

การให้บริการประชาชนด้านงานจราจร : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ*
จังหวัดเลย

Traffic service for population : a case study of phurua provincial police

จำลองตำรวจหญิงสุจิตตรา โกษาจันทร์**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนด้านงานจราจรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ได้รับการให้บริการประชาชนด้านงานจราจรจากข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ 3) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการงานด้านจราจรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรภูเรือและ 4) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านงานจราจรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากกลุ่มจำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย แตกต่างกันไป เพศ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยการให้บริการงานด้านงานจราจร ปัจจัยอุบัติเหตุจราจร และปัจจัยความรู้กฎหมายจราจร ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยการเปรียบเทียบปรับ ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือจังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปฏิเสธสมมุติฐานที่ว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย อยู่ในระดับปานกลาง แนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการประชาชนมีดังนี้ ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ด้านกฎหมายจราจร หรือ ระเบียบจราจรให้กับข้าราชการตำรวจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การชี้แจงข้อกฎหมายให้กับประชาชนควรมีทำเป็นเอกสารเพื่อการทำงานที่สะดวกของข้าราชการตำรวจในการให้บริการแก่ประชาชน

คำสำคัญ : งานจราจร การให้บริการ

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การให้บริการประชาชนด้านงานจราจร : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรภาครัฐ องค์กรหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม ที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยมีข้าราชการตำรวจเป็นบุคลากรขององค์กร มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิดละเมิด ทางกฎหมาย ทำการสืบสวนสอบสวนให้ได้มา ซึ่งข้อเท็จจริงเพื่อนำตัว ผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมาย จากพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของ ตำรวจไทยเอาไว้ว่า “ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่งเสริมให้ท้องถิ่น และชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการ ตำรวจเพื่อ

ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิด ทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อยและความ ปลอดภัยของประชาชน ตามความเหมาะสม และความต้องการของแต่ละพื้นที่ จากพระราชบัญญัติ ดังกล่าวสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีหน้าที่สำคัญ ในการปกป้องคุ้มครองพร้อมกับให้บริการ และ ช่วยเหลือประชาชนผู้บริสุทธิ์ รวมถึงแสวงหาความร่วมมือเพื่อป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม ด้วย หลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ภารกิจหน้าที่สำคัญดังกล่าว นอกจากงานในหน้าที่ ด้านป้องกัน และปราบปรามแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจ ยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน คือ ให้บริการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจป้องกันระงับเหตุ รับแจ้งคดีความเรื่องราวจุติทุกข์ ติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้บริการ ด้านการจราจร รับเรื่องการขออนุญาต การรับรอง เอกสารสูญหายต่างๆ เนื่องจากมีประชาชนเข้ามา ติดต่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการถูกล่วงละเมิด สิทธิพึง ได้รับ หรือขอรับการคุ้มครองในสิทธิของตนที่สถานี ตำรวจ หรือที่หน่วยบริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นใน แต่ละพื้นที่ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2546, หน้า 5) ด้วยบทบาทหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น สถานี ตำรวจจึงเป็นหน่วยงานแรก ที่สัมผัสกับปัญหา ความเป็นอยู่และทุกข์สุขของประชาชนโดยตรง ด้วยภารกิจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีภารกิจหน้าที่ต้องปฏิบัติ งานใกล้ชิดกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา ความร่วมมือ ร่วมใจอันดีจากประชาชน จึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการ ที่จะได้มาซึ่งความไว้วางใจ ความร่วมมือจากประชาชนก็ต่อเมื่อประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติ หน้าที่

สำหรับสถานีตำรวจภูธรภูเรือจังหวัดเลยนั้น เป็นหน่วยงานที่ อยู่ในสังกัดของกองบัญชาการตำรวจ ภูธรภาค 4 ซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบอยู่ในจังหวัดเลย โดยมีจำนวนประชาชน และประชาชน อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งอำเภอภูเรือ เป็นอำเภอที่จัดได้ว่าเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดเลย ในช่วงเทศกาล เช่น ช่วงปีใหม่จะมีผู้คนจากจังหวัดต่างๆหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยว โดยส่วนมากนักท่องเที่ยวเดินทางด้วยรถส่วนตัวทำให้ช่วงเทศกาลนั้น อำเภอภูเรือจะคับคั่งไปด้วยรถจากนักท่องเที่ยวทำให้เกิดการจราจรติดขัดในช่วงนั้น การให้บริการประชาชนด้านการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย จึงต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย ซึ่ง ผลการวิจัยดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในด้านการรับบริการงานด้านจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย
2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการงานด้านจราจรของข้าราชการตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลยอยู่ในระดับใด
3. แนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการด้านการจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลยเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนด้านงานจราจรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ได้รับการให้บริการประชาชนด้านงานจราจรจากข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย
3. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการงานด้านจราจรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย อยู่

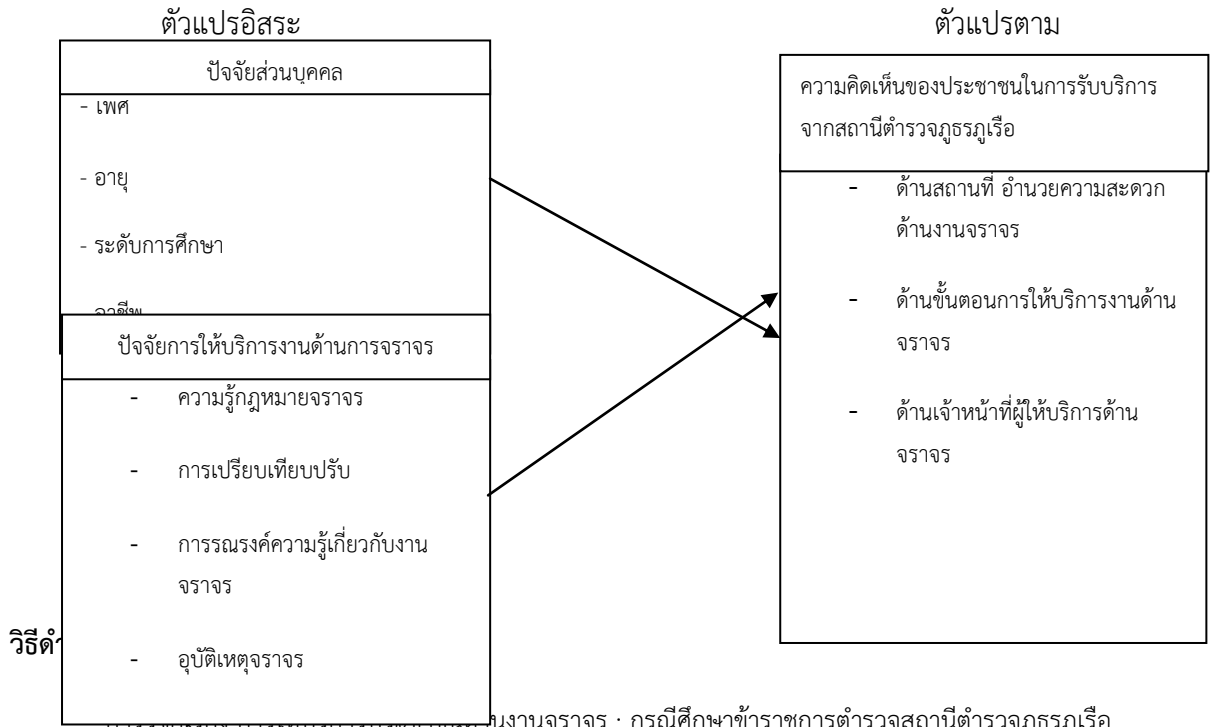
ในระดับใด

4. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านงานจราจรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการให้บริการงานด้านงานจราจร ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย
3. ความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือจังหวัดเลย อยู่ในระดับปานกลาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในท้องที่อำเภอภูเรือ จังหวัดเลยและได้รับบริการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรจากสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในท้องที่อำเภอภูเรือ และเป็นผู้ที่ได้รับการบริการด้านจราจรจากสถานีตำรวจภูธรเรือ ระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2561จำนวน 367 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัว ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ Taro Yamane (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์,2561,หน้า 23) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n & \text{ แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N & \text{ แทน ขนาดของประชากร} \\ e & \text{ แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง} \\ \text{เมื่อ } N & = 367 \\ e & = 0.05 \end{aligned}$$

