วางใจที่ประกอบด้วยความสามารถ ความโปร่งใส และความตั้งใจดีของหน่วยงาน

ในบริบทของจังหวัดสงขลาขณะที่ศูนย์อำนวยความสะดวกทางถนนจังหวัดสงขลา (ศปถ.) ได้รายงานข้อมูลอุบัติเหตุทางถนนสะสมในรอบ 7 วัน ของช่วงควบคุมเข้มข้น พบว่าเกิดอุบัติเหตุสะสม 61 ครั้ง อยู่ในอันดับ 4 ของประเทศ มีผู้บาดเจ็บสะสม 66 ราย อยู่ในอันดับ 3 ของประเทศ และเสียชีวิต 6 ราย อยู่ในอันดับ 14 ของประเทศ ช่วงอายุของผู้ประสบเหตุสูงสุด คือ ช่วงอายุ 50-59 ปี โดยรถจักรยานยนต์ เป็นยานพาหนะที่เกิดอุบัติเหตุสูงสุด ส่วนถนนที่เกิดอุบัติเหตุสูงสุด คือ ถนนกรมทางหลวง รongลงมาคือถนนใน อบต./หมู่บ้าน ช่วงเวลาที่เกิดเหตุสูงสุด คือ เวลา 12.01 - 15.00 น. อำเภอที่เกิดอุบัติเหตุสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ อำเภอระโนด สะบ้าย้อย และเมืองสงขลา ส่วนอำเภอที่มีอุบัติเหตุ/ผู้บาดเจ็บเป็นศูนย์ คือ อำเภอสะเดา โดยเฉพาะพื้นที่เขตอำเภอเมืองสงขลา ซึ่งเป็นศูนย์กลางของราชการ การศึกษา การท่องเที่ยว และการคมนาคมของจังหวัด การจราจรมีความหนาแน่นสูงโดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนและช่วงเทศกาล ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุและความไม่ปลอดภัยมากกว่าพื้นที่อื่น สถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา จึงมีบทบาทโดยตรงในการกำกับดูแลความเรียบร้อยด้านการจราจรในพื้นที่ โดยใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด การณรงค์ความปลอดภัย การบังคับใช้กฎหมาย รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนและระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อมาตรการอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรับรู้ และผลสัมฤทธิ์ของมาตรการนั้น ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวางแผนมาตรการ การบังคับใช้กฎหมาย และการสื่อสารกับประชาชน

เมื่อนำมาพิจารณาในบริบทของอำเภอเมืองสงขลา ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างต่อเนื่องและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนในชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงความเป็นธรรมในกระบวนการดำเนินมาตรการจราจร เช่น การตั้งจุดตรวจ การควบคุมความเร็ว หรือการอำนวยความสะดวกด้านจราจร ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการประเมินของประชาชนในมิติของความสามารถ ความโปร่งใส และความตั้งใจดีของหน่วยงาน หากกระบวนการดังกล่าวดำเนินไปอย่างเท่าเทียม มีหลักเกณฑ์ชัดเจน และมีการสื่อสารอย่างเหมาะสม จะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎหมาย ในทางตรงกันข้าม หากประชาชนรับรู้ว่าการดำเนินการขาดความยุติธรรม หรือมีลักษณะเลือกปฏิบัติ ย่อมส่งผลกระทบเชิงลบต่อการรับรู้ในองค์ประกอบของความไว้วางใจ และลดระดับความร่วมมือในระยะยาว

ดังนั้น แนวคิดของ Tyler (2006) และ Siegrist et al. (2000) จึงมีความสัมพันธ์ในลักษณะเกื้อหนุนกัน โดยความเป็นธรรมในกระบวนการทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญที่ก่อให้เกิดการรับรู้ด้านความสามารถ ความโปร่งใส และความตั้งใจดีของหน่วยงาน อันเป็นพื้นฐานของความไว้วางใจ และนำไปสู่การยอมรับมาตรการด้านความปลอดภัยทางถนนอย่างยั่งยืนในบริบทของอำเภอเมืองสงขลา ต่อไป



ภาพที่ 1 ดัชนีความรุนแรง ตั้งแต่ปี 2563-2567

ปี พ.ศ.	จังหวัดสงขลา	ภาคใต้	ประเทศ
2563	4.345	13.25	7.78
2564	3.69	8.29	6.63
2565	6.535	10.08	7.01
2566	10.854	9.23	7.18
2567	15.937	14.58	9.66

ที่มา : หน่วยเฝ้าระวังและสะท้อนสถานการณ์ความปลอดภัยทางถนน

จากรายงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2565) พบว่า ประชาชนยังมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในบางพื้นที่ เช่น ด้านความล่าช้า ความเป็นธรรม หรือการเลือกปฏิบัติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจและความร่วมมือของประชาชนในการปฏิบัติตามมาตรการจราจร(สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2565)ความร่วมมือจากประชาชนไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากปราศจาก “ความเชื่อมั่น” ต่อเจ้าหน้าที่และมาตรการที่ดำเนินการ ซึ่ง “ความเชื่อมั่น” นั้นต้องสร้างขึ้นบนพื้นฐานของความสามารถ ความโปร่งใส และความเป็นธรรมในกระบวนการทั้งหมด

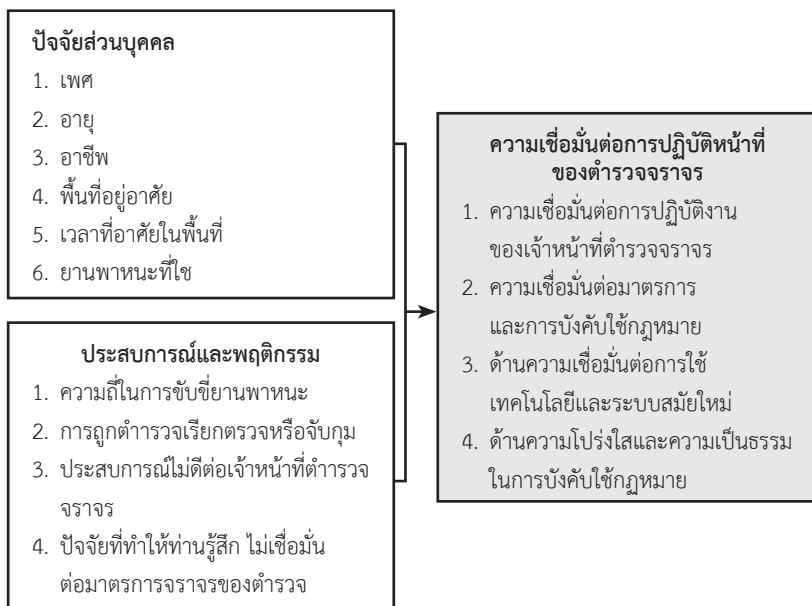
ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและได้รับความไว้วางใจจากประชาชนยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและประสบการณ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา
4. เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรระหว่างตำบลที่อยู่อาศัย
5. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น (จำลองลักษณ์ อินทวัน, 2558, หน้า 49-50) ได้มีนักวิชาการ คือ Mayer, Davis and Schoorman (1995) ได้ศึกษารวบรวมปัจจัยคุณลักษณะและจิตลักษณะที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ พบว่า มีหลายปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในตัวของผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ (Trustee) ซึ่งจะส่งผลก่อให้เกิดความไว้วางใจจากผู้ที่มีมอบความไว้วางใจ (Trustor) ได้แก่ ศักยภาพหรือความสามารถ ประสิทธิภาพการรอบคอบ ความยุติธรรมความซื่อสัตย์ ความเมตตากรุณา ความเปิดเผย การรักษาสัญญา การเป็นมิตร ความเอาใจใส่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Bude, Qin, Ju and Dryer (2007, pp. 610-613) ยังได้แสดงถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยเหตุของความไว้วางใจมี 3 ปัจจัยเช่นเดียวกัน คือ ความสามารถ ความเมตตากรุณา และการยึดหลักคุณธรรม

ในขณะที่ Dietz, Hyland and Hay-Smith (2006, pp. 588) เสนอว่าองค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจประกอบด้วย การยึดหลักคุณธรรม ซึ่งรวมถึงความเปิดเผยและความซื่อสัตย์ ความเมตตากรุณา สมรรถนะ และความสามารถพยากรณ์ได้ เช่นเดียวกันกับโรบบิน (Robbins, 2000, pp. 502-503)

ในบริบทของการปฏิบัติงานของภาครัฐ เช่น การบริการประชาชน การบังคับใช้กฎหมาย หรือการตั้งมาตรการสาธารณะ เช่น การควบคุมจราจร การกระจายงบประมาณ หรือการควบคุมโรคระบาด การรับรู้ของประชาชนว่ามาตรการเหล่านั้น “ยุติธรรม” หรือไม่ มีผลต่อการยอมรับและการให้ความร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญหากประชาชนมองว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีโอกาสแสดงความเห็น พวกเขาจะรู้สึกว่าคุณธรรมมีศักดิ์ศรีในระบบ ซึ่งส่งผลต่อความไว้วางใจและความร่วมมือกับภาครัฐในระยะยาว (Sunshine & Tyler, 2003)

ในอีกด้านหนึ่ง ทฤษฎีความยุติธรรมยังเชื่อมโยงกับจริยธรรมในการบริหารงาน โดยนักวิชาการอย่าง David Miller เสนอว่า ความยุติธรรมไม่เพียงแต่เป็นเรื่องของโครงสร้างหรือกฎหมาย แต่ยังเกี่ยวข้องกับ “คุณค่า” และ “ความรับผิดชอบ” ที่เจ้าหน้าที่รัฐควรมีต่อประชาชน เช่น ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของตน (Miller, 1999)

กฎหมายต่าง ๆ ที่บัญญัติออกมานั้น ถือเป็นเครื่องมือในการควบคุมทางสังคมของรัฐ โดย Donald Black (1976, pp. 4-6, as cited in Horwitz. 1990) ได้อธิบายว่า กฎหมายต่าง ๆ มีบทบาทในการควบคุมทางสังคมอยู่ 4 ลักษณะ ได้แก่ 1. การลงโทษ (Penal) โดยการกำหนดให้พฤติกรรมต่างๆ เป็นความผิด ซึ่งหากประชาชนฝ่าฝืนจะได้รับบทลงโทษ 2. การชดเชย (Compensatory) เป็นลักษณะที่ต้องการบังคับให้ผู้กระทำผิดชดเชยให้แก่ผู้เสียหายตามความเหมาะสมจากการละเมิดต่างๆ 3. การบำบัดรักษา (therapeutic) เป็นการควบคุมสังคม โดยการคุ้มครองดูแลและยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือและบำบัดรักษาเหยื่อและผู้ที่ได้รับผลร้ายจากการกระทำความผิด 4. แบบประนีประนอม (Conciliatory) โดยมุ่งที่จะแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของคู่กรณี โดยพยายามที่จะหาข้อยุติ เพื่อระงับข้อพิพาทหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสมานฉันท์

3. ระเบียบวิธีวิจัยหรือกระบวนการการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา เป็นการศึกษาวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรายละเอียดมีดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาจำนวน 129,221 คน จากนั้นดำเนินการกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane คือ โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับมีนัยสำคัญที่ 0.05 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวน 398 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมากและมีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่จำแนกแต่ละตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา เนื่องจากช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรในแต่ละพื้นที่ที่มีการเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นระหว่างตำบล รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ตามบริบทพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 6 ตำบล ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของตำบลในอำเภอเมืองสงขลา

ตำบล	ประชากรทั้งหมด (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ่อยาง	39,712	122
เขารูปช้าง	42,942	132
เกาะแต้ว	9,264	29
พะวง	22,714	70
ทุ่งหวัง	9,868	30
เกาะยอ	4,721	15
รวม	129,221	398

ที่มา:ประชากรปี2566

เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นแบบสอบถาม สำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพตำบลที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองสงขลา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ย่านพาหนะที่ใช้ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ใช้ Regression Test

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ ได้แก่ ระยะเวลาในการ ขี่จักรยานพาหนะจำนวนการถูกเรียกตรวจหรือจับกุม ประสบการณ์ที่ไม่ติดต่อดำรวจจราจร ปัจจัยที่ทำให้ ไม่เชื่อมั่นต่อดำรวจจราจร มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ใช้ F - Test

