

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา

โกสินทร์ มั่นพรม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สิงหาคม 2550

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา

โกสินทร์ มั่นพรม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สิงหาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

A STUDY OF THE SATISFACTION OF PEOPLE USING MOTORCYCLES TOWARDS THE
PERFORMANCE OF THE TRAFFIC POLICE OFFICERS AT AMHUR PHRANAKHON
SI AYUTTHAYA PROVINCIAL POLICE STATION

KOSIN MANPROM

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Social Sciences for Development
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

August 2007

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ
ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
โดย คาบตำรวจโกสินทร์ มั่นพรม
สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชิตชัย สนั่นเสียง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา รุ่งราตรี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส)

..... กรรมการ
(ดร.ชิตชัย สนั่นเสียง)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา รุ่งราตรี)

..... กรรมการ
(พันตำรวจเอกยศไกร วงษ์ดาวไทย)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

.....อธิการบดี
(รองศาสตราจารย์สุวิทย์ เทียรทอง)

สิงหาคม พ.ศ. 2550

โกสินทร์ มั่นพรม. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ชิตชัย สนั่นเสียง, ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา รุ่งราตรี.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ จำนวน 240 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้าน การให้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ด้านการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด การสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำผิด และด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน

2. ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์ และการกระทำผิดกฎจราจรต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Kosin Manprom. (2007). **A Study of the Satisfaction of People using motorcycles towards the Performance of the Traffic Police Officers at Amphur Phranakhon Si Ayutthaya Provincial Police Station.** Master Thesis, M.A. (Social Sciences for Development).
Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.
Advisory Committee : Dr.Chidchai Sananseang, Assistant Professor Kanchana Rungratri.

ABSTRACT

The purposes of the research were 1) to study the levels of the satisfaction of people using motorcycles towards the performance of the traffic police officers at Amphur Phranakhon Si Ayutthaya Provincial Police Station and 2) to compare the factors that affected the people's satisfaction towards the performance of the traffic police officers at Amphur Phranakhon Si Ayutthaya Provincial Police Station. The sample group consisted of 240 random people using motorcycles. The instrument used for the data collection was questionnaires. The statistical analysis was performed by percentage, mean, standard deviation, t - test and F - test.

The findings indicated as follows:

1. the people using motorcycles were satisfied with the performance of the traffic police officers at Amphur Phranakhon Si Ayutthaya Provincial Police Station at a moderate level in all aspects ranking from the highest to the lowest as follows: giving them information, enforcing the traffic law, setting the checkpoints, scrutinizing and arresting the persons who violated the law and controlling the traffic in the streets.
2. the people using motorcycles with different sexes, ages, educational backgrounds, careers, kinds of motorcycles, experiences of riding motorcycles and violation of traffic regulations were differently satisfied with the performance of the traffic police officers at Amphur Phranakhon Si Ayutthaya Provincial Police Station at the significant level of .05.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ชิดชัย สนั่นเสียงและ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา รุ่งราตรี ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ให้ มีความสมบูรณ์และถูกต้องและขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริณา จิตต์จรัส และ พันตำรวจเอกยศไกร วงษ์ดาวไทย ที่ได้สละเวลาในการเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ขอกราบ ขอบพระคุณพันตำรวจโทวิชชัย นาคฤทธิ์ รองผู้กำกับการจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอ พระนครศรีอยุธยา พันตำรวจโท ดร.อรุณ วานิชานันท์ สารวัตรจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอ พระนครศรีอยุธยา พันตำรวจโทภูมิพัฒน์ พรใหญ่พงษ์ สารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจภูธร อำเภอพระนครศรีอยุธยา ที่กรุณาช่วยตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้และอบรม สั่งสอนผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะทั้งรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลและ รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่ บิดา มารดา ผู้มีอุปการะคุณ ตลอดจนคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่ายิ่ง ความสำเร็จและความภาคภูมิใจใน ครั้งนี้เป็นผลมาจากพลังใจที่ผู้วิจัยได้รับจากครอบครัวที่คอยสนับสนุนเป็นกำลังใจและเสียสละ หลายสิ่งหลายประการเพื่อให้ผู้วิจัยได้ศึกษาจนสำเร็จสมความปรารถนาด้วยดี

โกสินทร์ มั่นพรม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฏ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของเนื้อหา.....	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวความคิด ทฤษฎี หลักการเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวความคิด หลักการ เกี่ยวกับการให้บริการ.....	17
แนวความคิดและวัตถุประสงค์ในการบัญญัติกฎหมายจราจร.....	20
ลักษณะกฎหมายจราจรและการลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร.....	22

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร..... ๗

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) แผนงานและโครงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร	
แผนงานจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา.....	34
ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ.....	49
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรของประชาชน ที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ.....	52
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา.....	55
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา.....	61

ตอนที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้
รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา..... ๗๓

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	89
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	97
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	99

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	เปรียบเทียบสถิติประเภทรถที่เกิดอุบัติเหตุปี พ.ศ. 2547 - 2549.....	3
2	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ.....	50
3	จำนวนและร้อยละของระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรของประชาชนที่ใช้ รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ.....	52
4	จำนวนและร้อยละความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรของประชาชนที่ใช้ รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ.....	53
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ.....	56
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรด้านการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด การสอดส่อง ตรวจตราและจับกุมผู้กระทำความผิดของผู้ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ.....	57
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจรของประชาชน ที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ.....	58
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรด้านการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน ของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ.....	59
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในภาพรวมของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์ เป็นพาหนะ.....	60

10	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา กับเทศ.....	61
11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับอายุ.....	๖

สารบัญชตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับอายุ.....	63
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับระดับการศึกษา.....	64
14	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับระดับการศึกษา.....	65
15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับอาชีพ.....	66
16	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับอาชีพ.....	67
17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับประเภทรถจักรยานยนต์.....	68
18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับประสบการณ์การขับขี่รถจักรยานยนต์.....	69
19	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกับประสบการณ์การขับขี่ รถจักรยานยนต์.....	70
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยากับการกระทำผิดกฎจราจร.....	71
21	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานี ตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร.....	72

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2 ขั้นตอนในการเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	13
3 แสดงความต้องการตามลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	14

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา