

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทยได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ทำให้ประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยการสร้างโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ได้แก่ โรงงาน เครื่องจักรกล ถนน ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์ เพื่อรองรับสังคมแบบอุตสาหกรรมที่เน้นการพัฒนาทางวัตถุเป็นสำคัญ ก่อให้เกิดการย้ายถิ่นฐานของประชาชนจากชนบทเข้าสู่กรุงเทพมหานครตลอดจนเมืองใหญ่ ๆ ในส่วนภูมิภาค อันเป็นศูนย์รวมการผลิต สร้างความแออัด สังคมเมืองเกิดปัญหาตามมา สังคมมีค่านิยมทางวัตถุ การใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นการใช้จ่ายอย่างฟุ่มเฟือย ผลกระทบตามมาคือ เกิดปัญหาทางด้านการจราจร ซึ่งเป็นปัญหาวิกฤตระดับชาติ (สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก. 2540 : 9) ปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ ถนนและผังเมือง ปริมาณรถและทิศทางการเดินทาง พฤติกรรมการขับขี่และการบริหารงานจราจร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2546 : 1) และสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดปัญหาจราจรติดขัด คือ พฤติกรรมการขับขี่ คนเป็นปัจจัยสำคัญของปัญหาการจราจร โดยพฤติกรรมการขับขี่ที่ขาดวินัยจราจรของคนเป็นผลมาจากค่านิยม ทัศนคติ และความเคยชินของคนที่มีอย่างผิด ๆ ซึ่งได้ก่อให้เกิดปัญหาต่อผู้อื่น (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2546 : 10) ทำให้การจราจรติดขัด เกิดอุบัติเหตุ สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ความไม่สะดวก ไม่คล่องตัวในการเดินทางสัญจรไปมาเพื่อดำเนินชีวิตประจำวัน จึงจำเป็นจะต้องมีการจัดการเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านการจราจรอย่างเป็นระบบ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเป็นสิ่งสำคัญที่จะอำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมาบนท้องถนนโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดให้ตำรวจจราจรต้องปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้นั้น มีอยู่หลัก ๆ หลายด้านดังพอสรุปได้ดังนี้ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัดการสอดส่องตรวจตราและจับกุม ผู้กระทำความผิด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน รวมถึงด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการจราจรและการวางแผนการจราจร (อชิรวิทย์ สุพรรณเกษ. 2547 : 45-47) จากการแบ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร การให้บริการสาธารณะเป็นงานบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลให้เกิดความรู้สึทางด้านบวกหรือเกิดความ

ประทับใจในกิจกรรมที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะจึงเปรียบได้กับปฏิกิริยาของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐที่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนและเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้กับประชาชน ถ้าการให้บริการของรัฐเป็นที่พึงพอใจและทำให้เกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงไรนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของรัฐ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ผ่านมาพบว่าประชาชน ยังไม่มีความพึงพอใจ การปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด การสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำความผิด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน (อชิรวิทย์ สุพรรณเกศข. 2547 : 45 – 47) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ความพึงพอใจของประชาชนขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขีรถจักรยานยนต์ การกระทำผิดกฎจราจร ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร ดังผลงานวิจัยของ วีระชัย ภู่อะกุล (2546 : บทคัดย่อ) ; พิสุทธิ สัมพันธ์ (2546 : บทคัดย่อ) ; ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล (2546 : บทคัดย่อ) และสัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : บทคัดย่อ)

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในอำเภอพระนครศรีอยุธยานั้น มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น มีโรงงานอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น ทำให้เศรษฐกิจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีอัตราการเจริญเติบโตมากขึ้น และปริมาณประชาชนที่ย้ายเข้าอยู่อาศัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีเพิ่มขึ้น ประชาชนมีความจำเป็นในการสัญจรและใช้บริการเรื่องการจราจรมาก อำเภอพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นอำเภอ 1 ใน 16 อำเภอของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ประสบปัญหาในเรื่องการจราจรโดยเฉพาะในเขตเทศบาลเพราะเป็นแหล่งที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ซึ่งจะเห็นได้ว่าในแต่ละวันจะมีประชากรใช้รถใช้ถนนกันเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นรถจักรยานยนต์ รถยนต์ หรือรถโดยสารประจำทาง ตลอดจน รถรับส่งพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมจึงก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถิติการเกิดอุบัติเหตุของพาหนะประเภทต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2547– พ.ศ. 2549 ดังตาราง 1

ตาราง 1 เปรียบเทียบสถิติประเภทรถที่เกิดอุบัติเหตุปี พ.ศ. 2547 - 2549

สถิติ (ปี)	ประเภทพาหนะที่เกิดอุบัติเหตุ (จำนวน: ราย)	
	รถจักรยานยนต์	รถยนต์
ปี พ.ศ. 2547 (เดือน ม.ค. – ธ.ค.)	180	260
ปี พ.ศ. 2548 (เดือน ม.ค. – ธ.ค.)	418	118
ปี พ.ศ. 2549 (เดือน ม.ค. – ธ.ค.)	257	72

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา. 2549ข : ไม่ปรากฏเลขหน้า

จากตารางจะเห็นได้ว่า จำนวนพาหนะประเภทรถจักรยานยนต์จะมีสถิติการเกิดอุบัติเหตุในแต่ละปีมากกว่าพาหนะประเภทอื่น ๆ เพราะจากจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เพิ่มขึ้นประกอบกับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจราจร หรือผู้ขับขี่ไม่ให้ความร่วมมือมีการหลีกเลี่ยง ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทำให้เกิดอุบัติเหตุทางการจราจร หรือกีดขวางการจราจรไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องมีการจัดการเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านการจราจรอย่างเป็นระบบ

สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการจราจรและด้านการให้บริการจราจรไว้โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก (สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา. 2549ข : ไม่ปรากฏเลขหน้า) คือ 1) ยุทธศาสตร์ด้านการจราจร ประกอบด้วย การเสริมสร้างวินัยจราจร ให้กับผู้ใช้รถ ใช้ถนนทุกรูปแบบ และใช้มาตรการทางกฎหมายโดยเคร่งครัด เสมอภาค และเป็นธรรม เพื่อให้การจราจร มีความสะดวก ปลอดภัยไร้มลพิษ การนำเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการควบคุมการจราจร และบังคับใช้กฎหมายโดยการจัดทำโครงการ ติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด (Close circuit televisioncctv : CCTV) บริเวณภายในเขตเมืองมรดกโลก และเป็นเมืองทางวัฒนธรรม การจราจรหนาแน่น และบริเวณถนนสายหลักที่จะรองรับรถเข้า-ออก จากกรุงเทพมหานคร-ไปสู่ภาคเหนือ และภาคอีสาน รองรับการขยายตัวของเมืองรอบปริมณฑลและพัฒนาระบบ โดยนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเก็บข้อมูลการออกไปสั่งและตรวจสอบผู้กระทำความผิดซ้ำ รวมทั้งการอายัดใบสั่งกับกรมการขนส่งทางบกและการฝึกอบรม อาสาจราจร เพื่อช่วยเหลือเจ้าพนักงานจราจร

2) ยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการจราจร ประกอบด้วย การให้บริการตามโครงการพัฒนาสถานี

ตำรวจเพื่อประชาชนอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม มุ่งผลสัมฤทธิ์ในอันที่เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนที่มารับบริการ และเกิดความพึงพอใจอย่างแท้จริง การปรับปรุงระบบ และวิธีการทำงานให้สั้น กระชับ สะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop service) การจัดทีมงานประชาสัมพันธ์ทุกสถานีตำรวจ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการบริการข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนได้รับทราบ ไม่ว่าจะเป็นเคเบิลทีวี เว็บไซต์ (Web site) วิทยุกระจายเสียงหรืออื่น ๆ และวิเคราะห์วางแผนด้านการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกระแสความสนใจของประชาชน

การให้บริการด้านการจัดการจราจรเป็นการให้บริการต่อสาธารณะรูปแบบหนึ่งซึ่งต้องได้รับความร่วมมือ และความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ดังนั้นข้อมูลพื้นฐานความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการจะเป็นปัจจัยแรกที่ควรนำมาพิจารณาทำให้การจราจรมีสภาพคล่อง ลดปัญหาการจราจรติดขัด ลดอุบัติเหตุ ลดมลพิษได้ในระดับหนึ่ง การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ สนับสนุนด้วยผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสามารถตอบสนองความต้องการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ได้หรือไม่ ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด (สัมพันธ์ สังข์คำ, 2547 : 1)

จากการดำเนินการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาที่ได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการจราจร และแผนยุทธศาสตร์การให้บริการดังกล่าว เพื่อลดปัญหาการจราจรและลดอุบัติเหตุ โดยได้ดำเนินการกวดขันวินัยจราจรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรบังคับกฎหมายจราจรกับผู้ขับขี่รถใช้ถนน ดำเนินการโดยผ่านมาเป็นระยะเวลา 1 ปี ผู้วิจัยในฐานะผู้ดูแลงานด้านการจราจรของสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา จึงคำนึงถึงความจำเป็นที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้อรรถยานยนต์เป็นพาหนะ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้อรรถยานยนต์เป็นพาหนะเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา

ความสำคัญของการวิจัย

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา เป็นสิ่งสำคัญที่ประชาชนต้องได้รับการอำนวยความสะดวกต่อการสัญจรไปมาบนท้องถนน ถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร รู้ถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร อันจะเป็นผลให้เกิดแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ซึ่งปฏิบัติงานตามระเบียบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ นั้น ที่สำคัญมีหลายด้านซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัดการสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำความผิด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน รวมถึงด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการจราจรและการวางแผนการจราจร จากการแบ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่กำหนดไว้ นั้นมีบางด้านที่ไม่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนทั่วไป และประชาชนไม่สามารถเข้าถึงการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรได้ อาทิ งานด้านเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการจราจรและด้านการวางแผนการจราจร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน โดยตรงซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัดการสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำความผิด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะส่วนบุคคลและรับจ้างสาธารณะที่มีใบอนุญาตขับรถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะและมีใบอนุญาตขับรถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา โดย

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 240 คน โดยแบ่งเป็นผู้ที่ใช้รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลและผู้ที่ใช้รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะอย่างละ 120 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสิทธิภาพในการขับขี่รถจักรยานยนต์ การกระทำผิดกฎจราจร และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร

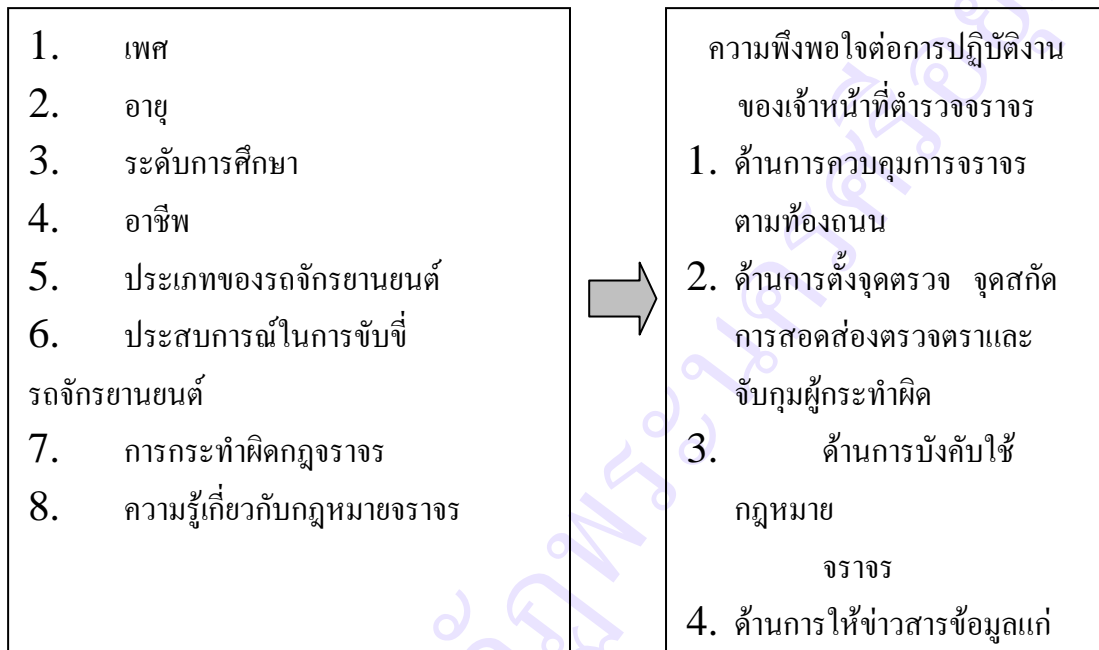
3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านคือ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัด การสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำผิด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดจากตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสิทธิภาพในการขับขี่รถจักรยานยนต์ การกระทำผิดกฎจราจร และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร นำมาจากผลงานวิจัยของ พงศกร โนรี (2540 : บทคัดย่อ); วรจิตร หนองแก (2540 : บทคัดย่อ); วีระชัย ภู่อระกูล (2546 : บทคัดย่อ); พิสุทธิ สัจฉวัฒน์ (2546 : บทคัดย่อ); ปรีชญ์เนตร เกษมมงคล (2546 : บทคัดย่อ); ประสิทธิ์ บุญเจริญ (2546 : บทคัดย่อ); ยงยุทธ ศศิวรรณพงศ์ (2546 : บทคัดย่อ); สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : บทคัดย่อ); ศราวุธ กองสุข (2548 : 43 – 45); วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 : บทคัดย่อ); ทิวา ภิรมย์เจียว (2549 : บทคัดย่อ); อธิพงษ์ ก้อนวิมล (2549 : บทคัดย่อ) และสายชล ทิมสิน (2549 : บทคัดย่อ) ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยนำมาจากหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ตามกฎหมายและหน้าที่ตามระเบียบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร (อชิรวิทย์ สุพรรณเภสัช. 2547 : 45 - 50) สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดได้ดังภาพประกอบ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ หมายถึง คุณลักษณะของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์ การกระทำผิดกฎจราจร และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร
2. เพศ หมายถึง เพศของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะโดยแบ่งออกเป็นเพศชายและเพศหญิง
3. อายุ หมายถึง จำนวนปีเต็มของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ

4. ระดับการศึกษา หมายถึง การจบการศึกษาสูงสุดของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์ เป็นพาหนะ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา/ ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจ / ค้าขาย พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่น ๆ

6. ประเภทของรถจักรยานยนต์ หมายถึง การกำหนดแบ่งแยกรถจักรยานยนต์ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล และรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่จดทะเบียนไว้ตามลักษณะการใช้งาน

7. ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์ หมายถึง จำนวนปีเต็มของประชาชน ที่ได้ขับขี่รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ

8. การกระทำผิดกฎจราจร หมายถึง ประสบการณ์ที่ประชาชนใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะเคยหรือไม่เคยถูกดำเนินคดีเกี่ยวกับกระทำผิดกฎจราจร

9. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร หมายถึง คะแนนที่วัดจากแบบทดสอบที่ผู้วิจัย ออกแบบเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้กฎหมายจราจร โดยแบ่งออกเป็น สัญญาณจราจรและเครื่องหมายจราจร การใช้ทางเดินรถ และลักษณะบทกำหนดโทษ สรุป พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 โดยให้ตอบถูกหรือผิด

10. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกรู้สึกของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน ด้านการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด การสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำผิด ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร และด้านการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน โดยวัดจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้กำหนดเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

11. การควบคุมการจราจรตามท้องถนน หมายถึง การจัดการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน และการเตรียมป้องกันและแก้ไขปัญหาจราจรเมื่อเกิดอุบัติเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

12. การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด การสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำผิด หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการดูแลและจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ การตั้งจุดตรวจ การตรวจยึดรถจักรยานยนต์ต้องสงสัยและการให้บริการด้านอื่น ๆ

13. การบังคับใช้กฎหมายจราจร หมายถึง การควบคุมตรวจจับเมื่อกระทำผิดโดยการเขียนใบสั่งจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเมื่อประชาชนกลุ่มตัวอย่างกระทำผิดกฎหมายจราจร

14. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน หมายถึง การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์การใช้สื่อต่างๆ ในการแจ้งข่าวสารในเรื่องเกี่ยวกับการจราจรที่ประชาชนควรทราบอย่างต่อเนื่อง

15. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร หมายถึง เจ้าพนักงานตำรวจที่มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติตามขอบเขตที่กฎหมายระเบียบ กฎ คำสั่ง หรือแผนงานต่างๆ อันเกี่ยวกับการจราจรกำหนดไว้ให้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการศึกษาี้หมายถึงเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาเท่านั้น

16. การจราจร หมายถึง การเดินทางหรือการขนส่งของผู้คน เฉพาะการเดินทางโดยทางบก รวมทั้งผู้ขับขี่ ควบคุมหรือไล่ต้อนสัตว์ และนอกจากนี้ยังให้หมายความรวมถึง งานด้านพัฒนาทรัพยากรการบริหารงานจราจร งานอำนวยความสะดวกด้านการจราจร งานบริการประชาชนที่รับผลกระทบจากปัญหาจราจร และงานด้านการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุจราจรด้วย

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์การขับขี่รถจักรยานยนต์ การกระทำผิดกฎหมายจราจร และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อค้นพบไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนกำหนดนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจด้านการจราจรแก่ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