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร 2) ด้านความเชื่อมั่น ต่อมาตรการและการบังคับใช้กฎหมาย 3) ด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้เทคโนโลยีและระบบสมัยใหม่ 4) ด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมาย ใช้ One Sample Test ซึ่งแบบสอบถาม ในตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วน โดยประมาณค่าตามแบบของลิคอร์ท (Likert Scale) โดย ได้กำหนดค่าการประมวลผลดังนี้

ความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ความเชื่อมั่นระดับมาก	ให้	4	คะแนน
ความเชื่อมั่นระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ความเชื่อมั่นระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
ความเชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 0.50	แปลความว่า ความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แปลความว่า ความเชื่อมั่นระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แปลความว่า ความเชื่อมั่นระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แปลความว่า มีความเชื่อมั่นระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แปลความว่า มีความเชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และมีความเหมาะสมสำหรับ การวิเคราะห์แล้วทำการจัดทำข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จทางสถิติ โดยใช้สถิติ เจิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่และค่าร้อยละบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานบรรยายปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจจราจร ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอนุมาน คือ การทดสอบ (F-test) ใช้เปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (เช่น เปรียบเทียบความเชื่อมั่นระหว่างตำบล) และการทดสอบ One-Sample-Test ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. การวิเคราะห์และการสรุปผลการศึกษา

คณะผู้วิจัยเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีพรรณนาประกอบตารางแสดงผลและนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	156	39.2
หญิง	211	53.0
LGBTQ+	31	7.8
รวม	398	100.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	97	24.4
21 – 30 ปี	217	54.5
31 – 40 ปี	33	8.3
41 – 50 ปี	26	6.5
มากกว่า 50 ปี	25	6.3
รวม	398	100.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	261	65.5
พนักงานบริษัท	28	7.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60	15.1
ธุรกิจส่วนตัว	22	5.5
อื่น ๆ	27	6.8
รวม	398	100.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย ในอำเภอเมืองสงขลา

ตำบล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ่อয়ง	122	30.7
เขารูปช้าง	132	33.2
เกาะแต้ว	29	7.3
พะวง	70	17.6
ทุ่งหวัง	30	7.5
เกาะยอ	15	3.8
รวม	398	100.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	67	16.8
1 – 5 ปี	162	40.7
6 – 10 ปี	46	11.6
มากกว่า 10 ปี	123	30.9
รวม	398	100.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้เป็นประจำ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถจักรยานยนต์	277	69.8
รถยนต์ส่วนตัว	80	20.1
รถสาธารณะ	23	5.8
จักรยาน	12	3.0
เดินเท้า	6	1.5
รวม	398	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.0) มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 54.5) ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 65.6) อาศัยอยู่ในตำบลเขารูปช้างมากที่สุด (ร้อยละ 33.2) พักอาศัยอยู่เป็นเวลา 1 – 5 ปี (ร้อยละ 40.7) และใช้รถจักรยานยนต์เป็นหลัก (ร้อยละ 69.6)

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรเป็นรายด้าน ได้ข้อค้นพบดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่สามารถอำนวยความสะดวกด้านจราจร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 2) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ และปฏิบัติงาน อย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 3) เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของ สถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

2. ด้านความเชื่อมั่นต่อมาตรการและการบังคับใช้กฎหมาย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ 1) การตรวจจับความผิด เช่น เมาแล้วขับหรือ ไม่สวมหมวกนิรภัยเป็นไปตามระเบียบที่เหมาะสม ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่า 3.92 2) มาตรการของตำรวจ เช่น การตั้งด่าน จุดตรวจมีต่อเนื่องและเหมาะสมกับพื้นที่ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3) มีการ แจ้งเตือนหรือประชาสัมพันธ์มาตรการจราจรให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76

3. ด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้เทคโนโลยีและระบบสมัยใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ 1) สถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลาใช้เทคโนโลยีในการควบคุมจราจร อย่างเหมาะสม ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 2) การใช้กล้องวงจรปิดหรือกล้องตรวจจับความเร็ว มีประสิทธิภาพ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจราจร ได้อย่างสะดวก ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 4) ระบบรายงานเหตุจราจร เช่น การแจ้งผ่านแอป/ โซเชียลมีเดีย มีความทันสมัย ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

4. ด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการใช้กฎหมาย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 2) การออกใบสั่งหรือจับกุมเป็นไปตามข้อเท็จจริง ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3) ประชาชนสามารถร้องเรียนหรือขอความเป็นธรรมได้อย่างเปิดเผย ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 4) การตั้งด่านมีเหตุผล ไม่เป็นการสุ่มตรวจโดยไร้เป้าหมาย ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 5) เจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวและแจ้งเหตุผลในการเรียกตรวจชัดเจน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและลำดับความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน

ลำดับ	ด้าน	ค่าเฉลี่ย (X)	ระดับ
1	มาตรการและการบังคับใช้กฎหมาย	3.84	มาก
2	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร	3.83	มาก
3	การใช้เทคโนโลยีและระบบสมัยใหม่	3.77	มาก
4	ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมาย	3.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.79	มาก

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ “ยานพาหนะที่ใช้” เพียงปัจจัยเดียว ขณะที่เพศ อายุ อาชีพ พื้นที่อยู่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเชิงโครงสร้างข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้รถจักรยานยนต์ (ร้อยละ 69.6) รองลงมาคือรถยนต์ส่วนบุคคล (ร้อยละ 20.1) และระบบขนส่งสาธารณะหรือการเดินทางในสัดส่วนที่น้อยกว่าอย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนว่าประสบการณ์ของผู้ใช้ถนนในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลามีลักษณะ “พึ่งพารถจักรยานยนต์เป็นหลัก” ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า ประเภทของยานพาหนะไม่ใช่เพียงตัวแปรประชากรศาสตร์ทั่วไป แต่เป็นตัวแปรที่สะท้อน “ระดับความถี่ของการปฏิสัมพันธ์กับตำรวจจราจร” และ “ระดับความเสี่ยงต่อการถูกบังคับใช้กฎหมาย” โดยตรง กล่าวคือ ผู้ใช้รถจักรยานยนต์มักเผชิญการเรียกตรวจในประเด็นเกี่ยวกับหมวกนิรภัย ใบอนุญาตขับขี่ การดัดแปลงสภาพรถ หรือการกระทำความผิดเล็กน้อยมากกว่ากลุ่มผู้ใช้รถยนต์ ส่งผลให้เกิดประสบการณ์เชิงตรงกับเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งกว่า

ดังนั้น “ยานพาหนะที่ใช้” จึงทำหน้าที่เป็นตัวแปรเชิงบริบท (contextual variable) ที่สะท้อนรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับรัฐในพื้นที่สาธารณะ และกลายเป็นตัวกำหนดระดับการรับรู้ความคาดหวัง และการประเมินความเป็นธรรมของการบังคับใช้กฎหมาย

5. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จากผลวิจัยพบว่าความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา เมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยส่วนใหญ่แล้ว ด้านความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร (ค่าเฉลี่ย = 3.83) ด้านความเชื่อมั่นต่อมาตรการและการบังคับใช้กฎหมาย (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้เทคโนโลยีและระบบสมัยใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมาย (ค่าเฉลี่ย = 3.74) จะอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร ความเชื่อมั่นต่อมาตรการและการบังคับใช้กฎหมาย ความเชื่อมั่นต่อการใช้เทคโนโลยีและระบบสมัยใหม่ ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านจราจรในอำเภอเมืองสงขลา ซึ่งสอดคล้องกับผลศึกษาวิจัยของ Tyler (2006) ศึกษาในเรื่องความยุติธรรมแบบกระบวนการ (Procedural Justice) ซึ่งเน้นความยุติธรรมในขั้นตอนมากกว่าผลลัพธ์โดย Tom R. Tyler เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ในบริบทของกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เขาพบว่าประชาชนจะยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายมากขึ้น หากรู้ลึกกว่ากระบวนการนั้นยุติธรรมไม่ลำเอียงและให้โครงการทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมผลลัพธ์

จะไม่ใช่สิ่งที่พึงพอใจก็ตาม เพราะงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สุภาวดี สถาพร (2564) และ ธนกฤต มณีวงศ์ (2565) พบว่าประชาชนบางกลุ่มยังรู้สึกไม่มั่นใจต่อการบังคับใช้กฎหมายจราจร โดยเฉพาะกรณีการตั้งด่านตรวจที่ไม่โปร่งใส การเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือพฤติกรรมไม่เหมาะสม ซึ่งล้วนส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนและนำไปสู่ความไม่ร่วมมือกับมาตรการของรัฐในที่สุด

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จากผลวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ตำบลที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองสงขลา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และยานพาหนะที่ใช้ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา เมื่อพิจารณาแล้วแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร คือ ยานพาหนะที่ใช้เพียงปัจจัยเดียว ในมิติของทฤษฎีความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice) ของ Tom R. Tyler (2006) ชี้ให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นเกิดจากการรับรู้ถึงความเป็นธรรมใน “ขั้นตอน” การปฏิบัติหน้าที่ มากกว่าผลลัพธ์ของการบังคับใช้กฎหมาย หากกลุ่มผู้ใช้ยานพาหนะบางประเภทมีโอกาสเผชิญหน้ากับตำรวจบ่อยกว่า ย่อมมีโอกาสประเมินขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บ่อยกว่าเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการอธิบายเหตุผล การแสดงบัตรประจำตัว หรือความสุภาพในการสื่อสาร

ประเภทของยานพาหนะสะท้อน “สถานะเชิงโครงสร้างบนท้องถนน” (road hierarchy) กล่าวคือ รถจักรยานยนต์มักถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิดกฎหมายจราจรสูงกว่ากลุ่มอื่น จึงอาจถูกกำหนดเป็นเป้าหมายของมาตรการควบคุมอย่างเข้มงวดมากกว่า การที่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งถูกตรวจสอบบ่อย ย่อมส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมหรือความลำเอียงของมาตรการดังกล่าวกว่า

จากแนวคิดเรื่องความไว้วางใจของ Mayer, Davis และ Schoorman (1995) ความเชื่อมั่นเกิดจากการประเมิน “ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และความตั้งใจ” ของผู้ใช้อำนาจรัฐ กลุ่มผู้ใช้รถจักรยานยนต์ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในเชิงควบคุม (control interaction) บ่อยครั้ง อาจพัฒนาความเชื่อมั่นหรือความไม่เชื่อมั่นจากประสบการณ์ตรงมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์เลย เช่น ผู้เดินเท้า

นอกจากนี้ บริบทของพื้นที่อำเภอเมืองสงขลาซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของ สถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา มีลักษณะการจราจรหนาแน่นและพึ่งพารถจักรยานยนต์เป็นหลัก ทำให้มาตรการบังคับใช้กฎหมายมุ่งเน้นไปยังกลุ่มนี้โดยปริยาย ผลที่เกิดขึ้นจึงไม่ใช่เพียงความแตกต่างด้านพฤติกรรมการใช้รถ แต่เป็นความแตกต่างด้าน “ประสบการณ์รัฐ” (state encounter experience) ซึ่งกลายเป็นตัวแปรกำหนดระดับความเชื่อมั่น

ดังนั้น ข้อค้นพบเรื่อง “ยานพาหนะ” จึงมีนัยสำคัญทางวิชาการในฐานะตัวแปรสะท้อนพลวัตความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนในพื้นที่สาธารณะ และมีนัยเชิงนโยบายว่า การพัฒนาความเชื่อมั่นควรออกแบบมาตรการสื่อสารและการบังคับใช้กฎหมายที่คำนึงถึงลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ถนนแต่ละประเภท มากกว่าการใช้แนวทางเดียวกันทั้งหมด

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและประสบการณ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมประกอบด้วย การใช้ยานพาหนะ ประสบการณ์การถูกตำรวจจราจรเรียกตรวจหรือจับกุมในปีที่ผ่านมา ประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อตำรวจจราจร ปัจจัยที่ทำให้รู้สึกไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและประสบการณ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา เมื่อพิจารณาแล้วแต่ละพฤติกรรมพบว่าพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรอยู่ในระดับมากทุกด้าน (ค่าเฉลี่ย-3.41) เนื่องจากค่า SIG เท่ากับ $0.006 < 0.05$ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี Mayer (1995) ได้กล่าวมาจากคานิยามที่ว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ คือ ความยินยอมของบุคคลที่จะยอมรับผลการกระทำที่อาจเป็นผลทางลบของบุคคลอื่น โดยอยู่บนพื้นฐานความคาดหวังที่ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติหรือทำงานใดๆ ที่สำคัญสำหรับผู้ที่ทำให้ความเชื่อถือไว้วางใจ เพราะงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Procedural Justice ของ Tyler (2006) ซึ่งเน้นความยุติธรรมใน “ขั้นตอน” มากกว่าผลลัพธ์ โดย Tom R. Tyler เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ในบริบทของกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เขาพบว่า ประชาชนจะยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายมากขึ้น หากรู้สึกว่าการบริหารนั้นยุติธรรม ไม่ลำเอียง และให้โอกาสทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วม แม้ผลลัพธ์จะไม่เป็นที่พึงพอใจก็ตาม เพราะงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Siegrist et al. (2000) ชี้ให้เห็นว่าความโปร่งใส ความสามารถ และความตั้งใจดีของหน่วยงานรัฐ คือ องค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การยอมรับและความเชื่อมั่นจากประชาชน

4. เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรระหว่างตำบลที่อาศัยอยู่ จากผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรระหว่างตำบลที่อาศัยอยู่ พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มนต์ชัย วรรณศรี (2563) ศึกษาในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในมาตรการป้องกันและแก้ปัญหาอุบัติเหตุทางถนน กรณีศึกษาเขตเมืองสงขลา : พบว่าประชาชนในเขตเมือง มีความสนใจที่จะร่วมมือกับตำรวจจราจร แต่ติดขัดด้านการประสานงานและการขาดช่องทางสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

5. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร จากการวิเคราะห์พบว่า 1) หน่วยงานตำรวจควรดำเนินการด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยเฉพาะในการตั้งด่านตรวจหรือการบังคับใช้กฎหมายจราจร ควรมีหลักเกณฑ์ที่เข้าใจอย่างทั่วถึง 2) ควรเน้นการให้บริการเชิงป้องกัน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นผ่านเวทีรับฟังความคิดเห็น หรือxor้องเรียนที่เข้าถึงง่ายและมีการตอบสนองเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องเชื่อมโยงกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องของ Siegrist et al. (2000) ชี้ให้เห็นว่า ความโปร่งใส ความสามารถและความตั้งใจดีของหน่วยงานรัฐ คือ องค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การยอมรับและความเชื่อมั่นจากประชาชน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Tyler(2006) ได้เสนอว่า

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกรับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลความปลอดภัยด้านการจราจร

ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยด้านการจราจร เช่นการแจ้งเหตุหรือแจ้งปัญหาการจราจรผ่าน ช่องทางต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาการจราจรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและระบบสมัยใหม่ในการบริหารจัดการจราจร เช่น ระบบกล้องตรวจจับความเร็ว ระบบกล้องวงจรปิด หรือช่องทางการแจ้งเหตุผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านจราจร

2. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์มาตรการด้านการจราจรควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการด้านการจราจร การตั้งด่านตรวจและกฎหมายจราจรผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อออนไลน์หรือช่องทางของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจร

3. การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสารและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพโปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การเปิดพื้นที่สาธารณะสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเปิดพื้นที่ให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและสร้างสรรค์ ถือเป็นหัวใจสำคัญของการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาชุมชน พื้นที่ดังกล่าวอาจเป็นทั้งในรูปแบบทางกายภาพ เช่น การจัดเวทีประชาคม การประชุมชุมชน หรือเวทีเสวนาในห้องถ้ำ รวมไปถึงช่องทางออนไลน์ เช่น กลุ่มเฟซบุ๊กหรือไลน์ของชุมชน

2. การสร้างระบบติดตามและประเมินผลการมีส่วนร่วมเมื่อดำเนินกิจกรรมหรือโครงการที่มีการมีส่วนร่วมของประชาชนแล้ว ควรีระบบติดตามและประเมินผลที่ชัดเจน เพื่อวัดประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วม และนำผลลัพธ์มาพัฒนากระบวนการในอนาคตให้ดีขึ้น

3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถขยายช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนให้กว้างขวางขึ้น ทั้งในด้านการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการกระจายข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ประชาชนส่วนใหญ่นิยมใช้สมาร์ทโฟนและสื่อสังคมออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ อภิเดช. (2021). ความสัมพันธ์ของความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลกับผลการดำเนินงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสมัยใหม่, 9(1), 77–92.
- จำลองลักษณ์ อินทวน. (2015). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรรัฐ. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ธนกฤต มณีวงศ์. (2019). ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรและความไว้วางใจของประชาชน. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 8(1), 101–118.
- ธนภพ ศรีวงษ์. (2020). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายจราจร. วารสารนิติศาสตร์, 49(2), 115–134.
- ธีรภาพ วัฒนจิรากรณ์. (2002). จิตวิทยาสังคม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญส่ง หาญพานิช. (2003). ความไว้วางใจในการบริหารงานภาครัฐ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัญญาภรณ์ ศรีกุลชา. (2010). การบริหารความเชื่อมั่นในองค์กร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศุภกฤต พรหมแก้ว. (2018). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายจราจรของผู้ขับขี่จักรยานยนต์ในเขตเทศบาลนครราชสีมา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 12(3), 45–59.
- สถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา. (2023). ข้อมูลทั่วไปและภารกิจของสถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา. สถานีตำรวจภูธรเมืองสงขลา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2019). ความโปร่งใส: แนวคิดและแนวปฏิบัติในภาครัฐ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2022). รายงานสถานการณ์จราจรและมาตรการบังคับใช้กฎหมายจราจร. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2022). ประชากรจังหวัดสงขลา ค.ศ. 2022. สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2023). สถิติประชากรไทย พ.ศ. 2023. สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สุภาวดี สถาพร. (2021). ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 12(2), 55–72.
- กุลภรณ์ เทพพัตรา. (2005). ความไว้วางใจและการบริหารองค์การ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	นางสาวธมลวรรณ เดิมพรม มัธยมศึกษาตอนปลาย มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่อยู่ 25 ม.10 ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด จ.พัทลุง อีเมล 661101258@tsu.ac.th
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิวัฒน์ สมานธิ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ที่อยู่ เลขที่ 140 ตำบลเขารูปช้างอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อีเมล apiwat@tsu.ac.th
	นายชนาธิป พูลสวัสดิ์ มัธยมศึกษาตอนปลาย มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่อยู่ 44 ม.5 ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง อีเมล 661101200@tsu.ac.th
	นางสาวณัฐพัสร แดงด้วง มัธยมศึกษาตอนปลาย มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่อยู่ 27 ม.3 ต.เกาะเพชร อ.หัวไทร จ.นครศรีธรรมราช อีเมล 661101233@tsu.ac.th
	นางสาวณัฐวดี เกิดภิบาล มัธยมศึกษาตอนปลาย มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่อยู่ 24/11 ถ.บ้านโพธิ์ ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง อีเมล 661101236@tsu.ac.th
	นางสาวปรัชญาพร ถาวรประสิทธิ์ มัธยมศึกษาตอนปลาย มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่อยู่ 205/1 ม.4 ต.ระวะ อ.ระโนด จ.สงขลา อีเมล 661101299@tsu.ac.th

	นายพรหมมินทร์ ชุนปราบ มัธยมศึกษาตอนปลาย มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่อยู่ 160 ม.5 ต.นาโหนด อ.เมือง จ.พัทลุง อีเมลล์ 661101325@tsu.ac.th
	นางสาวมัญชสา ทองส่งโสม มัธยมศึกษาตอนปลาย มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่อยู่ 3 ม.8 ต.ท่าซอม อ.หัวไทร จ.นครศรีธรรมราช อีเมลล์ 661101360@tsu.ac.th
	นายศุภเชษฐ์ สมเพ็ชร มัธยมศึกษาตอนปลาย มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่อยู่ 70 ม.13 ต.ตำนาค อ.เมือง จ.พัทลุง อีเมลล์ 661101408@tsu.ac.th
	นายสรศาสตร์ ชูชาติ มัธยมศึกษาตอนปลาย มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่อยู่ 71 ถ.ค่ายลูกเสือ ต.ลำปำ อ.เมือง จ.พัทลุง อีเมลล์ 661101415@tsu.ac.th
	นายอิสมาแอล ดุกดอกจันท์ มัธยมศึกษาตอนปลาย มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่อยู่ 215 ม.4 ต.แม่ขี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง อีเมลล์ 661101475@tsu.ac.th