



ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองใน
จังหวัดชลบุรี

THE SATISFACTION OF APPLICANTS DRIVING SCHOOLS APPROVED BY THE
DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT, CHON BURI PROVINCE

โสภาคย์ กาแก้วน

มหาวิทยาลัยบูรพา

2560



2315206672

BUU iThesis 59930046 independent study / recv: 17072561 18:09:35 / seq: 66



59930046_2315206672

ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองใน
จังหวัดชลบุรี

โสภาคย์ กาแก้ว

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา



2315206672

BUU-IThesis 59930046 independent study / recv: 17072561 18:09:35 / seq: 66

THE SATISFACTION OF APPLICANTS DRIVING SCHOOLS APPROVED BY THE
DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT, CHON BURI PROVINCE

SOPHAK KAWAEN

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN GENERAL ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
BURAPHA UNIVERSITY

2017

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY




2315206672

BUU iThesis 59930046 independent study / recv: 17072561 18:09:35 / seq: 66

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ โสภาคย์ กาแวน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. สุณี หงษ์วิเศษ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. สุปราณี ธรรมพิทักษ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ วงษ์แก้ว)

วันที่ ๑๖ เดือน มิ.ย. พ.ศ. ๒๕๕๑

59930046: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ โรงเรียนสอนขับรถ/ กรมการขนส่งทางบก/ จังหวัดชลบุรี

โสภาคย์ กาแวน: ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี (THE SATISFACTION OF APPLICANTS DRIVING SCHOOLS APPROVED BY THE DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT, CHON BURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ปี พ.ศ. 2560

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำนวน 343 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ในด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถอยู่ในลำดับแรก รองมาด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรม ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ต่างกันการมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

59930046: CONCENTRATION: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A. (GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ DRIVING SCHOOLS/ DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT/ CHONBURI PROVINCE

SOPHAK KAWAEN: THE SATISFACTION OF APPLICANTS DRIVING SCHOOLS APPROVED BY THE DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT, CHON BURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: SUPRANEE THAMMAPITHAK 2017

The purpose of this study was to examine a level of satisfaction among applicants attending driving schools certified by Department of Land Transport in Chon Buri Province. Also, this study aimed at comparing the level of satisfaction among these applicants as classified by gender, age, educational level, occupation, and amount of monthly salary. The subjects participating in this study were 343 applicants who took a driving course offered by driving schools certified by Department of Land Transport in Chon Buri Province. The statistical tests used to analyze the collected data included percentage, mean, standard deviation, the test of t-test, and One-way ANOVA. The results of the study revealed that the level of satisfaction among applicants attending driving schools certified by Department of Land Transport in Chon Buri Province was at the highest level. When considering the details, the subjects were satisfied with a field practice and a driving trial test the most, followed by the satisfaction with the electronic examination, premises, and facilities, respectively. Also, based on the results from the comparisons, it was found that there were no statistically significant differences in the level of satisfaction among the subjects who had different gender, age, educational level, and amount of monthly salary. Finally, a statistically significant difference was found in the level of satisfaction among the subjects who had different occupation at a significant level of .05.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างยิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่จะศึกษาและการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข ให้คำแนะนำในการดำเนินงานวิจัย

นายมนโท ชาญวัฒนศิลป์ ขนส่งจังหวัดชลบุรี นายสุพิชญ์เต็งประเสริฐ หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และนางสาวบุศรินทร์ รัตนไชยเชษฐ หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่คอยให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัยนี้ และเป็นผู้ชี้แนะให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาในครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากผู้ที่สมัครเข้ารับการอบรมโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี และได้ให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ตลอดจนผู้ที่มีได้เอยนามมา ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ เป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทให้แก่บุพการีบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

โสภาคย์ กาแวน



2315206872

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	19
ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรอง	22
ข้อมูล โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรองในจังหวัดชลบุรี.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29



2315206872

BUU-IThesis 59930046 Independent study / rev: 17072561 18:09:35 / seq: 66

บทที่ 3 วิธีดำเนินการทางวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการวิจัย	41
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทาง บกัรับรองในจังหวัดชลบุรี.....	44
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการวิจัย	57
อภิปรายผลการวิจัย	58
ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก	69
ประวัติย่อของผู้วิจัย	74



2315206872

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	การสังเคราะห์เพื่อวรรณกรรม	32
ตารางที่ 2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของผู้สมัครเข้ารับการอบรม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	41
ตารางที่ 4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ด้านวิชาการ การเรียน การสอน	44
ตารางที่ 5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)	45
ตารางที่ 6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ.....	46
ตารางที่ 7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	47
ตารางที่ 8	ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีในภาพรวม	48
ตารางที่ 9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีตามตัวแปรเพศ	49
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ... ..	49
ตารางที่ 11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอายุของผู้เข้ารับการอบรม	50
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	50



2315206872

BUU-IThesis 59930046 Independent study / rev: 17072561 18:09:35 / seq: 66

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....51

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ 51

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอาชีพ.....52

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมช่วงอาชีพ53

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงรายได้ต่อเดือน53

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....54

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน55



2315206672

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....4



2315206672

BUU iThesis 59930046 independent study / recv: 17072561 18:09:35 / seq: 66

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการขนส่งทางบก เป็นหน่วยราชการสังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ การทดสอบความรู้ ความสามารถทางกฎหมายและการขับรถ การทดสอบสมรรถนะทางร่างกายของผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ และรับผิดชอบในการออกใบอนุญาตขับรถ การต่ออายุ การเปลี่ยนประเภท การออกใบแทน การแก้ไขรายการ การย้าย การอายัด การยกเลิก หรือเพิกถอนใบอนุญาตผู้ประจำรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ การอบรม ทดสอบ วัตถุประสงค์ ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ

เนื่องจากปัจจุบันกรมการขนส่งทางบกมีปริมาณผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ และต่ออายุ ใบอนุญาตขับรถที่มากขึ้น จึงมีข้อจำกัดในด้านบุคลากรและสถานที่ในการรองรับการให้บริการ ที่เพียงพอ รวมทั้งยังพบว่าผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถไปแล้วแต่ยังขาดทักษะในการขับรถที่ต้อง ตามกฎระเบียบ ตลอดจนการบำรุงรักษารถเบื้องต้น กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการพัฒนา โรงเรียนสอนขับรถเอกชนขึ้น เพื่อให้ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถมีคุณภาพ มาตรฐานของผู้ขับรถ เสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนนที่ถูกต้องปลอดภัย และเป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อมทั้งในด้าน “ตัวรถ” และ “ผู้ขับรถ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุทางถนน แบ่งเบาภารกิจของทางราชการ และเพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการขอรับใบอนุญาต ขับรถควบคู่กับการดำเนินการของกรมการขนส่งทางบก

โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง อยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก สวัสดิภาพการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก การจัดตั้งโรงเรียนสอนขับรถเป็นการจัดตั้งโดย ภาคเอกชนเป็นน โยบายสำคัญที่กรมการขนส่งทางบกจะให้ป็นสถานที่ฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติของผู้ที่มีความประสงค์จะขอรับใบอนุญาตขับรถและต่ออายุใบอนุญาตขับรถ เพื่อพัฒนา คุณภาพการออกใบอนุญาตขับรถให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นให้ผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถ มีความรู้และทักษะในการขับอย่างถูกต้องและปลอดภัย เปิดดำเนินการอบรมหลักสูตรระยะสั้น 15 ชั่วโมง สำหรับรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้แก่บุคคลทั่วไป

การเปิดดำเนินการของ โรงเรียนสอนขับรถ โดยภาคเอกชนที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ที่มีเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด และความพึงพอใจของ



2315206672

ผู้ที่สมัครเข้ารับการอบรม ตลอดจนความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความรู้และทักษะการขับรถอย่างถูกต้องปลอดภัยที่ได้รับจากโรงเรียนสอนขับรถ เช่น ด้านวิชาการ การเรียน การสอน ด้านการทดสอบภาคทฤษฎี (E-exam) ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (พรหมพิสัยฐ์ รักษาพรหมณ์, 2550, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในทางบวก การได้รับการเอาใจใส่ ยินดี พึงพอใจเป็นสภาพหรือระดับของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่หรือความรู้สึกมีความสุข พึงพอใจความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ (สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การพัฒนาโรงเรียนสอนขับรถเอกชนภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแล ของกรมการขนส่งทางบก มีจุดประสงค์ให้การใช้รถใช้ถนนอย่างมีคุณภาพปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และผู้ขับขี่มีความตระหนักและร่วมเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความปลอดภัยบนท้องถนน ตามมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้รับความสะดวกในการติดต่อ เป็นสถานที่แบ่งเบาภารกิจของทางราชการ และเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการขอรับใบอนุญาตขับรถ

โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่จัดการให้การศึกษา อบรม และฝึกหัดขับรถทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของเอกชนตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการจะปรับลดภารกิจของภาครัฐ รวมถึงนโยบายของกรมการขนส่งทางบกที่จะพัฒนาคุณภาพของใบอนุญาตขับรถและสนับสนุนให้ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้านใบอนุญาตขับรถ โดยภาคเอกชนที่เปิดดำเนินการ โรงเรียนสอนขับรถจะต้องมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการเรียนการสอน อาคารสำนักงานและห้องเรียน สนามฝึกหัดขับรถ ผู้ฝึกสอนขับรถ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนและฝึกหัดขับรถ รวมทั้งบุคลากรที่จะเป็นผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด

โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี มีจำนวน 6 แห่ง เปิดสอนการฝึกหัดขับรถ ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในหลักสูตรการสอนขับรถยนต์ และหลักสูตร

การสอนขับรถจักรยานยนต์ สำหรับผู้เข้ารับใบอนุญาตขับรถ และต่ออายุใบอนุญาตขับรถ มีผู้สมัครเข้ารับการอบรม ประมาณ 2,500 คน ต่อเดือน (สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2560) ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทั่วถึงซึ่งส่งผลทำให้เกิดปัญหาความพึงพอใจด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาด้านวิชาการ การเรียน การสอน ปัญหาด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) ปัญหาด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ ปัญหาด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ให้ผู้บริหารกรมการขนส่งทางบก และสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี หรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาโรงเรียนสอนขับรถต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน



กรอบแนวคิดในการวิจัย

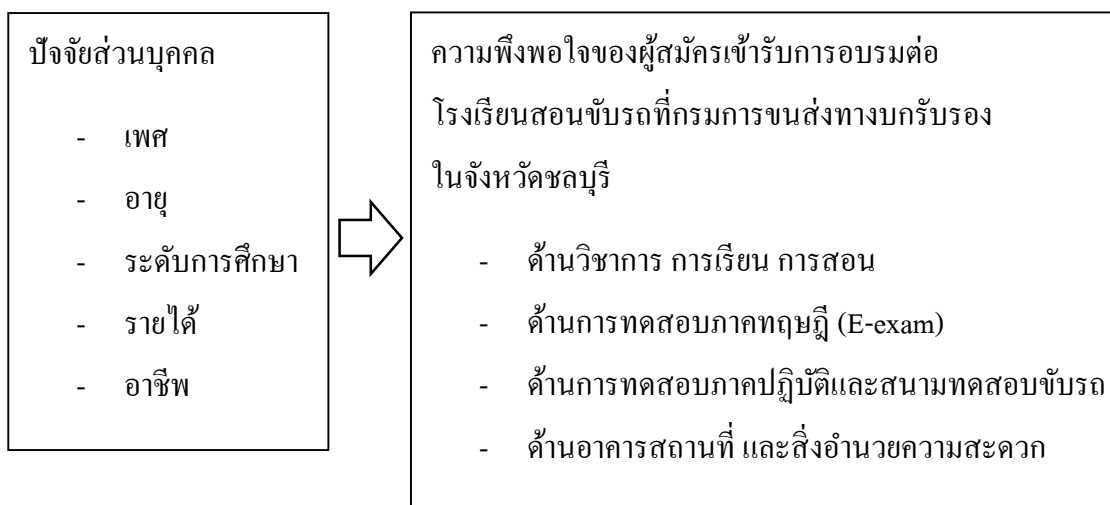
จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง หลักสูตรการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถมาตรฐานของโรงเรียนสอนขับรถ พ.ศ. 2555 และระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการรับรองโรงเรียนสอนขับรถ พ.ศ. 2555 มาเป็นแนวทางการศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถ ที่กรมการขนส่งทางบก รับรองในจังหวัดชลบุรี โดยกำหนดตัวแปรที่มีผลต่อการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถ ที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ด้านวิชาการ การเรียน การสอน ด้านการทดสอบภาคทฤษฎี (E-exam) ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อทราบถึงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ

3. เพื่อนำปัญหาที่ได้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปวางแผนบริหารจัดการโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี 4 ด้าน ด้านวิชาการ การเรียน การสอน ด้านการทดสอบภาคทฤษฎี (E-exam) ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สมัครเข้ารับการอบรมในโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำนวน 2,428 คน (ข้อมูลเดือนธันวาคม 2560)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลา 60 วัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงเรียนสอนขับรถ หมายถึง สถานที่ที่จัดการให้การศึกษา อบรม และฝึกหัดขับรถทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง

ผู้สมัคร หมายถึง ผู้สมัครขับรถหรือสมัครเข้ารับการอบรมกับโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง

ความพึงพอใจของผู้สมัคร หมายถึง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ การเรียน การสอน ด้านการทดสอบภาคทฤษฎี (E-exam) ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

วิชาการ การเรียน การสอน หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เทคนิคการขับรถอย่างปลอดภัย มารยาท ในการขับรถ การบำรุงรักษารถยนต์เบื้องต้น และสาเหตุและการป้องกันอุบัติเหตุ

การทดสอบภาคทฤษฎี (E-exam) หมายถึง แบบการทดสอบการขอรับใบอนุญาตด้วย เครื่องอิเล็กทรอนิกส์

การทดสอบสมรรถนะทางร่างกาย หมายถึง ความสามารถของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบประสาทตา การตอบสนองของระบบประสาทสัมผัส

การทดสอบภาคปฏิบัติ หมายถึง การทดสอบความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรถและพื้นฐาน การขับรถท่าต่าง ๆ ตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด และการฝึกหัดขับรถนอกสถานที่ตาม สภาพถนนจริง

สนามทดสอบขับรถ หมายถึง สถานที่ฝึกหัดขับรถท่าต่าง ๆ ตามที่กรมการขนส่งทางบก กำหนด

อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ฝึกอบรมและสถานที่ ทดสอบภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่/ บุคลากร หมายถึง บุคคลของโรงเรียนสอนขับรถที่ผ่านการอบรมจากกรมการ ขนส่งทางบก



2315206872

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

Powell (1983, pp. 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม ได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกเป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

Mullins (2009 อ้างถึงใน มริษา ไกรงู, 2552, หน้า 19) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นผลมาจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล
2. แรงผลักดันที่นำไปสู่การกระทำและพฤติกรรม
3. เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้นเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว จะเกิดความพึงพอใจ

Kotler (1994 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

พรหมพิลยัฐ รักษาพรหมณ์ (2550, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในทางบวก การได้รับการเอาใจใส่ ยินดี พึงพอใจ เป็นสภาพหรือระดับของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่หรือความรู้สึกมีความสุข พึงพอใจความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ



2315206672

คเชนพงษ์ สุมาลัยโรจน์ (2550, หน้า 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบ เห็นด้วย ประทับใจ ภูมิใจ ยินดี ในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความเข้าใจอันดีต่อกัน ความสามัคคีในหมู่คณะ และเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

เอกพงษ์ วรรณพงษ์ (2550, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอันเป็นผลมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับตามต้องการเมื่อได้รับตอบสนอง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555, หน้า 14) ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึงความรู้สึกยินดี ชอบใจ และเป็นสุข ต่อการตอบสนองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ด้วยการแสดงพฤติกรรมออกมาทางสายตา คำพูด ระหว่างบุคคลกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

วราพงษ์ ต้นม่วง (2552, หน้า 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล

สมเกียรติ นิมิตรุงทวี (2550, หน้า 37) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรัก ความชอบ ความสุข หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหากได้รับการตอบสนองที่สามารถบรรลุจุดหมายของตนเอง ความพึงพอใจเป็นสภาพอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ กล่าวคือเมื่อใดที่ได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อให้บรรลุจุดหมาย บุคคลนั้นก็เกิดความรู้สึกที่ดี ในทางตรงกันข้ามหากรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดหมาย บุคคลนั้นก็เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีคือไม่พอใจ

ชาญณรงค์ ชนะมูล (2556, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ ต่าง ๆ กันไป สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการ ประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

จิตนันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในฐานะของผู้รับบริการ บริการ ไว้ว่า เป็นภาวะของการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้ในสิ่งที่ได้รับจากบริการตรงหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้

Srauss and Sayles (1960, pp. 119-121 อ้างถึงใน วิจิตรา คนชื่อ, 2551, หน้า 64) กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนที่จะพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Davis (1967, p. 121 อ้างถึงใน อำนาจ แกมนิล, 2550, หน้า 49) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายเหนือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อความสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไป มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

สุนทรีย์ เตียงกุล (2559, หน้า 31) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แล้วแสดงออกมาเป็นผลของทัศนคติทางบวกเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่ตนเองคาดหวัง มีความสุขสมหวังกับการที่ได้รับการบริการหรือการตอบสนองที่ดี

ธมกร คุณยปรกรณ์ชัย (2556, หน้า 29) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ ความประทับใจ ความชอบและความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบและพอใจของบุคคล อันเป็นผลเนื่องมาจากแรงจูงที่ได้รับ ทำให้เกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มที่จะปฏิบัติสิ่งนั้นกันอีกทั้งเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนและเป็นไปตามเป้าหมาย

วนิชา ศรีตะปัญญา (2551, หน้า 87) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความ พึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน

สมพิศ ศิริพัฒนาเจริญสุข (2552, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การรับรู้บุคคลโดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ต่อที่หมายนั้น โดยตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับมาในอดีต

ประเสริฐ เล็กสรรเสริฐ (2550, หน้า 24) กล่าวถึงความพอใจ หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของผู้รับบริการต่อประสบการณ์ที่เขาได้รับจากสถานบริการ เป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสามารถลดความเครียดด้านร่างกายและจิตใจลงได้

ชาญณรงค์ ฐนะมุล (2556, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

สุนทร เพ็ชรพราว (2551, หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและการทำงานนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกพร้อมจะเสียสละทุกอย่างอุทิศแรงกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งาน และทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องาน ก็จะไม่กระตือรือร้นในการทำงาน เพียงทำงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงาน ที่มีความมุ่งมั่นมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “พึง” หมายความว่าถึง สิ่งที่จะควรจะเป็น การยอมตามความจำเป็น คำว่า “พอใจ” หมายความว่าถึง ควรแก่ความต้องการเต็มที่เท่าที่จำเป็นสมใจ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถได้รับการตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน และจะแสดงออกมาในลักษณะ ชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือ ไม่พอใจ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

2. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

Shelly (1975, p. 9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจาก

ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

Beer (1965 อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจอย่างไรก็ตาม วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนเพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจและมอร์ส (Morse) ได้ กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ถ้า ความตึงเครียดมีมากก็ทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจนอกจากนี้ โทมัส และ เอิร์ล (Thomas



2315206872

& Earth) ได้ให้แนวคิด ความพึงพอใจว่าการวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลได้อย่างต่อเนื่องและอีกทั้ง ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw & Atwood) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของ ผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้ (ภักจิรา เลิศอรียศศักดิ์ชัย, 2554)

เกวลี ผังดี และพิมพ์รดา ครอบยุค (2556, หน้า 13-14 อ้างถึงใน สุเทพ พานิชพันธุ์, 2541, หน้า 5) ได้สรุปถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่เงินสิ่งของ เป็นต้น
 2. สภาพทางกายที่ปรารถนาคือสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง อันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
 3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติหมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
 4. ผลประโยชน์ทางสังคม คือความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกันอันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม
- ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบที่พอใจหรือที่ประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับ โดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจบุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดการเรียนรู้ใด ๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจการเรียนรู้จะต้องสนองความต้องการของผู้เรียน

3. ความสำคัญของความพึงพอใจ

อมรรัตน์ พึ่งน่วม (2556, หน้า 10) ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจโดยสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การวัดระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึก



2315206872

ของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำ
ได้หลายวิธี ต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความ
ร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้
ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลัง
การรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

4. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555, หน้า
35) สรุปความว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการ
ของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งาน
ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้
ผู้ทำงานเกิดความพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิด
ความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็น
ตัวบ่งชี้ คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึง
ปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อจะ
ได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการ
ให้บริการ เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954,
pp. 394-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า
ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ
บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติ
อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะ
ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า
ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย
ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า
ให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

(The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ Millet ยังเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ตาม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

5. การวัดความพึงพอใจ

ถวิลย์ ธาราโรจน์ (2536 อ้างถึงใน วสันต์ ยอดศรี, 2550, หน้า 19) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจสรุปได้ว่า ในการวัดความรู้สึกหรือการวัดทัศนคตินั้นจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวก หรือทางลบ ทางบวก หมายถึง การประเมินค่าของการรับรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าของการรับรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีการทางตรง เป็นการวัดซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจโดยตรง ต่างกับวิธีการวัดทางอ้อมที่จะวัดสิ่งอื่นแล้วจะอนุมานว่าการวัดนั้นวัดความพึงพอใจด้วย มีข้อเสียคือ จะได้รับผลกระทบต่อวิธีการวัดโดยตรง หากใช้วิธีการวัดที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้ระดับความพึงพอใจที่ได้ออกมาแตกต่างกัน และยังมีปัญหาอื่น ๆ เช่น อคติจากผู้ไม่ตอบคำถาม อคติจากการตีความของข้อมูล เป็นต้น วิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงที่นิยมใช้มีอยู่ 2 วิธี (Hill, 1997) คือ

1.1 การสร้างแบบสอบถาม วิธีการนี้ไม่ต้องเสียเวลาจากการสัมภาษณ์ ไม่ต้องใช้ผู้สัมภาษณ์ ไม่ต้องฝึกผู้สัมภาษณ์ จึงใช้งบประมาณน้อย ส่งผลให้ไม่เกิดอคติ ไม่มีการล่วงล้ำผู้ตอบ และไม่จำเป็นต้องรู้ชื่อผู้ตอบคำถาม สามารถทำการแจกจ่ายได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ทางไปรษณีย์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรืออาจส่งกับผู้บริโภครโดยตรง และสามารถเก็บข้อมูลของผู้บริโภคได้ทันที ต่างกับการสัมภาษณ์แบบเชิงกลุ่ม ที่ต้องคุยกันหลาย ๆ คน ทำให้คนที่อยู่ไกลๆ ลำบาก แต่การใช้แบบสอบถามก็มีข้อเสียหลายประการซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของเครื่องมือ เช่น คำถามจำเป็นต้องเข้าใจง่ายทำให้ไม่สามารถถามอะไรที่ซับซ้อนได้ แบบสอบถามเหล่านี้ได้รับผลกระทบจากอัตราการส่งกลับของผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้าน้อยทำให้ไม่สามารถสะท้อนประชากรที่ต้องการได้ และบางครั้งผู้ตอบแบบสอบถามอาจตอบไม่ครบถ้วน อาจทำให้ข้อมูลผิดพลาดจากการรีบเร่งของผู้ตอบ

1.2 การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ได้ถูกแบ่งแยกย่อยตามเทคนิคการสัมภาษณ์ แบ่งแยกตามจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เทคโนโลยีที่ใช้ประกอบ เป็นต้น Hill (1997) ได้รวบรวมวิธีการสัมภาษณ์ไว้ดังต่อไปนี้

1.2.1 การสัมภาษณ์ส่วนตัว (Personal interviews) การสัมภาษณ์ส่วนตัวจะเกิดขึ้นตามท้องถนนทั่วไป สัมภาษณ์ตามบ้าน หรืออาจจะเป็นสถานที่จริง การสัมภาษณ์แบบนี้จะใช้เวลาไม่นานไม่เกิน 15 นาที ข้อมูลมักจะใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ทำให้ใช้กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างมาก เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นการพบกันตัวต่อตัวทำให้มีข้อดีในการอธิบายข้อคำถาม หรือรายละเอียดในการสัมภาษณ์ได้มาก ผู้สัมภาษณ์ยังสามารถสังเกตอากัปกริยาท่าทางได้ สามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการสัมภาษณ์ได้ เช่น ภาพ เสียง แต่มีข้อเสียคือมีค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะถ้าเกิดต้องสัมภาษณ์ในสถานที่ไกล ๆ ต้องอาศัยผู้สัมภาษณ์ที่มีการฝึกฝนที่ดี ไม่สามารถถามคำถามที่เป็นส่วนตัวมากเหมือนการสัมภาษณ์เชิงลึก เพราะยังไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ได้ดีเพียงพอในระยะเวลาอันสั้น และมีปัญหาเรื่องร้อยละการตอบกลับ การสัมภาษณ์เฉพาะผู้ที่อนุญาตให้สัมภาษณ์เท่านั้นอาจจะเกิดอคติได้

1.2.2 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone interviews) เป็นวิธีการที่ยืดหยุ่นจากการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว คือ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การรบกวนคนที่ไปสัมภาษณ์ สามารถสื่อสารอธิบายได้สองทางเมื่อเปรียบเทียบกับการสร้างแบบสอบถาม ข้อเสียคือ คำถามต้องสั้น กระชับ ไม่ต้องอธิบายมาก เพราะการสื่อสารให้เข้าใจยากกว่าการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว ต้องใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ไม่มาก เพราะความสนใจของผู้บริโภคในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์มีจำกัด และ กลุ่มตัวอย่างบางประเภทไม่สามารถสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ได้ เช่น กลุ่มทำงานนอกบ้าน

1.2.3 การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth interviews) เป็นวิธีการในการหาข้อมูลเชิงลึกผ่านการสัมภาษณ์ จะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิด ความเชื่อ เจตคติที่อยากจะอธิบายได้ ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับ ได้ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของตนเอง รู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้เข้าใจถึงกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้า ทำให้เข้าใจลูกค้าแต่ละคน ได้มากกว่าการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบนี้ต้องใช้เวลามาก ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้มาก ดังนั้น ต้องมีการระบุงroupตัวอย่างให้ชัดเจนว่าต้องการกลุ่มตัวอย่างประเภทอะไร เช่น ลูกค้าปัจจุบัน ผู้เชี่ยวชาญ หรือผ่านการสุ่ม นอกจากนี้ต้องดูลักษณะผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น อายุเท่าไร เพศอะไร ใช้สินค้าหรือบริการนั้นอย่างไร ข้อดีคือได้รายละเอียดมากและอาจได้รายละเอียดที่ผู้สัมภาษณ์ไม่เคยทราบ ข้อเสียคือใช้เวลามากและอาจได้กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นตัวแทนประชากร

1.2.4 การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus group) การสัมภาษณ์แบบนี้มักจะใช้กับ ผู้บริโภคแบบรายบุคคลมากกว่าผู้บริโภคแบบเชิงธุรกิจ จะประกอบด้วยผู้ถูกสัมภาษณ์ประมาณ 6-8 คน เทคนิคนี้ทำให้ได้รายละเอียดเชิงลึกเหมือนกับการสัมภาษณ์เชิงลึก แต่จะดีกว่าการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนได้แนวคิดจากผู้ถูกสัมภาษณ์คนอื่นด้วยเป็นการกระตุ้นสิ่งที่ยังไม่ได้กล่าวถึง ช่วยให้จำได้ด้วย ช่วยลดระยะเวลาในการสัมภาษณ์หลาย ๆ คนได้ แต่ข้อเสียของการสัมภาษณ์แบบกลุ่มคือจะต้องนัดเวลาผู้ถูกสัมภาษณ์หลาย ๆ คนให้ตรงกัน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ต้องให้ตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการ และลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์มักจะทำให้อ้างอิงกับกลุ่มลูกค้า ในประชากรให้มากที่สุด ทำให้การคัดเลือกเป็นสิ่งที่ยาก

Hill (1997) ได้จัดการสัมภาษณ์ส่วนตัว การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสร้างแบบสอบถามไว้ในกลุ่มเดียวกัน แล้วตั้งชื่อว่า ทางเลือกโดยการสำรวจ (Survey options) เนื่องจาก จะใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นหลัก ขณะที่นำการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสัมภาษณ์แบบกลุ่มไว้ด้วยกันแล้วตั้งชื่อว่า การวิจัยเชิงอธิบาย (Exploratory research) เนื่องจากเป็นการสัมภาษณ์เพื่อถามรายละเอียดเชิงลึก

2. วิธีการทางอ้อม เช่น จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า การซื้อของลูกค้า เป็นข้อมูลที่มีข้อสมมุติฐานเบื้องต้นว่า ถ้าลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจแตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดเหล่านี้ จะเห็นว่าวิธีการนี้ไม่ได้เป็นการวัดความพึงพอใจโดยตรง ทำให้เกิดมีผลจากปัจจัยอื่นมาปะปนต่อตัวชี้วัดเหล่านี้ไม่ใช่แค่เพียงความพึงพอใจอย่างเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องคำร้องเรียนของลูกค้า ถึงแม้ว่าลูกค้าจะไม่พึงพอใจเหมือนกันแต่บางคนก็จะร้องเรียน แต่บางคนเลือกที่จะไม่ร้องเรียน อย่างไรก็ตามวิธีการทางอ้อมมีข้อดีที่เป็นการวัดเชิงปรนัย ค่าของตัวเลขที่ได้ ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปตามวิธีการวัด (Reactivity; Demand characteristics of measurement) และไม่ได้รับกวนลูกค้า (Unobtrusive)

ปริญญา จเรรัชต์ (2546) กล่าวว่ามาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถามโดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่นการบริการ การบริหารและเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่งซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดกริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

กำจัด สมรรถนัญ (2557, หน้า 12-13) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ การให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล การวัดระดับความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและ หลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ทั้งการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีย่อมมีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกันแต่ทุกวิธีการเป็นการดำเนินการเพื่อหาหนทางในการรับรู้ความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากสิ่งที่คุณรับบริการคาดหวังหรือรับรู้กับสิ่งที่ได้รับบริการด้วยตนเอง

Stromborg (1984 อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 10) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่วิธีที่นิยม ใช้กันคือ

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ ข้อเสียคือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลา และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย
2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่อง ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามจึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน



2315206872

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีการต่อสู้แสวงหาให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการเสมอและความต้องการของมนุษย์นี้เองไม่มีที่สิ้นสุด (Unlimited needs) คือเมื่อความต้องการเกิดขึ้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนั้นจะลดความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไป แต่จะเกิดความต้องการสิ่งใหม่ต่อไป (Rine & Montag, 1976 อ้างถึงใน นันทนา อยู่สบาย, 2557, หน้า 13-14) ได้แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเพื่อดำรงชีวิต เป็นความต้องการพื้นฐานที่ต้องบรรลุเพื่อให้มนุษย์อยู่อย่างปกติได้แก่ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน การออกกำลังกาย สุขสบายเกี่ยวกับเครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย ความสะอาดของร่างกายทั่วไป และความสะอาดของสภาพแวดล้อม ความต้องการควบคุมอุณหภูมิของร่างกาย ตลอดจนความต้องการการขับถ่าย

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological needs) ได้แก่ความต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ ต้องการความมั่นคงความเป็นอิสระการพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความสำเร็จ

3. ความต้องการทางวิญญาณ (Spiritual needs) ได้แก่ความต้องการความเชื่อความหวัง ความมีศักดิ์ศรีความมีเหตุผลการปลอบใจและเสรีภาพ

การตอบสนองความต้องการ องค์การต้องจัดการกับความต้องการที่ไม่สมหวัง ความต้องการที่ไม่ประสบผลสำเร็จต่ำสุด เริ่มจากความต้องการพื้นฐานทางร่างกายต่อไปถึงความปลอดภัย การเป็นเจ้าของและความรัก การได้รับการยอมรับและการมีคุณค่าในตนเองเป็นสิ่งที่ดีเด่นหรือมีอิทธิพลมากที่สุด โดยทั่วไปแล้วความต้องการนี้จะกระตุ้นให้บุคคลต้องทำให้ประสบผลสำเร็จ ส่วนความต้องการที่รับผลสำเร็จแล้วจะไม่สามารถจูงใจได้ เช่น ถ้าขาดเสื้อผ้า อาหาร ก็จะทำงานให้ได้ค่าจ้างหรือผลประโยชน์เพื่อสนองต่อความต้องการนี้ ในขณะที่ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทางกายภาพ ความปลอดภัย ความเป็นเจ้าของ และความรัก ก็จะถูกกระตุ้นให้สนองต่อความต้องการระดับต่อไป

ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) สาคร สุขศรีวงศ์ (2552) อธิบายทฤษฎีอีอาร์จีว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็นขั้น ๆ และความต้องการของมนุษย์เริ่มต้นที่ขั้นต้นก่อนเช่นเดียวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นเพียง 3 แบบ ได้แก่

1. ความต้องการการอยู่รอด (Existence needs)
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs)
3. ความต้องการเติบโตก้าวหน้า (Growth needs)

หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้ว ความต้องการก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นถัดไป (Satisfaction-progression principle) แต่หากความต้องการในขั้นถัดไปไม่ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะถอยความต้องการกลับลงมาสู่ขั้นก่อน

จักรพงษ์ ไชยวงศ์ (2550) ความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมแสวงหาสิ่งต่าง ๆ ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นนั้น เพราะมีความต้องการต่าง ๆ เป็นแรงขับ ผลักดัน ความต้องการทางกายภาพเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ จะสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดขึ้นมาไม่มีวันสิ้นสุด จึงมีผลให้บุคคลเกิดการแสวงหาสิ่งอื่น ๆ ต่อไป และมีการพัฒนาไปตามลำดับขั้น และจนท้ายสุด นั่นคือ การนำตนเองไปสู่ระดับสูงสุด โดยการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งความต้องการ ทางด้านจิตใจ จะมีส่วนช่วยให้เกิดแรงขับในการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดเรื่องการบริการ (Service quality concept) Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการ ให้บริการ (Service quality) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบของคุณภาพการ ให้บริการ คือ

1. รูปลักษณ์ (Tangible) ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้าการทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ มีระบบการบริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษากับลูกค้า ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานใน การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัย และเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงาน เวลาในการเปิดให้บริการความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้ให้บริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ดวงรัตน์เรือง ศิลปะวิไล (2542 อ้างถึงใน กำพล แก้วสมนึก, 2552, หน้า 11-12) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีมีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

ผู้วิจัยพอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจนั้น จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการสม่ำเสมอให้บริการอย่างเพียงพอ ให้บริการทันเวลาและมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอีกด้วย

วิทยา ด้านธำรงกุล (2547 อ้างถึงใน กำพล แก้วสมนึก, 2552, หน้า 12-13) ได้กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพจะนำมาซึ่งความพอใจของลูกค้าและกำไรที่ยั่งยืน โดยได้กำหนดนิยามของเจ็อนใจหรือกิจกรรมที่จะนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการสมัยใหม่ ว่า V-SERVE ซึ่งเป็นการเลียนเสียงมาจาก “We serve” หรือ “เราบริการ” ดังนี้

V คือ Vision หรือวิสัยทัศน์แห่งบริการ เป็นการมองการบริการจากสายตาหรือมุมมองของลูกค้า โดยจะยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และการวางแผนต่าง ๆ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เกิดจากการฟังลูกค้า

S คือ Skill หรือทักษะในการให้บริการ พนักงานบริการต้องได้รับการฝึกฝนในการให้บริการที่น่าประทับใจแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะป็นทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการจัดการการรับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า รวมไปถึงการใช้คอลล์เซ็นเตอร์ในฐานะเครื่องมือสมัยใหม่เพื่อการบริการลูกค้า

E คือ Empathy หรือความเข้าใจลูกค้า โดยจะต้องนั่งอยู่ในใจลูกค้าได้ สามารถให้บริการลูกค้าอย่างแตกต่างเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นแนวทางของการบริการสมัยใหม่ที่ต้องสร้างบริการที่เกิน

ความคาดหวังของลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการสะสมข้อมูลของลูกค้า (Service customization)

R คือ Responsiveness คือการตอบสนองด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าผู้ให้บริการคือเพื่อนที่ดี ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการที่เหมาะสม รวมถึงวิธีการแก้ไขในกรณีที่เกิดความผิดพลาดจากการให้บริการ

V คือ Vigor หรือการสร้างความเข้มแข็งในการให้บริการ การบริการที่ดีจะเกิดจากพนักงานที่มีความเข้มแข็งทั้งกายและใจ รวมไปถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในการบริการ และการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพื่อขับเคลื่อนบริการที่เป็นเลิศ

E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้านั้น สร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใดนอกจากนั้นคือ การผูกใจลูกค้าและการเทียบวัดงานบริการของตนกับคู่แข่ง หรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่า และการรักษาลูกค้าไว้ได้อย่างยาวนาน

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557, หน้า 29) สรุปไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึงการให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้มารับบริการ ได้รับบริการที่ดีที่สุด ตรงตามความคาดหวัง หรือมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีศักยภาพในด้านความรู้ทางวิชาการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการและมีการต้อนรับที่เหมาะสม
2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งผลลัพธ์ของการบริการ มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
3. สถานที่สำหรับการให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัยและจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันสมัย

จากทฤษฎี และแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการ ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ และเกิดขึ้นโดยตนเองซึ่งเป็นที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนา เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ และเป็น แรงจูงใจในการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการจากผู้บริการ

ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง

โรงเรียนสอนขับรถ คือ สถานที่ที่จัดการให้การศึกษา อบรม และฝึกหัดขับรถ ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของเอกชน อยู่ภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแล ของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการจะปรับลดภารกิจของภาครัฐ รวมถึงนโยบายของกรมการขนส่งทางบกที่จะ พัฒนาคุณภาพของใบอนุญาตขับรถและสนับสนุนให้ภาคเอกชน

เป็นผู้ดำเนินการด้านใบอนุญาตขับรถ โดยภาคเอกชนที่เปิดโรงเรียนสอนขับรถจะต้องมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการเรียนการสอน อาคารสำนักงานและห้องเรียน สนามฝึกหัดขับรถ ผู้ฝึกสอนขับรถ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนและฝึกหัดขับรถ รวมทั้งบุคลากรที่จะเป็นผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด

วัตถุประสงค์ของโรงเรียนสอนขับรถ

การจัดตั้งโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อช่วยแบ่งเบาภารกิจของภาครัฐ และเพื่อพัฒนาคุณภาพการออกใบอนุญาตขับรถให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อจัดให้มีการเรียนการสอนและการอบรมตามหลักสูตรในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติตามหลักสูตรมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดหรือให้ความเห็นชอบ

หน้าที่ของโรงเรียนสอนขับรถ

โรงเรียนสอนขับรถจะต้องมีหน้าที่ในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ประกาศกรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2555 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกาศกรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2555 (กรมขนส่งทางบก, 2555, หน้า 14)

รถยนต์

1. อาคารสถานที่สำหรับใช้เป็นที่ทำการต้องประกอบด้วย ห้องเรียนภาคทฤษฎีซึ่งมีพื้นที่รวมกันไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร และมีสภาพเหมาะสมแก่การเรียนการสอน มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีเสียงดังจนเป็นที่รบกวนต่อการเรียนการสอน ห้องทำการ และห้องสุขา
2. มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนและฝึกหัดขับรถตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ
3. มีหลักสูตรการสอน การอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการวัดผลไม่ต่ำกว่าหลักสูตรมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ
4. ผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติต้องเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ฝึกสอนจากกรมการขนส่งทางบก
5. มีรถสำหรับใช้ในการฝึกหัดขับใช้การได้มี มีสภาพมั่นคงแข็งแรง มีเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบครบถ้วนถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดหรือให้ความเห็นชอบ

6. สนามฝึกหัดขับรถตามแบบแปลนแผนผังมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ ซึ่งมีความกว้างของถนน ไม่น้อยกว่า 6 เมตร และมีความยาวไม่น้อยกว่า 300 เมตร ภายในสนามประกอบด้วย

(ก) ทางลาดลัด ทางร่วมทางแยก ทางโค้งรูปตัวเอส ทางโค้งเก้าสิบองศา วงเวียน สะพาน

(ข) บริเวณฝึกหัดการเบรก การเดินหน้าและหยุดรถเทียบทางเท้า การขับรถเดินหน้า และถอยหลังในทางตรง การขับรถถอยหลังเข้าจอดในช่องว่างด้านซ้าย การขับรถถอยหลังเข้าจอดในช่องว่างทางตรง 90 องศา การกลับรถทางแคบ การหยุดและออกรถบนทางลาด การถอยหลังเพื่อกลับรถ การฝึกหัดขับรถคอร์สรูปตัวแอล

(ค) เครื่องหมายจราจรและสัญญาณจราจรตามลักษณะของสนามฝึกหัดขับรถ

(ง) ศาลาที่พักระหว่างฝึกหัดขับรถที่มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 15 ตารางเมตร

รถจักรยานยนต์

1. อาคารสถานที่สำหรับใช้เป็นที่ทำการต้องประกอบด้วย ห้องเรียนภาคทฤษฎีซึ่งมีพื้นที่รวมกันไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร และมีสภาพเหมาะสมแก่การเรียนการสอน มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีเสียงดังจนเป็นที่รบกวนต่อการเรียนการสอน ห้องทำการ และห้องสุขา

2. มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนและฝึกหัดขับรถตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ

3. มีหลักสูตรการสอน การอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการวัดผลไม่ต่ำกว่าหลักสูตรมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ

4. ผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติต้องเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ฝึกสอนจากกรมการขนส่งทางบก

5. มีรถจักรยานยนต์สำหรับใช้ในการฝึกหัดขับใช้การได้มี มีสภาพมั่นคงแข็งแรง มีเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบครบถ้วนถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดหรือให้ความเห็นชอบ

6. สนามฝึกหัดขับรถตามแบบแปลนแผนผังมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ ซึ่งมีความกว้างของถนน ไม่น้อยกว่า 4 เมตร และมีความยาวไม่น้อยกว่า 300 เมตร ภายในสนามประกอบด้วย

(ก) ทางลาดลัด ทางร่วมทางแยก ทางโค้งรูปตัวเอส ทางโค้งเก้าสิบองศา วงเวียน สะพาน

(ข) บริเวณฝึกหัดการเบรก การทรงตัวบนไม้กระดาน การฝึกหัดขับคอร์สรูปตัวแอล การฝึกหัดขับคอร์สเลขแปด การควบคุมคันเร่งและความคล่องตัว การทรงตัวบนไม้รางลูกระนาด

(ค) เครื่องหมายจราจรและสัญญาณจราจรตามลักษณะของสนามฝึกหัดขับรถ

(ง) ศาลาที่พักระหว่างฝึกหัดขับรถที่มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 15 ตารางเมตร

ด้านหลักสูตรการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถมาตรฐานของโรงเรียนสอนขับรถ
ประกาศกรมการขนส่งทางบก (กรมขนส่งทางบก, 2555, หน้า 56)

ข้อ 4 ผู้ขอรับหนังสือรับรองหลักสูตรการสอนขับรถยนต์ต้องกำหนดหลักสูตรและจัดให้มี การสอน การอบรมและการฝึกหัดขับรถ ดังนี้

4.1 หลักสูตรการสอนขับรถยนต์จำนวนไม่น้อยกว่า 15 ชั่วโมง ประกอบด้วย

4.1.1 ภาคทฤษฎี ซึ่งมีเนื้อหาและชั่วโมงการอบรมและฝึกหัดขับรถจำนวน
ไม่น้อยกว่า 5 ชั่วโมง ดังนี้

(1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก กฎหมายว่าด้วย รถยนต์
และกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

(2) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขับขี้อย่างปลอดภัย มารยาทในการขับรถ และ
สาเหตุและการป้องกันอุบัติเหตุไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

(3) ความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษารถยนต์และอุปกรณ์ควบคุมภายใน รถยนต์ไม่
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

4.1.2 ภาคปฏิบัติ ซึ่งมีเนื้อหาและชั่วโมงการอบรมและฝึกหัดขับรถจำนวน
ไม่น้อยกว่า 10 ชั่วโมง ดังนี้

(1) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรถและพื้นฐานการขับรถยนต์ไม่น้อยกว่า
3 ชั่วโมง ได้แก่

(ก) การใช้รถยนต์เกียร์ธรรมดาหรือเกียร์อัตโนมัติ

(ข) การบำรุงรักษารถและการตรวจเช็ครถประจำวัน

(ค) การเตรียมความพร้อมในห้องโดยสารก่อนออกรถ

(ง) การควบคุมและบังคับรถให้เคลื่อนที่ และการหยุดรถ

(จ) การใช้คลัตช์ คันเร่ง และเบรกอย่างถูกต้อง

(ฉ) การใช้เกียร์ในระดับความเร็วที่แตกต่างของรถยนต์เกียร์ธรรมดา

หรือเกียร์อัตโนมัติ

(ช) การใช้เกียร์ในสถานการณ์ต่าง ๆ

(ซ) การขับรถเดินหน้าและถอยหลังในทางตรง

(2) การฝึกหัดขับรถตามท่าฝึกต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมง ได้แก่

(ก) การขับรถเดินหน้าและหยุดรถเทียบทางเท้า

(ข) การควบคุมความเร็วของรถ (การขับรถซิกแซกหรือการขับรถ
ในทางโค้งรูปตัวเอส)

(ค) การกลับรถทางแคบ

(ง) การขับรถเดินหน้าและถอยหลังของตรง

(จ) การขับรถเลี้ยวมุมฉากต่าง ๆ

(ฉ) การขับรถถอยหลังเข้าจอดและเดินหน้าออกจากช่องว่าง ด้านซ้าย

ขนานกับขอบทาง

(ช) การขับรถถอยหลังเข้าจอดและเดินหน้าออกจากช่องว่าง ด้านซ้าย

มุมฉาก

(ซ) การขับรถถอยหลังเข้าจอดและเดินหน้าออกจากช่องว่าง ด้านขวา

มุมฉาก

(ฌ) การขับรถเดินหน้าเข้าจอดและถอยหลังออกจากช่องว่าง ด้านซ้ายมุมฉาก

(ญ) การขับรถเดินหน้าเข้าจอดและถอยหลังออกจากช่องว่าง ด้านขวามุมฉาก

(ฎ) การหยุดรถ การจอดรถ และออกรถบนทางลาดชันหรือสะพาน

(ฏ) การหยุดรถบนทางราบ

(ฐ) การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก

(3) ฝึกหัดขับรถยนต์นอกสถานที่ตามสภาพถนนจริงไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง

4.2 หลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถยนต์ จำนวนไม่น้อยกว่า
1 ชั่วโมง ประกอบด้วยหัวข้อวิชาต่าง ๆ ดังนี้

4.2.1 การขับรถอย่างปลอดภัย

4.2.2 มารยาทในการขับรถ

4.3 หลักสูตรการอบรมภาคทฤษฎีสำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถยนต์ชั่วคราว
จำนวนไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมง ประกอบด้วยหัวข้อวิชาต่าง ๆ ดังนี้

4.3.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์
และกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

4.3.2 การขับรถอย่างปลอดภัยไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

4.3.3 มารยาทในการขับรถไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

ข้อ 5 ผู้ขอรับหนังสือรับรองหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์ต้องกำหนดหลักสูตร
และ จัดให้มีการสอน การอบรมและการฝึกหัดขับรถ ดังนี้

5.1 หลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์จำนวนไม่น้อยกว่า 15 ชั่วโมง ดังนี้

5.1.1 ภาคทฤษฎี ซึ่งมีเนื้อหาและชั่วโมงการอบรมและฝึกหัดขับรถจำนวน ไม่น้อยกว่า 5 ชั่วโมง ดังนี้

(1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก กฎหมายว่าด้วย รถยนต์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

(2) ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการขับขี่ มารยาท และหลักพื้นฐานการขับขี่ ปลอดภัยไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

(3) ความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษารถจักรยานยนต์และอุปกรณ์ในการ ควบคุมรถ ไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

5.1.2 ภาคปฏิบัติ ซึ่งมีเนื้อหาและชั่วโมงการอบรมและฝึกหัดขับรถจำนวน ไม่น้อยกว่า 10 ชั่วโมง ดังนี้

(1) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรถและพื้นฐานการขับขี่รถจักรยานยนต์ไม่น้อยกว่า 5 ชั่วโมง ได้แก่

- (ก) การเตรียมตัวก่อนการขับขี่
- (ข) การควบคุมรถในขณะไม่เคลื่อนที่
- (ค) การควบคุมรถในขณะเคลื่อนที่
- (ง) การออกรถและการเร่งเครื่องยนต์อย่างนุ่มนวล
- (จ) การเปลี่ยนเกียร์
- (ฉ) การเบรก (ตอนที่ 1)
- (ช) การควบคุมความเร็ว

(2) การฝึกหัดขับรถตามท่าฝึกต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 5 ชั่วโมง

- (ก) การเบรก (ตอนที่ 2)
- (ข) การขับรถเข้าทางโค้งรูปตัวเอสหรือทางโค้งรูปเลขแปด
- (ค) การควบคุมคันเร่งและการทรงตัวบนทางคดเคี้ยวที่มีสิ่งกีดขวาง
- (ง) การทรงตัวที่ความเร็วต่ำบน ไม้อกระดาน
- (จ) การทรงตัวบนไม้รางลูกระนาด
- (ฉ) การขับขี่โดยปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก
- (ช) การขับขี่และการจอดรถบนทางลาดชันหรือสะพาน
- (ฅ) การขับขี่เมื่อมีคนซ้อนท้าย
- (ณ) การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก



2315206872

5.2 หลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์
จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ประกอบด้วยหัวข้อวิชาต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การขับรถอย่างปลอดภัย

5.2.2 มารยาทในการขับรถ

5.3 หลักสูตรการอบรมภาคทฤษฎีสำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์
ชั่วคราว จำนวนไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมง ประกอบด้วยหัวข้อวิชาต่าง ๆ ดังนี้

5.3.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์
และกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

5.3.3 มารยาทในการขับรถไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

ข้อมูลโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี

1. โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ ชลบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 186/7 หมู่ที่ 1 ถนนสุขุมวิท ตำบล
หนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 2
หลักสูตร คือ หลักสูตรการสอนขับรถยนต์ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์
2. โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ ศรีราชา ตั้งอยู่เลขที่ 272 หมู่ที่ 12 ถนนสุขุมวิท ตำบล
ทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 2
หลักสูตร คือ หลักสูตรการสอนขับรถยนต์ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์
3. โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ บางละมุง สุขพร้อม ตั้งอยู่เลขที่ 13/3 หมู่ที่ 9 ตำบล
หนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 2
หลักสูตร คือ หลักสูตรการสอนขับรถยนต์ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์
4. โรงเรียนสอนขับรถ มิตรยนต์ พัทยา ตั้งอยู่เลขที่ 102/5 หมู่ที่ 9 ตำบลบางเสร่ อำเภอ
สัตหีบจังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตร
การสอนขับรถยนต์ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์
5. โรงเรียนสอนขับรถ ศรีราชา ไคร้ฟวิ่ง ตั้งอยู่เลขที่ 155/15 หมู่ที่ 7 ตำบลสุรศักดิ์ อำเภอ
ศรีราชา จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 1 หลักสูตร คือ หลักสูตร
การสอนขับรถยนต์
6. โรงเรียนสอนขับรถ บอัสสัทยา ตั้งอยู่เลขที่ 164 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองปลาไหล อำเภอ
บางละมุง จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 2 หลักสูตร หลักสูตร
การสอนขับรถยนต์ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คเชนพงษ์ สุมาลย์โรจน์ (2550, หน้า 70-74) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของสถานศึกษาในอำเภอหนองม่วงไข่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหารวิชาการ สถานศึกษาได้มีการปฏิรูปการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรและการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับวัยและความสนใจอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ครูจัดกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองได้ตามธรรมชาติและตามความสามารถของผู้เรียน

2. ด้านการบริหารงบประมาณ สถานศึกษาได้มีการบริหารงบประมาณในรูปแบบคณะกรรมการ โดยมีคณะครู ผู้บริหาร ผู้ปกครองนักเรียนและชุมชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และจัดทำแผนกลยุทธ์และกรอบงบประมาณรายจ่ายล่วงหน้า การใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ มีประโยชน์ คุ่มค่าต่อการเรียนการสอน จัดทำเอกสารและหลักฐานทางการเงินต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ทำงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคณะกรรมการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรายงานผลการดำเนินการใช้งบประมาณให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

3. ด้านการบริหารบุคคล ผู้บริหารและครูมีความสัมพันธ์อันดีและเป็นกันเองกับผู้ปกครอง การจัดครูที่มีความรู้ ประสบการณ์ มีความสามารถในการแก้ปัญหาให้เป็นครูผู้สอนและครูประจำชั้นได้อย่างเหมาะสม การดูแลเอาใจใส่และการกวดขันในด้านการเรียนของนักเรียน

4. ด้านการบริหารทั่วไป เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารและครูส่วนใหญ่เป็นคนที่ซื่อสัตย์และเคารพคนในท้องถิ่น ผู้ปกครองและชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานศึกษาอยู่เป็นประจำ

เฉลิมเกียรติ ตุ่นแก้ว (2553, หน้า 52) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการบริหารงานบุคลากร รองลงมา คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงบประมาณและด้านวิชาการ ตามลำดับ

สุวรรณฉวี ควรทอง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก พบว่า นักเรียนโรงเรียนการขนส่งมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของโรงเรียนการขนส่ง กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความไว้วางใจ รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และเสนอแนะว่า ควรจะลดขั้นตอนในการดำเนินการด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่าง ๆ เพราะมีความล่าช้า ในด้านห้องสมุดอัตโนมัติต้องการให้มีตำราและเอกสารอ้างอิงที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ควรจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและรักษาความสะอาดห้องน้ำ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการบริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ปณณวัชร พัทธราวลัย (2558) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ และพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2550) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า งานบริการ 5 งาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้แก่ งานวิทยบริการ งานทะเบียน งานกิจการนักศึกษา งานการเงิน และงานพัสดุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงานบริการ ซึ่งเป็นผลจาก

ความตระหนักของมหาวิทยาลัยที่มุ่งพัฒนาบุคลากร อาคารสถานที่และปรับกระบวนการขั้นตอน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ก่าพล แก้วสมนึก (2552) วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ฟริชชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดการสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนที่สั่งซื้อสินค้ากับบริษัท ฯ และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจกับบริษัท ฯ ซึ่งส่งผลให้กิจการสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

อาทิตย์ พจน์อาจ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี สรุปได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนจะมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมประชาคม เสนอปัญหาความต้องการของชุมชนในระดับตำบล เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาวิธีการปรับปรุง พื้นฟูบูรณะ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนแก่เจ้าหน้าที่เพื่อประโยชน์ในการบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ประชาชนมีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกในระดับตำบล และประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการบริการ
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่ในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน เช่น มีที่นั่งเพียงพอ มีบริการน้ำดื่มฟรี มีกาแฟบริการฟรี และมีช่องทางเดินเข้าออกอย่างสะดวก สำหรับประชาชนที่มารับบริการ เปิดให้บริการ
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องในด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของประชาชน เช่น ให้บริการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย การบริการดูแลกำกับระบบไฟฟ้าบ้าน และไฟฟ้าสวน ระบบประปาหมู่บ้าน และการบริการด้านสาธารณสุข ให้บริการอย่างเสมอดันเสมอ ปลายโดยไม่มีผลกระทบต่อระบบราชการประจำ
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างก้าวหน้าการใช้ภาษีประชาชนอย่างคุ้มค่ามีเจ้าหน้าที่ให้บริการพร้อมที่ให้บริการและเรียนรู้การให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์เพื่อวรรณกรรม

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและ วิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับ การวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
คเชนพงษ์ สุมาลัยโรจน์ (2550)	การวิจัยเชิง ปริมาณด้วย วิธีการสำรวจ ด้วยใช้สถิติ (One-way Analysis of Variance)	ผู้ปกครองนักเรียน ในสถานศึกษาใน อำเภอหนองม่วงไข่ สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 1 จำนวน 346 คน ใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ภูมิตามสัดส่วน และ วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย	แบบสอบถาม	- ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ความสัมพันธ์ของ ผู้ปกครองกับ นักเรียน - ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของ ผู้ปกครองนักเรียนที่ มีต่อการบริหารงาน ของสถานศึกษา	พบความสัมพันธ์ ของผู้ปกครองนักเรียน ที่แตกต่างกันมีผลต่อ ระดับความพึงพอใจ ในการบริหาร สถานศึกษาด้านการ บริการวิชาการ ด้านการ บริการงบประมาณ ด้าน การบริหารงานบุคคล มี ความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05
สุวรรณี ควรรทอง (2557)	การวิจัยเชิง ปริมาณด้วย วิธีการสำรวจ ด้วยใช้สถิติ t-test , F-test และ เปรียบเทียบราย คู่โดยวิธีของ LSD	นักเรียนการขนส่ง จำนวน 235 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบ บังเอิญ	แบบสอบถาม	- ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัย ส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ - ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อ การบริการ 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัส ได้ ด้านความ น่าเชื่อถือ ด้านการ ตอบสนองของ ผู้ใช้บริการ ด้าน ความไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่	พบว่านักเรียนโรงเรียน การขนส่งมีความพึง พอใจในภาพรวมอยู่ ในระดับมาก และใน ด้าน ความไว้วางใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและ วิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับ การวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
มหาวิทยาลัย รามคำแหง สาขาวิทย์ บริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555)	การวิจัยเชิง ปริมาณ ด้วยวิธีการ สำรวจ โดยใช้สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ t-test , One-way ANOVA	นักศึกษาระดับ ปริญญาโท ที่กา ลังศึกษาอยู่ในปี การศึกษา (2554- 2555) จำนวน 120 คน ใช้วิธีการสุ่ม อย่างง่าย	แบบสอบถาม	- ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ สถานภาพของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับชั้นปี, สาขาวิชา - ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการ บริการการศึกษา	พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมากในด้าน ระบบสื่อการเรียน การสอน รองลงมาคือด้าน วิชาการ ด้านอาคาร สถานที่ และด้าน ห้องสมุดอัตโนมัติ ตามลำดับ
ชนะดา วีระพันธ์ (2555)	การวิจัยเชิง ปริมาณด้วย วิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ t-test , One-way ANOVA	ประชาชนที่มารับ บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า ในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2554 ถึง 31 ธันวาคม 2554 ระยะเวลา 1 ปี จำนวน 340 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบ ง่าย	แบบสอบถาม	- ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและ อาชีพ - ตัวแปรตาม การ ให้บริการอย่างเสมอ ภาค บริการที่ตรงเวลา บริการอย่างเพียงพอ บริการอย่างต่อเนื่อง บริการอย่าง ก้าวหน้า	พบว่าประชาชนมีความ พึงพอใจในด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพออยู่ ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการ อย่างเสมอภาค และมี ความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้านการให้บริการที่ ตรงเวลา
ปิ่นณวัชร พัชราวลัย (2558)	การวิจัยเชิง ปริมาณด้วย วิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Multiple regression	ประชาชนที่รู้จัก ที่ ใช้บริการ และที่ เคยใช้บริการของ ธนาคารเฉพาะกิจ ที่อาศัยในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบ บังเอิญ	แบบสอบถาม	- ตัวแปรตาม คือ ความภักดีของลูกค้า - ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจต่อ คุณภาพการ ให้บริการของลูกค้า และการรับรู้ ภาพลักษณ์ของ สินค้าหรือบริการ	พบว่าความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการและ การรับรู้ภาพลักษณ์ของ ธนาคาร มีอิทธิพลใน ทางบวกต่อความภักดีใน การใช้บริการธนาคาร เฉพาะกิจ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและ วิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับ การวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัย ราชภัฏ นครสวรรค์ (2550)	การวิจัยเชิง ปริมาณด้วย วิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Multiple regression	นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และ ประชาชนที่มารับ บริการจากงานวิทย บริการ งานทะเบียน งานกิจการนักศึกษา งานการเงิน และงาน พัสดุ ประจำปี 2550 จำนวน 400 คน โดยวิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ	แบบสอบถาม	- ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษาและอาชีพ - ตัวแปรตาม ได้แก่ งาน วิทยบริการ งานทะเบียน งานกิจการนักศึกษา งาน การเงิน และงานพัสดุ	พบว่าผู้รับบริการมี ความพึงพอใจระดับ มากในงานบริการ ทั้ง 5 ด้าน
ก่าพล แก้วสมนึก (2552)	การวิจัยเชิง ปริมาณด้วย วิธีการสำรวจ Survey research	ลูกค้าทั้งหมดของ บริษัท พริชชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 161 บริษัท	แบบสอบถาม (Questionnaire)	- ตัวแปรต้น ได้แก่ ทรัพยากรในการ ให้บริการ, ความ น่าเชื่อถือ, ความพร้อม, ความเชื่อมั่น, การดูแล เอาใจใส่ลูกค้า - ตัวแปรตาม ได้แก่ ยอด การสั่งซื้อสินค้าโดย เฉลี่ยแต่ละเดือน และ ระยะเวลา	พบว่าระดับความพึง พอใจในด้านการ ให้บริการ มี ความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมกรรม ด้านยอด การสั่งซื้อสินค้า
อาทิตย์ พจน์อาจ (2557)	การวิจัยเชิง ปริมาณด้วย วิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA	ประชาชนที่มารับ บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลเทพ นิมิต ในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2556 ถึง 31 ธันวาคม 2556 ระยะเวลา 1 ปี จำนวน 480 คน และใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบง่าย	แบบสอบถาม	- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และ รายได้ - ตัวแปรตาม ได้แก่ การ ให้บริการอย่างเสมอ ภาพ, การให้บริการ อย่างพอเพียง, การ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง, การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	พบความแตกต่าง ระหว่างระดับ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจอย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05



2315206872

บทที่ 3

วิธีดำเนินการทางวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกบริเวณ ในจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกบริเวณ ในจังหวัดชลบุรี ในด้านวิชาการด้านการเรียนการสอน ด้านสนามทดสอบขับรถ ด้านอาคารสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สมัครเข้ารับการอบรมกับโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกบริเวณ ในจังหวัดชลบุรี ที่สมัครเรียนระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ถึงมีนาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 2,428 ราย

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สมัครเข้ารับการอบรมกับโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกบริเวณ ในจังหวัดชลบุรี ที่สมัครเรียนระหว่างเดือนมกราคม 2561 ถึงมีนาคม 2561 จำนวน 343 ราย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งแทนค่าตามสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,428}{1 + (2,428 \times 0.05^2)}$$

$$n = 343.4 \text{ คน}$$

ดังนั้น จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 343 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม โดยใช้โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ดังนั้นจะได้จำนวนตัวอย่างประชากรในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

โรงเรียนสอนขับรถ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ ชลบุรี	1,015	144
โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ ศรีราชา	545	77
โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ บางละมุง สุขพร้อม	568	80
โรงเรียนสอนขับรถ มิตรยนต์ พัทยา	100	14
โรงเรียนสอนขับรถ ศรีราชา ไคร์ฟวิ่ง	100	14
โรงเรียนสอนขับรถ บอส์สัปดาห์	100	14
รวม	2,428	343

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ดังนี้

ด้านวิชาการ การเรียน การสอน	จำนวน	5	ข้อ
ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)	จำนวน	5	ข้อ
ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ	จำนวน	5	ข้อ
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	5	ข้อ

โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating scale) ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา/ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ศึกษาและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ความชัดเจนในการใช้ภาษาและขอบเขตของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย



2315206872

3.1 นายมนโท ชาญวัฒนศิลป์ ขนส่งจังหวัดชลบุรี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

3.2 นายสุพิชัย เต็งประเสริฐ หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัด
ชลบุรี

3.3 นางสาวบุศรินทร์ รัตนไชยเชษฐ หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่ง
จังหวัดชลบุรี

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่
ผู้สมัครเข้ารับการอบรมกับโรงเรียนสอนขับรถในจังหวัดชลบุรี จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของ
แบบสอบถาม โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ได้ค่า
ความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามไม่น้อยกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความ
เชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงในการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถ
ที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา
แล้วนำไปสร้างเป็นแบบสอบถาม

2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปแจกให้ผู้สมัครเข้า
รับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ด้วยตัวเอง
จำนวน 6 โรงเรียน ดังนี้

2.1 โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ ชลบุรี	จำนวน 144 ชุด
2.2 โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ ศรีราชา	จำนวน 77 ชุด
2.3 โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ บางละมุง สุขพร้อม	จำนวน 80 ชุด
2.4 โรงเรียนสอนขับรถ มิตรยนต์ พัทยา	จำนวน 14 ชุด
2.5 โรงเรียนสอนขับรถ ศรีราชา ไคร์ฟวิ่ง	จำนวน 14 ชุด
2.6 โรงเรียนสอนขับรถ บอส์สัทยา	จำนวน 14 ชุด

3. ผู้ศึกษารับแบบสอบถามกลับคืนมาด้วยตนเอง จำนวน 343 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์
ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

4. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำข้อมูลที่ได้อมาลง
รหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น จำนวน 60 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วทั้งหมด มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2. การวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี

ผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี โดยใช้เกณฑ์แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย (คูจเดือน พันธุนาวิน, 2551, หน้า 343) ดังนี้

4.21-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
2.61-3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอ้างอิง (Inferencial statistics) ทดสอบในกรณีต่าง ๆ ดังนี้

3.1 กรณีตัวแปรอิสระมีระดับการวัดแบบกลุ่มหรืออันดับ (Nominal or ordinal scale) และตัวแปรตามที่มีระดับการวัดแบบช่วงหรืออัตราส่วน (Interval) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่า (t-test) ได้แก่ ตัวแปรเพศ

3.2 กรณีตัวแปรอิสระมีระดับการวัดแบบกลุ่มหรืออันดับ (Nominal or ordinal scale) และตัวแปรตามที่มีระดับการวัดแบบช่วงหรืออัตราส่วน (Interval) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way

ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซเฟเฟ (Scheffe) ได้แก่ ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05

4. การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 3 โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)



2315206672

BUU iThesis 59930046 independent study / recv: 17072561 18:09:35 / seq: 66

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรองในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรองในจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน การวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 6 โรงเรียน โดยเก็บข้อมูลจากผู้สมัครเข้ารับการอบรมในโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 343 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรอง ในจังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านวิชาการ การเรียน การสอน 2) ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) 3) ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ 4) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้สมัครเข้ารับการอบรม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	163	47.52
หญิง	180	52.48
รวม	343	100



2315206872

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	50	14.58
21-30 ปี	170	49.56
31-40 ปี	86	25.07
41-50 ปี	35	9.91
51-60 ปี	3	.87
60 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	343	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	6	1.75
ประถมศึกษาปีที่ 6	14	4.08
มัธยมศึกษาปีที่ 3	55	16.03
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	135	39.36
ปวส./ อนุปริญญา	56	16.33
ปริญญาตรีขึ้นไป	77	22.45
รวม	343	100
4. อาชีพ		
นักศึกษา	57	16.62
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	13	3.79
อาชีพอิสระ/ ค้าขาย	50	14.58
รับจ้างทั่วไป	95	27.70
พนักงานเอกชน	114	33.24
อื่น ๆ	14	4.08
รวม	343	100

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	38	11.08
5,001-10,000 บาท	50	14.58
10,001-15,000 บาท	89	25.95
15,001-20,000 บาท	96	27.99
20,000 บาทขึ้นไป	70	20.41
รวม	343	100.0
6. โรงเรียนสอนขับรถที่สมัครเข้ารับการอบรม		
แอดวานซ์ ชลบุรี	144	41.98
แอดวานซ์ ศรีราชา	77	22.45
แอดวานซ์ บางละมุง สุขพร้อม	80	23.32
มิตรยนต์ พัทยา	14	4.08
ศรีราชา ไคร์ฟวิ่ง	14	4.08
บอสส์พัทยา ไคร์ฟเวอร์	14	4.08
รวม	343	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า จำนวนสมาชิกเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศหญิงคิดเป็น ร้อยละ 52.48 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 47.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.56 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.07 และอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.87 เป็นอันดับสุดท้าย ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 39.36 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.45 และระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 1.75 เป็นอันดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.24 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.70 และอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.79 เป็นอันดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.99 รองลงมาคือ รายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.95 และรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.08 เป็นอันดับสุดท้าย โรงเรียนสอนขับรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ แอดวานซ์ ชลบุรี คิดเป็น

ร้อยละ 41.98 รองลงมา คือ แอดวานซ์ บางละมุง สุขพร้อม คิดเป็นร้อยละ 23.32 และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากัน คือ มิตรยนต์ พัทยา, ศรีราชา ไดรฟ์วิ้ง, บอส์สพัทยา ไดรฟ์เวอร์ คิดเป็นร้อยละ 4.08

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี
ด้านวิชาการ การเรียน การสอน

ด้านวิชาการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ความรู้ ความสามารถ ของผู้สอน	176 (51.36)	160 (46.63)	7 (2.00)	-	-	4.49	0.54	มาก ที่สุด	1
2. การถ่ายทอด การสอนเป็น ขั้นตอน เหมาะสม เข้าใจเนื้อหาง่าย	161 (46.90)	169 (49.32)	12 (3.52)	1 (0.31)	-	4.43	0.57	มาก ที่สุด	4
3. การตอบข้อ ซักถามในการเรียน การสอน	147 (42.91)	172 (50.13)	21 (6.12)	3 (0.91)	-	4.35	0.63	มาก ที่สุด	5
4. ความครบถ้วน ของเนื้อหา หลักสูตร	172 (50.13)	162 (47.23)	8 (2.32)	1 (0.31)	-	4.47	0.56	มาก ที่สุด	3
5. สื่อ อุปกรณ์ ต่าง ๆ เหมาะสมกับ เนื้อหาวิชาและช่วย เสริมการเรียนรู้และ ความเข้าใจ	181 (52.83)	143 (47.73)	18 (5.22)	1 (0.31)	-	4.48	0.61	มาก ที่สุด	2
ภาพรวม						4.43	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านวิชาการ การเรียน การสอน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านวิชาการ การเรียน การสอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อด้านวิชาการ การเรียน การสอน คือ ความรู้ความสามารถ ของผู้สอน เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.54$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อ อุปกรณ์ต่าง ๆ เหมาะสมกับเนื้อหาวิชาและช่วยเสริมการเรียนรู้และความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.61$) และอันดับสุดท้าย คือการตอบข้อซักถามในการเรียน การสอน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.63$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)

ด้านการทดสอบ ภาคทฤษฎีด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ความง่ายต่อการ ใช้งานของระบบการ ทดสอบ	164 (47.83)	162 (47.23)	17 (5.02)	-	-	4.43	0.58	มาก ที่สุด	3
2. ความเสถียรภาพ ของระบบเครือข่าย ในการรับ/ ส่ง/ สื่อสารข้อมูล	150 (43.73)	179 (52.23)	13 (3.82)	1 (0.31)	-	4.39	0.58	มาก ที่สุด	4
3. ความถูกต้องของ ระบบการประมวล ผลการทำสอบ	183 (53.43)	151 (44.03)	9 (2.62)	-	-	4.51	0.83	มาก ที่สุด	1
4. ความเพียงพอของ จำนวนคอมพิวเตอร์	122 (35.62)	150 (43.73)	57 (16.62)	13 (3.82)	1 (0.31)	4.10	0.83	มาก	5
5. เนื้อหาข้อสอบ มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย	182 (53.12)	140 (40.83)	20 (5.82)	1 (0.31)	-	4.47	0.62	มาก ที่สุด	2
ภาพรวม						4.38	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.52$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) อันดับแรก คือ ความถูกต้องของระบบการประมวลผลการทำสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.83$) รองลงมาคือ เนื้อหาข้อสอบมีความเหมาะสมเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.62$) และค้ำค้ำสุดท้าย คือ ความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.83$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ

ด้านการทดสอบ ภาคปฏิบัติและ สนามทดสอบขับรถ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สนามทดสอบขับรถ มีมาตรฐาน	212 (61.83)	118 (34.43)	13 (3.82)	-	-	4.59	0.56	มากที่สุด	1
2. สนามทดสอบขับรถ มีความปลอดภัย	207 (60.32)	125 (36.43)	11 (3.22)	-	-	4.57	0.55	มากที่สุด	3
3. พาหนะที่ใช้ ทดสอบมีมาตรฐาน	199 (58.03)	132 (38.53)	11 (3.22)	1 (0.31)	-	4.54	0.57	มากที่สุด	5
4. พาหนะที่ใช้ ทดสอบมีความ ปลอดภัย	199 (58.03)	135 (39.43)	9 (2.62)	-	-	4.55	0.54	มากที่สุด	4
5. บุคลากรผู้ฝึกสอน และทดสอบ มีความรู้ ความสามารถและ ทักษะในการสอน	209 (60.93)	125 (36.43)	9 (2.62)	-	-	4.58	0.54	มากที่สุด	2
ภาพรวม						4.57	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.57, SD = 0.48$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ อันดับแรก คือ สนามทดสอบขับรถมีมาตรฐาน มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.59, SD = 0.56$) รองลงมา คือ บุคลากรผู้ฝึกสอนและทดสอบ มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการสอน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.58, SD = 0.54$) และอันดับสุดท้าย คือ พาหนะที่ใช้ทดสอบมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.54, SD = 0.57$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ตั้งมีความ เหมาะสม เดินทาง สะดวก	152 (44.30)	162 (47.23)	28 (8.22)	1 (0.31)	-	4.36	0.64	มากที่สุด	3
2. ความเพียงพอสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ ที่พัก	134 (39.10)	156 (45.53)	46 (13.42)	6 (1.72)	1 (0.31)	4.21	0.76	มากที่สุด	5
3. ขนาดห้องอบรมมี ความเหมาะสมกับ จำนวนผู้อบรม	142 (41.41)	150 (43.73)	42 (12.22)	8 (2.32)	1 (0.31)	4.24	0.77	มากที่สุด	4
4. ความสะอาดของ สถานที่โดยรวม	199 (58.03)	132 (38.53)	11 (3.22)	1 (0.31)	-	4.46	0.57	มากที่สุด	2
5. ความปลอดภัยของ สถานที่โดยรวม	178 (51.93)	155 (45.22)	10 (2.91)	-	-	4.49	0.56	มากที่สุด	1
ภาพรวม						4.35	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.53$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ อันดับแรก คือ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.53$) รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.57$) และอันดับสุดท้าย คือ ความเพียงพอสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ ที่พักผ่อน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.76$)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรม	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านวิชาการ การเรียน การสอน	4.38	0.52	มากที่สุด	3
ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)	4.44	0.47	มากที่สุด	2
ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ	4.57	0.48	มากที่สุด	1
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.53	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.38	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.52$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถเป็นอันดับที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.48$) รองลงมา คือ ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.47$) อันดับที่ 3 คือ ด้านวิชาการ การเรียน การสอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.53$)

= 0.52) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.53$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีตามตัวแปรเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	163	4.45	0.44	0.70	0.48
หญิง	180	4.42	0.43		

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีตามตัวแปรเพศ พบว่า ค่า Sig. = 0.48 แสดงว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการอบรมโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 21 ปี	4.45	0.46
21-30 ปี	4.45	0.43
31-40 ปี	4.42	0.44
41-50 ปี	4.39	0.43
51-60 ปี	4.43	0.51
60 ปีขึ้นไป	4.44	0.44

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองใน

จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงต่ำกว่า 21 ปี ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.46$) และ 21-30 ปี ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.43$) รองลงมาคือช่วงอายุ 60 ปี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.44$) และช่วงอายุ 41-50 ปี ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.44$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอายุของผู้เข้ารับการอบรม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.13	0.03	0.17	0.95
ภายในกลุ่ม	338	65.11	0.19		
รวม	342	65.25			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอายุของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า ค่า Sig. = 0.950 แสดงว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่าง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	4.43	0.33
ช่วงประถมศึกษาปีที่ 6	4.51	0.41
มัธยมศึกษาปีที่ 3	4.47	0.43
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	4.38	0.47
ปวส./ อนุปริญญา	4.41	0.43
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.51	0.38

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถช่วงระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถมากที่สุด คือ ช่วงประถมศึกษาปีที่ 6 ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.41$) และ ปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.38$) รองลงมา คือ มัธยมศึกษาปีที่ 3 ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.43$) อันดับสุดท้าย คือ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.98	0.19	1.03	0.39
ภายในกลุ่ม	337	64.27	0.19		
รวม	342	65.25			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. = 0.95 แสดงว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	SD
นักศึกษา	4.44	0.44
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.57	0.36
อาชีพอิสระ/ ค้าขาย	4.49	0.45
รับจ้างทั่วไป	4.33	0.45
พนักงานเอกชน	4.50	0.41
อื่น ๆ	4.32	0.39



2315206872

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถมากที่สุดช่วงอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 4.57, SD = 0.36$) รองลงมา คือ พนักงานเอกชน ($\bar{X} = 4.50, SD = 0.41$) และอาชีพอื่น ๆ เป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.32, SD = 0.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.23	0.44	2.38	0.03*
ภายในกลุ่ม	337	63.02	0.18		
รวม	342	65.25			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอาชีพ พบว่า ค่า Sig. = 0.03 แสดงว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมช่วงอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อาชีพอิสระ/ ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	พนักงาน เอกชน	อื่น ๆ
นักศึกษา	4.44		-0.14	-0.06	0.11	-0.60	0.11
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.57			0.08	0.25	0.07	0.25
อาชีพอิสระ/ ค้าขาย	4.49				0.17*	-0.00	0.17
รับจ้างทั่วไป	4.33					-0.17*	-0.00
พนักงานเอกชน	4.50						0.17
อื่น ๆ	4.32						

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference) พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพอิสระ/ ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถแตกต่างจากผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพพนักงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพอิสระ/ ค้าขาย มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพพนักงานเอกชนจำนวน

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	SD
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.47	0.50
5,001-10,000 บาท	4.37	0.36
10,001-15,000 บาท	4.43	0.42
15,001-20,000 บาท	4.39	0.46
20,000 บาทขึ้นไป	4.51	0.44

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกที่รับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกในจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,000 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.44$) รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.50$) ช่วงรายได้ 10,001-15,000 บาท ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.42$) และอันดับสุดท้าย คือ ช่วงรายได้ 5,001-10,000 บาท ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกที่รับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.87	0.22	1.15	0.33
ภายในกลุ่ม	338	64.37	0.19		
รวม	342	65.25			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกที่รับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ค่า Sig. = 0.331 แสดงว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกที่รับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่าง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกัรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถ ที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านวิชาการ การเรียน การสอน 2) ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) 3) ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ 4) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า 1) ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน 2) ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน 3) ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน 4) ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน 5) ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 6 โรงเรียน โดยเก็บข้อมูลจากผู้สมัครเข้ารับการอบรมในโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 343 คน จากการคำนวณ โดยสูตรของ Yamane (1970) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least significant difference test) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 343 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย พบว่า โดยทั่วไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.48 มีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 49.56 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ร้อยละ 39.36 และมีอาชีพพนักงานเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 33.24 โดยมีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.0 โรงเรียนสอนขับรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ แอดวานซ์ ชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 41.98

2. ระดับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ รองลงมา ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) ด้านวิชาการ การเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านวิชาการ การเรียน การสอน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถของผู้สอน คือ อุปกรณ์ต่าง ๆ เหมาะสมกับเนื้อหาวิชาและช่วยเสริมการเรียนรู้และความเข้าใจ และความครบถ้วนของเนื้อหาหลักสูตร ตามลำดับ

2.2 ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของระบบการประมวลผลการทำสอบ เนื้อหาข้อสอบมีความเหมาะสม เข้าใจง่ายและความง่ายต่อการใช้งานของระบบการทดสอบ ตามลำดับ

2.3 ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ สนามทดสอบขับรถมีมาตรฐาน บุคลากรผู้ฝึกสอนและทดสอบ มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการสอน และสนามทดสอบขับรถมีความปลอดภัย ตามลำดับ

2.4 ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ความสะอาดของสถานที่โดยรวม และสถานที่ตั้งมีความเหมาะสมเดินทางสะดวก ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้สมัครเข้ารับการอบรมโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกดังนี้

3.1 เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.4 รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.5 อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี อภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจุบันโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองได้มีแผนการพัฒนาการจัดการทุกด้าน มีการปรับแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนตามหลักสูตรที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด และมีแผนปฏิบัติการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนทุกปี มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการตามแผน จากนั้น มีการตรวจสอบคุณภาพการเรียนการสอน อาคารสถานที่และประเมินจากคณะกรรมการของกรมการขนส่งทางบกทุกไตรมาส รวมทั้งการเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียนสอนขับรถทำให้ผู้สมัครเข้ารับการอบรมมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ คเชนพงษ์ สุมาลัยโรจน์ (2550, หน้า 70-47) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของสถานศึกษาในอำเภอหนอง ม่วงไข่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาแพร่ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานศึกษา อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหารวิชาการ สถานศึกษาได้มีการปฏิรูปการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรและการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับวัยและความสนใจอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ครูจัดกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองได้ตามธรรมชาติและตามความสามารถของผู้เรียน

2. ด้านการบริหารงบประมาณ สถานศึกษาได้มีการบริหารงบประมาณในรูปแบบคณะกรรมการ โดยมีคณะครู ผู้บริหาร ผู้ปกครองนักเรียนและชุมชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และจัดทำแผนกลยุทธ์และกรอบงบประมาณรายจ่ายล่วงหน้า การใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ มีประโยชน์ คุ่มค่าต่อการเรียนการสอน จัดทำเอกสารและหลักฐานทางการเงินต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ทำงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคณะกรรมการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรายงานผลการดำเนินการใช้งบประมาณให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

3. ด้านการบริหารบุคคล ผู้บริหารและครูมีความสัมพันธ์อันดีและเป็นกันเองกับ ผู้ปกครอง การจัดการครูที่มีความรู้ ประสบการณ์ มีความสามารถในการแก้ปัญหาให้เป็นครูผู้สอนและครูประจำชั้นได้อย่างเหมาะสม การดูแลเอาใจใส่และการกวดขันในด้านการเรียนของนักเรียน

4. ด้านการบริหารทั่วไป เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารและครูส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น รักและเคารพคนในท้องถิ่น ผู้ปกครองและชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานศึกษาอยู่เป็นประจำและสอดคล้องกับการศึกษาของ เฉลิมเกียรติ ตุ่นแก้ว (2553, หน้า 52) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ที่มีต่อการบริหารงาน โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการบริหารงาน บุคลากร รองลงมา คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงบประมาณและด้านวิชาการ ตามลำดับสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวรรณิ ควรทอง (2557) ได้ทำการศึกษาพึงพอใจของ นักเรียนต่อการให้บริการของโรงเรียนการชนส่งทางบก กรมการชนส่งทางบก พบว่า นักเรียนโรงเรียน การชนส่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนการชนส่ง กรมการชนส่งทางบก ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความไว้วางใจ รองลงมาคือ ด้านการเอา

ใจใส่ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และเสนอแนะว่า ควรจะลดขั้นตอนในการดำเนินการด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่าง ๆ เพราะมีความล่าช้า ในด้านห้องสมุดอัตโนมัติต้องการให้มีตำราและเอกสารอ้างอิงที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ควรจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและรักษาความสะอาดห้องน้ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนระดา วีระพันธ์ (2555) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการบริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปันณวัชร พัชราวาลัย (2558) ได้วิจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้าน ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ และพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า งานบริการ 5 งาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้แก่ งานวิทยบริการ งานทะเบียน งานกิจการนักศึกษา งานการเงิน และงานพัสดุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงานบริการ ซึ่งเป็นผลจากความตระหนักของมหาวิทยาลัยที่มุ่งพัฒนาบุคลากร อาคารสถานที่และปรับกระบวนการขั้นตอนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของ กำพล แก้วสมนึก (2552) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ

คุณภาพการบริการของ บริษัท พีริชชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดการสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนที่สั่งซื้อสินค้ากับบริษัท ฯ และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจกับบริษัท ฯ ซึ่งส่งผลให้กิจการสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อาทิตย์ พจน์อาจ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนจะมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมประชาคม เสนอปัญหาความต้องการของชุมชนในระดับตำบล เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาวิธีการปรับปรุง พื้นฟูบูรณะ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนแก่เจ้าหน้าที่เพื่อประโยชน์ในการบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ประชาชนมีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกในระดับตำบล และประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการบริการ
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่ในการให้บริการมีอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน เช่น มีที่นั่งเพียงพอ มีบริการน้ำดื่มฟรี มีกาแฟบริการฟรี และมีช่องทางเดินเข้าออกอย่างสะดวก สำหรับประชาชนที่มารับบริการ เปิดให้บริการ
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องในด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของประชาชน เช่น ให้บริการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย การบริการดูแลกำกับระบบไฟฟ้าบ้าน และไฟฟ้าสวน ระบบประปาหมู่บ้าน และการบริการด้านสาธารณสุข ให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลายโดยไม่มีผลกระทบต่อระบบราชการประจำ
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างก้าวหน้าการใช้ภาษีประชาชนอย่างคุ้มค่ามีเจ้าหน้าที่ให้บริการพร้อมที่ให้บริการและเรียนรู้การให้บริการอยู่ตลอดเวลา



ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนที่ ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการอาคารสถานที่ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการตามบริบทของพื้นที่
2. ด้านด้านวิชาการ การเรียน การสอน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ เป็นอันดับสอง ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายให้เจ้าหน้าที่ด้านวิชาการ การเรียน การสอนของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ให้ความรู้ในด้านอื่นที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น เน้นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและติดตามประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. พัฒนามาตรฐาน สร้างคุณภาพการอบรมและทดสอบด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
2. ดำเนินการตามกลไกขับเคลื่อนประเทศยุคใหม่ ภายใต้ Thailand 4.0 เช่น
 - 2.1 การตรวจสอบอัตลักษณ์บุคคลด้วยระบบ Kiosk
 - 2.2 การทดสอบสมรรถภาพ ร่างกาย ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-performance
 - 2.3 การอบรมด้วย ตนเอง ผ่านระบบ e-learning
 - 2.4 การสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบ e-exam กลาง
 - 2.5 การทดสอบขับรถด้วย ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ e-driving

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ประชาชนควมมีส่วนร่วมติดตามผลการปฏิบัติและผลงานของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ในการติดตั้งช่องทางข่าวสาร รับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และร้องทุกข์
2. ประชาชนควรมีส่วนร่วมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา วิธีการปรับปรุงระบบงานการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการที่มีผู้ช่องทางการรับข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี
2. ควรศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการโดยเข้าร่วมประชุมเสนอปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาวิธีการปรับปรุง ปรับปรุงระบบงานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ



2315206672

บรรณานุกรม

- กรมขนส่งทางบก. (2555). *การอบรมและฝึกหัดขับรถมาตรฐานของโรงเรียนสอนขับรถ*. กรุงเทพฯ: กรมขนส่งทางบก.
- ก่าจัด สมรรถนัญ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเล กองทัพเรือ เกาะช้าง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ก่าพล แก้วสมนึก. (2552). *การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท พรซิชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด*. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คเชนพงษ์ สุมาลย์โรจน์. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของสถานศึกษาในอำเภอหนองม่วงไข่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- จักรพงษ์ ไชยวงศ์. (2550). *ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานจังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตนันท์ นนทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เฉลิมเกียรติ ตุ่นแก้ว. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญณรงค์ ชนะมูล. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- คุณเดือน พันธุมนาวิน. (2551). *ตำราขั้นสูงทางระเบียบวิธีวิทยาการวิจัย หลักและวิธีการประมวลเอกสารเพื่อความเป็นเลิศในการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เอ.ที. พรินต์ติ้ง.

- ชมกร ดุลยปรกรณ์ชัย. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ
โรงเรียนสตรีชัยภูมิ 2 จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- นันทนา อยู่สบาย. (2557). ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบล
ศรีษะจรเข้เนื้อ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- ประเสริฐ เล็กสรรเสริญ. (2550). การพัฒนารูปแบบการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพของ
สมัชชาสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี. *Veridian E-Journal*, ฉบับภาษาไทยสาขามนุษยศาสตร์
สังคมศาสตร์และศิลปะ, 10(3), 2205-2220.
- ปริญญา จเรรัชต์. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี.
กรุงเทพฯ: กรมปศุสัตว์.
- ปณณวัชร พัชราวาลย์. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคาร
เฉพาะกิจ ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรหมพิสัยฐ์ รักษาพรหมณ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการ
บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ อำเภอมือง จังหวัด
อุดรธานี. ปริญญานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ภักจิรา เลิศอริยศักดิ์ชัย. (2554). การตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขต
ช้างเผือก อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มริษา ไกรจู. (2552). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำ
เส้นทางกรณีศึกษาสายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73). ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555). ความพึงพอใจของ
นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา. ตรัง: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.
- วนิชา ศรีตะปัญญะ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสตรีชัยภูมิ 2 จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วราพงษ์ ดันม่วง. (2552). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วสันต์ ยอดศรี. (2550). *การวัดความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- วิจิตรา คนชื่อ. (2551). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนท่าช้าง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2550). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 2550*. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สมเกียรติ นิมิตรุ่งทิวี. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท พ.พานิชีเทเลคทริคส์แควร์ จำกัด จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมพิศ ศิริพัฒนาเจริญสุข. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อหน้าที่ของเทศบาลเมืองสระบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2552). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: จี. พี. ไชเบอร์พรินท์.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. (2560). *ข้อมูลผู้สมัครเข้ารับการอบรมของ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี.

- ลิตธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุนทร เพ็ชรพราว. (2551). *การศึกษาความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนอัสสัมชัญ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนทรี เตียงกุล. (2559). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดศรีประจักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 3*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวรรณิ ควาทอง. (2557). *ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งกรมการขนส่งทางบก*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- อมรรัตน์ พึ่งนวม. (2556). *การประเมินโครงการโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 39*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- อาทิตย์ พจน์อาจ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำนาจ แกมนิล. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านคลองสามสิบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เอกพงษ์ วรรณพงษ์. (2550). *ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- Hill, J. R. (1997). The world wide web as a tool for information retrieval: an exploratory study of user's strategies in an open-ended system. *School Library Media Quarterly*, 25, 36-229.
- Millet. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Powell, D. H. (1983). *Understanding human adjustment: Normal adaptation through the life cycle*. Boston: Little Brown.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam press.
- Yamane. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก



2315206672

BUU iThesis 59930046 independent study / recv: 17072561 18:09:35 / seq: 66

แบบสอบถาม เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองใน
จังหวัดชลบุรี

.....

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

โปรดตอบคำถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความ หรือช่องที่ตรงกับ
ความเป็นจริงมากที่สุด และโปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการประมวลผล

1. คำตอบหรือข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นความลับ ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนั้นจะ
นำเสนอในภาพรวมเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผนบริหารจัดการ
โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองต่อไป

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่
กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

โสภาคย์ กาแว่น

นิสิตปริญญาโท

กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 21 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 ประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3
 มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ปวส./ อนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

- นักศึกษา รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ อาชีพอิสระ/ ค้าขาย
 รับจ้างทั่วไป พนักงานเอกชน อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท
 15,001-20,000 บาท 20,000 บาทขึ้นไป

6. โรงเรียนสอนขับรถที่สมัครเข้ารับการอบรม

- แอดวานซ์ ชลบุรี แอดวานซ์ ศรีราชา
 แอดวานซ์ บางละมุง สุขพร้อม มิตรยนต์ พัทยา
 ศรีราชา ไคร์ฟวิ่ง บอัสสพัทยา ไคร์ฟเวอร์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบก
รับรองในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านวิชาการ การเรียน การสอน					
1. ความรู้ ความสามารถของผู้สอน					
2. การถ่ายทอดการสอนเป็นขั้นตอน เหมาะสมเข้าใจ เนื้อหาง่าย					
3. การตอบข้อซักถามในการเรียน การสอน					
4. ความครบถ้วนของเนื้อหาหลักสูตร					
5. สื่อ อุปกรณ์ต่าง ๆ เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา และช่วยเสริมการเรียนรู้และความเข้าใจ					
ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)					
1. ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ การทดสอบ					
2. ความเสถียรภาพของระบบเครือข่าย ในการรับ/ ส่ง/ สื่อสารข้อมูล					
3. ความถูกต้องของระบบการประมวลผล การทดสอบ					
4. ความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์					
5. เนื้อหาข้อสอบมีความเหมาะสมเข้าใจง่าย					



2315206872

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบ					
ข้อบกพร่อง					
1. สนามทดสอบข้อบกพร่องมีมาตรฐาน					
2. สนามทดสอบข้อบกพร่องมีความปลอดภัย					
3. พาหนะที่ใช้ทดสอบมีมาตรฐาน					
4. พาหนะที่ใช้ทดสอบมีความปลอดภัย					
5. บุคลากรผู้ฝึกสอนและทดสอบ มีความรู้ความสามารถและทักษะในการสอน					
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก					
2. ความเพียงพอสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ ที่พักรอ					
3. ขนาดห้องอบรมมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้อบรม					
4. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
5. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้



2315206872