เมื่อแทนค่าจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n & = \frac{367}{1 + 367(0.05)^2} \\ & = 192 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 192 คน เนื่องจากต้องการให้ได้ข้อมูลสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงปรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 200 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่เข้ารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย ประกอบด้วย 3 ข้อ เพศ อายุ อาชีพ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยการให้บริการงานด้านการจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลยทั้ง 3 ด้าน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย

เกณฑ์การวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามใช้มาตรวัด 5 ระดับ (Likert Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) (อ้างถึงในสุภารัตน์ สีสัง, 2560 หน้า 35) มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยมากที่สุด	ระดับคะแนน 5
เห็นด้วยมาก	ระดับคะแนน 4
เห็นด้วยปานกลาง	ระดับคะแนน 3
เห็นด้วยน้อย	ระดับคะแนน 2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1

การแปลค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการตีความของคะแนนเฉลี่ยในการตอบคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้เกณฑ์การแปลผลของ Best W. John (อ้างถึงใน เพ็ญศรี เวชประพันธ์, 2557, หน้า 65) ดังนี้

$$\begin{aligned} \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} & = \frac{5-1}{5} \\ & = 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เป็นคำถามที่มีแต่เฉพาะคำถามเปิด โอกาสให้ผู้ตอบเป็นผู้คิดหาคำตอบเอง (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2561, หน้า 16) เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะจำนวน 1 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามมาดำเนินการหาความถูกต้อง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาแก้ไข ตรวจสอบให้ถูกต้อง

2. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยมีการทดลองแจกแบบสอบถาม (Try out) จำนวน 30 ชุดให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการด้านงานจราจรที่สถานีตำรวจภูธรใกล้เคียง แล้วนำมาคำนวณการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha's Cronbach (Cronbach's Alpha) ซึ่งค่าที่ออกมาจะมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2561 หน้า 115)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 ดำเนินการแจกแบบสอบถามประชาชนต่อการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย
- 4.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (The statistical Package the Social Sciences) โดย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้บรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย ค่า t test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เป็นต้น

ผลการวิจัยและอภิปราย

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนด้านงานจราจร : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการ ด้านงานจรรยาจากสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย ระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2561 จำนวน 367 คน กำหนด ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้วิธีการของ Taro Yamane ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 192 คน และเนื่องจากต้องการให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 200 คน โดยกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด 200 คน ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาวิจัยและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา และปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามคำแนะนำและทดลองแจกแบบสอบถาม (Try out) จำนวน 30 ชุด ให้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่น 0.827

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติ ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้บรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย Independent Sample t test และ f test (One-way ANOVA)

การศึกษาวิจัย เรื่องการให้บริการประชาชนด้านงานจรรยา : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนด้านงานจรรยาของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ได้รับบริการด้านงานจรรยาจากสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย จำนวน 200 คนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีอายุระหว่าง 18-20 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และมีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการประชาชนด้านงานจรรยาของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย ประกอบด้วยปัจจัยความรู้กฎหมายจรรยา การเปรียบเทียบปรับ การรณรงค์ความรู้เกี่ยวกับงานจรรยา และอุบัติเหตุจรรยา ดังนี้

2.1 ปัจจัยความรู้กฎหมายจรรยา ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กฎหมายจรรยาแก่ประชาชน ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.747 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจรรยาที่ถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.767 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดการอบรมให้ความรู้กับประชาชน เกี่ยวกับกฎหมายจรรยา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.601 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 ปัจจัยการเปรียบเทียบปรับ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการด้านงานเปรียบเทียบปรับได้ปรับค่าปรับตามจำนวนที่ถูกต้องที่ระบุไว้ในกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.634 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับไม่เรียกร้องทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบของทางราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.632 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับได้ชี้แจงถึงกฎระเบียบต่างๆเกี่ยวกับการปรับได้ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.632 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ปัจจัยด้านการรณรงค์ความรู้เกี่ยวกับงานจราจร ด้านมีการจัดกิจกรรมของทางสถานี รณรงค์งานด้านจราจรให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.591 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีการรณรงค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยด้านการจราจร เช่น ป้ายรณรงค์ให้สวมหมวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.586 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในสถานีมีการติดป้ายรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.615 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.4 ปัจจัยด้านอุบัติเหตุจราจร ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุจราจรได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีการแนะนำ/ขอความร่วมมือในการป้องกันอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.635 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเกิดอุบัติเหตุจราจรขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็วและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.507 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ได้รับการให้บริการประชาชนด้านงานจราจรจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการให้บริการด้านงานจราจรจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.221 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานี / อำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.845 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.032 อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.819 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.326 อยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.884 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.305 คือ อยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาระดับการให้บริการด้านงานจราจรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลยอยู่ในระดับใด

ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการด้านงานจราจรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.221 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานี / อำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.845 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.032 อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.819 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.326 อยู่ในระดับมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.884 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.305 คือ อยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านงานจราจรของข้าราชการตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย

แนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านงานจราจรของข้าราชการตำรวจภูธรภูเรือมีดังนี้

1. ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ด้านกฎหมายจราจร หรือ ระเบียบจราจรให้กับข้าราชการตำรวจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ควรเพิ่มการรณรงค์เกี่ยวกับความปลอดภัยบนท้องถนนมากขึ้นเช่น การสวมหมวกกันน็อค หรือการคาด

เข้มขันนรภัย เพื่อให้ประชาชนที่เป็นเยาวชนได้ตระหนักถึงการใช้น้ำด้วยความปลอดภัย

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน และให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจให้มากกว่าเดิม
4. เกี่ยวกับการชี้แจงข้อกฎหมายสำหรับประชาชนที่ทำผิดตาม พรบ.จราจร ควรมีคำชี้แจงที่ชัดเจน เช่น การแจกเอกสารที่เป็นข้อกฎหมายให้ประชาชนได้ทราบด้วย

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง เรื่อง การให้บริการประชาชนด้านงานจราจร : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย ในครั้งนี้สามารถอภิปรายผล โดยผู้วิจัยได้อ้าง แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

การทดสอบ t-test

เพศ	ความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจร				
	n	\bar{x}	S.D.	t	sig.
ชาย	123	3.847	0.183	0.196	0.845*
หญิง	77	3.852	0.207		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพศ พบว่า เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่าเพศทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือจังหวัดเลยไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์อายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

การทดสอบ One-Way ANOWA หรือ f test

อายุ	ความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจร				
	n	\bar{x}	S.D.	f	sig.
18-20 ปี	54	3.852	0.216	0.65	0.992*
21-30 ปี	47	3.845	0.185		
31-40 ปี	50	3.841	0.160		
41-50 ปี	30	3.853	0.207		
51 ปีขึ้นไป	19	3.866	0.262		
รวม	200	3.849	0.198		

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรภูเรือ

จังหวัดเลยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่าอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือจังหวัดเลยแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือจังหวัดเลย แตกต่างกัน

การทดสอบ One-Way ANOVA หรือ f test

ระดับการศึกษา	ความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจร				
	n	\bar{x}	S.D.	f	sig.
1.ประถมศึกษา	48	3.841	0.161	1.132	0.343*
2.มัธยมศึกษาตอนต้น	31	3.877	0.190		
3.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	33	3.892	0.244		
4.อนุปริญญา/ปวส.	41	3.803	0.160		
5.ปริญญาตรี	47	3.848	0.227		
รวม	200	3.845	0.198		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือจังหวัดเลยไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวดี ไกรสกุล และคณะ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจโรงพักบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจบางศรีเมือง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือการบริการทั่วไป เช่น ด้านการควบคุมจราจร โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจบางศรีเมือง ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย แตกต่างกัน

การทดสอบ One-Way ANOVA หรือ f test

อาชีพ	ความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจร				
	n	\bar{x}	S.D.	f	sig.
1.ข้าราชการ พนักงานของรัฐ	18	3.840	0.226	0.283	0.922*
2.พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	24	3.833	0.199		
3.ค้าขาย/ ประกอบอาชีพส่วนตัว	39	3.880	0.143		
4.เกษตรกร	41	3.840	0.189		
5.นักเรียน/นักศึกษา	56	3.839	0.209		
6.แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ไม่ได้ทำงาน	22	3.860	0.251		
รวม	200	3.849	0.198		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการรับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือจังหวัดเลยไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวดี ไกรสกุล และคณะ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจโรงพักบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มารับบริการมี

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจบางศรีเมือง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน คือการบริการทั่วไป เช่น ด้านการควบคุมจราจร โดยประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจบางศรีเมือง ไม่แตกต่างกัน

สรุปสมมติฐานข้อที่ 1 ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่รับบริการด้านงานจราจรจากสถานีตำรวจภูธร ภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการให้บริการงานด้านงานจราจร ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยความรู้กฎหมายจราจรส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

การทดสอบ One-Way ANOVA หรือ f test

แหล่งความแปรปรวน	ปัจจัยความรู้กฎหมายจราจรส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต				
	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.028	3	0.343	9.906	0.000*
ภายในกลุ่ม	6.779	196	0.35		
รวม	7.807	199			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยความรู้กฎหมายจราจร ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่าประชาชนที่ได้รับบริการด้านงานจราจรจากสถานีตำรวจภูธรภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต กฎหมาย คือ กฎเกณฑ์แบบแผนที่ควบคุมการประพุดิของคนในสังคม ซึ่งเกิดมาจากเหตุผลอันถูกต้อง สอดคล้อง กับแนวคิดทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง จนทำให้คนในสังคมยอมรับนับถือปฏิบัติตามกฎผิดร่วมกัน ทั้งนี้เพราะกฎหมายถูกสร้างขึ้นมาเพื่อประโยชน์สุขของคนในสังคม จึงกล่าวได้ว่ากฎหมายของชนกลุ่มใด ก็เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมกลุ่มนั้น (อ้างถึงใน ประสทธิ โฆวิไลกุล, 2540 , หน้า 3-4)

ปัจจัยการเปรียบเทียบปรับส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต การ One-Way ANOVA หรือ f test

แหล่งความแปรปรวน	ปัจจัยการเปรียบเทียบปรับส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต				
	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.392	5	0.078	2.050	0.073*
ภายในกลุ่ม	7.415	194	0.38		
รวม	7.807	199			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการเปรียบเทียบเปรียบ ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่าประชาชนที่ได้รับบริการด้านงานจราจรจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย ปัจจัยการการรณรงค์ความรู้เกี่ยวกับงานจราจรส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย

การ One-Way ANOVA หรือ f test

แหล่งความแปรปรวน	ปัจจัยการรณรงค์ความรู้เกี่ยวกับงานจราจรส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย				
	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.389	4	0.97	2.553	0.040*
ภายในกลุ่ม	7.418	195	0.38		
รวม	7.807	199			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการรณรงค์ความรู้เกี่ยวกับงานจราจร ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่าประชาชนที่ได้รับบริการด้านงานจราจรจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและการประสานงานระหว่างหน่วยงาน การให้บริการ การมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การเข้า อบรมอาสาสมัครตำรวจบ้าน สอดคล้องกับงานวิจัย งานวิจัย ชลทิศ มณีแสง (2558) ที่ศึกษาเรื่อง การนำพระราชบัญญัติจราจรทางบกไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจขอนแก่น การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนโดยประชาชนจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด เพื่อลดอุบัติเหตุทางท้องถนน ประชาชนต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ว่าในด้านใดด้านหนึ่ง

ปัจจัยอุบัติเหตุจราจรส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย

การ One-Way ANOVA หรือ f test

แหล่งความแปรปรวน	ปัจจัยอุบัติเหตุจราจรส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย				
	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.038	6	0.173	4.934	0.000*
ภายในกลุ่ม	6.768	193	0.35		
รวม	7.807	199			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยอุบัติเหตุจราจร ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่า การพัฒนารูปแบบการแก้ไขปัญหาการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร เริ่มจากการสร้างภาคีเครือข่ายด้วยการใช้ข้อมูลผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรมาเป็นจุดเริ่มต้น เชื่อมด้วยข้อมูลที่เป็นสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ รูปแบบนี้สามารถลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรลงได้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับพื้นที่อื่น ทั้งนี้จะขึ้นกับบริบท เป้าหมาย และศักยภาพของหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ วรกานต์ สาระปัญญา (2558) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดการจราจรในย่านการค้า ย่านชุมชน และจุดบริการขนส่ง

สาธณะ : กรณีศึกษาในเขตเทศบาลนครรังสิต

สรุปสมมติฐานข้อที่ 2 ได้ว่า ปัจจัยความรู้กฎหมายจราจรส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000) ปัจจัยการเปรียบเทียบปรับ ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.073) ปัจจัยการรณรงค์ความรู้เกี่ยวกับงานจราจร ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.040) ปัจจัยอุบัติเหตุจราจร ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000)

สมมติฐานที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือจังหวัดเลย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือจังหวัดเลย

ความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการ	\bar{x}	S.D	แปลผล
1.ด้านสถานที่/อำนวยความสะดวก	3.845	0.032	มาก
2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.819	0.326	มาก
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.884	0.305	มาก
รวม	3.849	0.221	มาก

ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการด้านงานจราจรมีคิดเห็น คือ ระดับความความรู้สึกรู้สึกพอใจ ถูกใจ ผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากการบริการนั้นๆ โดยอ้างแนวคิดของ Philip Kotler (2547,p.7)

สรุปสมมติฐานข้อที่ 3 ได้ว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการด้านงานจราจรของสถานีตำรวจภูธรเรือ จังหวัดเลย อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ด้านกฎหมายจราจรให้กับข้าราชการตำรวจ
2. ควรเพิ่มการรณรงค์เกี่ยวกับความปลอดภัยบนท้องถนนมากขึ้นเช่น การสวมหมวกกันน็อค หรือการคาดเข็มขัดนิรภัย เพื่อให้ประชาชนที่เป็นเยาวชนได้ตระหนักถึงการใช้ถนนด้วยความปลอดภัย
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน และให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจให้มากกว่าเดิม
4. เกี่ยวกับการชี้แจงข้อกฎหมายสำหรับประชาชนที่ทำผิดตาม พรบ.จราจร ควรมีคำชี้แจงที่ชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร, *กฎหมายจราจรทางบก, (ม.ป.ป.)* จาก <http://sites.google.com/site>

hang-bk สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2561

ความรู้ด้านวิชาการ, *ทฤษฎีความพึงพอใจ(2553)* จาก thongkred99.blogspot.com/2013/07/

blog- post_1289.html สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2561

เฉลิมพล ศรีหงษ์.(2561).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง , โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

ดาบตำรวจชลทิศ มณีแสง.(2558).การนำพระราชบัญญัติจราจรทางบกไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีสถานี ตำรวจภูธร

ขอนแก่น วารสารราชชนครินทร์ : กรกฎาคม-ธันวาคม 2558

ประสิทธิ์ โขวิไลกุล และคณะ.(2540). การศึกษากลยุทธ์ในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจรให้เกิดผลในทาง

ปฏิบัติ.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ร้อยตำรวจโทวรกานต์ สาระปัญญา.(2558).การจัดการจราจรในย่านศูนย์การค้า ย่านชุมชน และจุดบริการขนส่ง

สาธารณะ : กรณีศึกษาเขตเทศบาลนครรังสิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิโรจน์ ก่อสกุล.(2561ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐ

ประศาสนศาสตร์.กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

สุดารัตน์ สีสั่ง.(2560).คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา.งานนิพนธ์หลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

สุวัฒน์ ไกรสกุล.(2558).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามโครงการ

โรงพักเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรบางศรีเมือง จังหวัดนนทบุรี : บทความวิจัย

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์