

การศึกษาค้นคว้าอิสระ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

นิรัช แซมไรสง

328433

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ นริช แซมไรสง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

.....

ดร. วิมล สัมพันธ์พันธุ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

..... ประธานกรรมการ

ดร. สมวัฒน์ พิบลจินดา

..... กรรมการ

ดร. วิมล สัมพันธ์พันธุ์

..... กรรมการและเลขานุการ

ศาสตราจารย์กฤษฎา นันทนพิชชา

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจจกนุวัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ทำเอกสารอาจารย์ ดร. พิชญ์ ธรรมาน)

วันที่ ๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๕

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงาน
ยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่าน
ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ ดร. วัลลภ ศัพท์พันธุ์
อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี
ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้มาผสมผสานจนสามารถ
ทำงานวิจัยได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์
ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
อาจารย์ ดร. วรรณทนา สุภสีฆานนท์ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์
ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาบดีคณะพยาบาลศาสตร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวก
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อการวิจัย และการวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาด
ความร่วมมือจากคณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตระดับปริญญาตรี
ของคณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ
อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

นิรัช แซ่มไชสง

53930312: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ ผู้ใช้บริการ/ คุณภาพการให้บริการ/ งานยานพาหนะ

นิรัช แชม ไรสง: ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (CUSTOMER OPINION TOWARDS SERVICE QUALITY OF VEHICLE PROVISION, FACULTY OF NURSING, BURAPHA UNIVERSITY) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: วัลลภ ศัพท์พันธุ์, ปร.ด. 77 หน้า, ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้บริการ ความถี่ของการรับบริการ และระยะทางที่เดินทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 248 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้ การทดสอบค่าที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post HOC) โดยวิธี LSD

จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ความถี่ของการรับบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ สถานภาพ และระยะทางที่เดินทางต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

53930312: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A. (GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS OPINION/ USERS/ QUALITY OF SERVICE/ VEHICLE

NIRUT SAMTHAISONG: CUSTOMER OPINION TOWARDS SERVICE QUALITY OF VEHICLE PROVISION, FACULTY OF NURSING, BURAPHA UNIVERSITY.
ADVISOR: VALLOP SUPHPUN, Ph.D. 77 P. 2013.

The objectives of the research were as follows: 1) to study to what extent the service users' opinion on vehicle service was of the Faculty of Nursing, Burapha University, 2) to compare the opinion on the vehicle service quality of service users categorized by gender, age, marital status, frequency of service used, and the distance of the journey. The sample group consisted of 248 service users. The instrument for data collection was questionnaires. Statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation. T - test and One - way ANOVA were used to compare the means. When the differences in pair were found, LSD was also used to test post HOC.

The findings revealed that service users' opinion on service quality of vehicle of the Faculty of Nursing, Burapha University was at the high level in terms of the whole opinion or each aspect of the opinion. The assurance given for service users had the highest mean. This was followed by responsiveness for the service users, tangibility of the service, empathy for service users, and trust respectively.

From the comparison of the extent of the opinion on service quality of vehicles of the Faculty of Nursing, Burapha University, it was found that service users with different gender and frequency of service had no differences in the opinion on the service quality of the vehicle. On the other hand, service users with different ages, marital status, and distance of the journey had difference in the opinion on the service quality of the vehicle at the significance level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	18
ข้อมูลทั่วไปของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	26
งานขานพหุหนะของคณะพยาบาลศาสตร์.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	41
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	เกณฑ์การแปลผล.....	43
4	ผลการศึกษา.....	44
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
	ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	46
	ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	52
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
	สรุปผลการวิจัย.....	58
	อภิปรายผล.....	60
	ข้อเสนอแนะ.....	65
	บรรณานุกรม.....	67
	ภาคผนวก.....	72
	ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย..... 40
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 44
3	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาพรวม..... 46
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... 46
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้..... 48
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ..... 49
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ..... 50
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 51
9	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ..... 52
10	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ..... 53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ.....	53
12	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ	54
13	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ	54
14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามความถี่ของการรับบริการ	55
15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระยะทางที่เดินทาง.....	55
16	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระยะทาง ที่เดินทาง.....	56
17	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 โครงสร้างการบริหาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	28
3 ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการขอใช้ยานพาหนะ.....	33

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University