

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอผลวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา และ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา สมมติฐานการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของ รถจักรยานยนต์ ประสบการณ์การขับขี่รถจักรยานยนต์ การกระทำผิดกฎจราจร และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ในการวิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะและมีใบอนุญาตขับรถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา โดยการกำหนดกลุ่มผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลจำนวน 120 คน และรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ จำนวน 120 คน รวมเป็น 240 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในช่วง 16-25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows : Statistical Package for the Social Science for Windows) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบด้วยค่าทดสอบที และค่าทดสอบเอฟ ผู้วิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยขับขี่รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลและรับจ้างสาธารณะเท่ากัน มีประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์ไม่เกิน 10 ปี และส่วนใหญ่เคยถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมในการกระทำความผิดกฎจราจร โดยถูกดำเนินคดีในเรื่องไม่สวมหมวกนิรภัย ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรอยู่ในระดับสูง

2. ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน ด้านการบังคับใช้กฎหมายจราจร ด้านการตั้งจุดตรวจจุดสกัดการสอดส่องตรวจตราและจับกุมผู้กระทำความผิด และด้านการควบคุมการจราจรตามท้องถนน

3. ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์ และการกระทำผิดกฎจราจรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ วินัย จิตต์ปรง (2541 : บทคัดย่อ) ; สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : บทคัดย่อ) และสายชล ทิมสิน (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนยังขาดวินัยในการปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และเมื่อถูกดำเนินคดีก็จะมีความรู้สึกด้านลบกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร จะต้องปฏิบัติกับประชาชนเป็นจำนวนมาก และการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะอยู่นอกสถานที่ อาจทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีความล่าและไม่สามารถสนองตอบกับความต้องการของประชาชนทุกคนได้

2. ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของรถจักรยานยนต์ ประสบการณ์การขับขี่รถจักรยานยนต์ การกระทำผิดกฎจราจรต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย ภู่อะภูด (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่าเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสุทธิ สังฆวัตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอคลองขลุง พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันตลอดจนงานวิจัยของปรัชญ์เนตร เกษมมงคล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 : 63 - 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกมล สาทิกษ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่

แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเพศที่ต่างกันนั้นจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิด การรับรู้เนื่องจากความแตกต่างทางด้านกายภาพ เพศหญิงจะเป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย จึงมีความสนใจสิ่งต่าง ๆ มากกว่าเพศชาย เป็นเหตุให้เกิดความแตกต่างทางด้านความประทับใจในการให้บริการและผลที่ได้รับจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการจะตอบสนองต่อความภาคภูมิใจในระดับต่างกัน

2.2 ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย ภูตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 : 63 - 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่าอายุของประชาชน วีระชัย ภูตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ประสิทธิ์ บุญเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงาน

โครงการสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกมล สาทิตย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าอายุที่แตกต่างกันนั้น เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างตามภูมิหลังของบุคคลนั้น ๆ จะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิด การรับรู้เนื่องจากความแตกต่างทางด้านประสบการณ์ในการดำรงชีวิตซึ่งมากขึ้นตามอายุของแต่ละบุคคล ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการจะตอบสนองต่อความพึงพอใจในระดับต่างกัน

2.3 ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย ภู่อรรถ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ บุญเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานโครงการสำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานแตกต่าง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 : 63 - 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สราวุธ กองสุข (2548 : 43 - 45) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกมล สาทิตย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวา ภิรมย์เจียว (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทรรศนะของ

ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน

ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้นย่อมมีความรู้ความเข้าใจการรับรู้ที่แตกต่างกัน คนที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีการรับรู้ที่ดีกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย และจะส่งผลกระทบต่อความคิดที่แต่ละบุคคลได้รับจากการเรียนรู้ที่ต่างระดับกันซึ่งมากน้อยจะแตกต่างกันระดับการศึกษาของแต่ละบุคคลซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจยอมรับ ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการจะตอบสนองต่อความพึงพอใจในระดับต่างกัน

2.4 ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประชัญเนตร เกษมมงคล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประสิทธิ์ บุญเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานโครงการตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่าง และ วุฒินันท์ ศิริมูล (2548 : 63 - 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำหน่วยบริการประชาชนหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สายชล ทิมสิน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิพงษ์ ก้อนวิมล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทรรศนะของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทรรศนะต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวา ภิรมย์เจียว (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าอาชีพที่ต่างกันนั้นจะส่งผลกระทบต่อภาวะทางความคิดความคิดที่แต่ละบุคคลมีเนื่องจากมี

อาชีพที่แตกต่างจะมีรายได้และความรับผิดชอบต่อน้ำที่ทำงานซึ่งมากน้อยจะแตกต่างกันซึ่งจะส่งผลต่อการต่อการตัดสินใจยอมรับ ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการจะตอบสนองต่อความพึงพอใจในระดับต่างกัน

2.5 ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 90) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประเภทของรถจักรยานยนต์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ จึงเปรียบได้ว่าประเภทรถจักรยานยนต์ของประชาชนที่ใช้ในการขับขี่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่า ประเภทของรถจักรยานยนต์ที่ประชาชนขับขี่แตกต่างกันนั้นจะส่งผลต่อความคิดการตัดสินใจของแต่ละบุคคลมีเนื่องจากประเภทของรถจะส่งผลต่อการใช้งานและวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลและจะเกี่ยวเนื่องกับผลที่ได้ตอบรับจากการขับขี่แต่ละครั้งซึ่งแตกต่างกันอันจะเป็นปัจจัยที่แตกต่างต่อการต่อการตัดสินใจยอมรับ ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการซึ่งจะตอบสนองต่อความพึงพอใจในระดับต่างกัน

2.6 ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีประสบการณ์ในการขับขี่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 87 – 91) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการขับขี่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ จึงเปรียบได้ว่าประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์ของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย ภูตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาล ยานนาวา พบว่า ระยะเวลาที่มารับบริการของประชาชนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะประสบการณ์ในการขับขี่รถจักรยานยนต์แตกต่างกันนั้นจะส่งผลต่อความคิดการรับรู้ของแต่ละบุคคลมีเนื่องจากแต่ละบุคคลมีประสบการณ์ต่างกันเพราะระยะเวลาแตกต่างกันจะมีความคุ้นเคยต่อสภาพถนนและการได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรแตกต่างกันจะส่งผลต่อความคิดการรับรู้และความคุ้นเคยในการขับขี่ที่แต่ละบุคคลมีเนื่องจากแต่ละบุคคลมีประสบการณ์ต่างกันจึงเกิดระดับความพึงพอใจที่ระดับต่างกัน

2.7 ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่กระทำผิดกฎจราจรต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมพันธ์ สังข์คำ (2547 : 87 – 91) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การกระทำผิดกฎจราจรหรือประสพการณ์ที่ถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินคดีในการจับขังมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ จึงเปรียบเทียบได้ว่าการกระทำผิดกฎจราจรของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจต่างกัน ทั้งนี้เพราะผู้กระทำผิดกฎจราจรแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากันจะส่งผลต่อความคิดการรับรู้และการสัมผัสกับผู้ที่ปฏิบัติโดยตรงอย่างใกล้ชิดที่แต่ละบุคคลมีเนื่องจากมีแต่ละบุคคลมีประสพการณ์ต่างกันเพราะจำนวนครั้งที่กระทำผิดกฎจราจรไม่เท่ากันอาจจะมีอคติต่อผู้ปฏิบัติเพราะการถูกจับกุมเมื่อกระทำผิดจึงเกิดระดับความพึงพอใจที่ระดับต่างกัน

2.8 ประชาชนที่ใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชงยุทธ ศศิวรรณพงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ในเรื่อง ทักษะคดีของผู้จับขังรถยนต์ต่อการจัดระเบียบการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับรู้เกี่ยวกับการจัดระเบียบจราจรที่แตกต่างกันต่อการปฏิบัติงานตามโครงการจัดระเบียบการจราจรไม่แตกต่างกัน วรจิตร หนองแก (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จึงเปรียบเทียบได้ว่าระดับความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ต่างกันมีผลต่อระดับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ไม่แตกต่างกันทั้งนี้เพราะผู้ที่มีความรู้กฎหมายจราจรที่มีระดับที่เท่ากันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอาจจะเป็นเพราะความรู้กฎหมายจราจรนั้นเป็นความรู้ที่ใช้บังคับเฉพาะการดำเนินชีวิตเพียงให้เกิดความปลอดภัยในการขับขี่เท่านั้นอันจะมีปัจจัยด้านอื่นที่มีอิทธิพลมากกว่า

#### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ค้นพบมาเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

##### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา ควรนำผลของการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร โดยจัดให้มีการประชุมและนำผลการศึกษามาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทุกคน ได้หาแนวทางในการพัฒนาต่อไป

1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายจราจรให้กับผู้ขับรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลและรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยการจัดประชุมหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้กฎหมายจราจร

1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยาควรมีการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัดเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในแต่ละสถานีหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในแผนกอื่น ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้พาหนะทุกประเภทต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

2.3 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระนครศรีอยุธยา

2.4 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา