

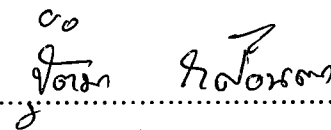
การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในสถานที่จอดรถของ
โรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา จังหวัดชลบุรี

จิตาธิษฐ์ กุลละวณิชย์

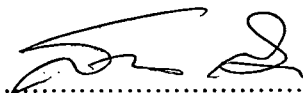
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
คณะ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

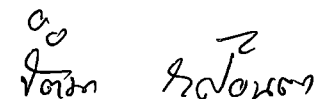
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ จูติมา วังศ์อินตา ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

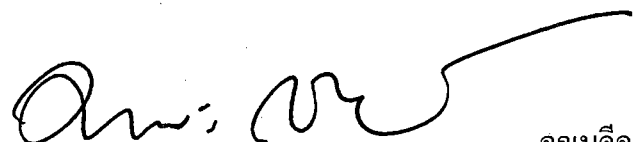

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.จูติมา วังศ์อินตา)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือเอก ดร.สรารุช ถักษณะโต)


..... กรรมการ
(ดร.จูติมา วังศ์อินตา)

คณะ โลจิสติกส์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะ โลจิสติกส์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เชาวรัตน์)

วันที่ ๒๑ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในสถานที่จัดรถของ โรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาจังหวัดชลบุรี ครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.ฐิติมา วงศ์อินตา อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่านในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาชี้แนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนเป็นอย่างดียิ่งตลอดจนถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือเอก ดร.สรารุช ลักษณะโต ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นและแง่คิดต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์อรุณรัตน์ สวัสดิ์ชิตติตระกูล ผู้อำนวยการ โรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา เพื่อนร่วมงาน และผู้ปกครองโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา ที่ได้ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ประกอบในการจัดทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ เพื่อที่จะได้นำไปเผยแพร่และให้ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ให้ความสนใจในเรื่องนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ นายชาญจิต กุลละวณิชย์ นางสาวธิดา เจริญกัลป์ และเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน รุ่น 12/1 ที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับการทำงานนิพนธ์ให้สำเร็จด้วยดี

สุดท้ายนี้หากมีข้อผิดพลาดประการใดในงานนิพนธ์ฉบับนี้ผู้เขียนต้องขออภัยและน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

จิตาวิทย์ กุลละวณิชย์

4123101: สาขาวิชา: การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน:วท.ม. (การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน)

คำสำคัญ: ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ

ฐิตารีย์ กุลละวณิชย์: การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา จังหวัดชลบุรี (THE STUDY OF EXPECTATION AND SATISFACTION AT THE PARKING LOT IN SAWANG BORIBOON WITTAYA SCHOOL)
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ฐิติมา วงศ์อินตา, Ph.D., 66หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสถานที่จอดรถของโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา จังหวัดชลบุรี ว่ามีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากน้อยเพียงใด และได้มีการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน รวมทั้งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา จำนวน 350 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อแสดงความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละด้าน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โดยแจกแจงความถี่หาค่าสถิติร้อยละ หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลจากการแจกแบบสอบถามพบว่าผู้ปกครองในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยามีความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถของโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาในระดับต่ำ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่

4123101: MAJOR: LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; M.Sc.
(LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT)

KEYWORD: EXPECTATION/ SATISFACTION

THITAREE KUNLAVANICH: THE STUDY OF EXPECTATION AND
SATISFACTION AT THE PARKING LOT IN SAWANG BORIBOON WITTAYA SCHOOL.

ADVISORY: THITIMA WONGINTA, Ph.D. 66 P.2016.

This research is to study expectation and satisfaction that user have experienced at SawangBoriboonWittaya School parking lot. The study aim firstly to explore the level of satisfaction comparing the realation of concerned variables. The second is to determine factors that lead to parent selection of satisfaction in SawangBoriboonWittaya School parking lot.

This study is a survey by method of questioning and questionnaire. 350 samples were taken by random to analyze using the following statistical tool, frequencies, percentage, mean and standard deviation.

It is founded that the parent, who use the service have satisfied with service facilities at a low level. The factors affecting the satisfaction of the parents is down to safety and place.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
ความหมายของความคาดหวัง ความพึงพอใจ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา.....	3
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
กรอบแนวคิด	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	31
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
4 ผลการวิจัย	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตอนที่ 2 แสดงจำนวนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของ ผู้ปกครองนักเรียนในบริเวณสถานที่จอดรถภายใน โรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา.....	41
ตอนที่ 3 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในสถานที่จอดรถของ โรงเรียน สว่างบริบูรณ์วิทยา จังหวัด ชลบุรี.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 อภิปรายและสรุปผล	54
สรุปผลการวิจัย	54
อภิปรายผล	55
ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	55
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	61
ประวัติย่อของผู้วิจัย	66

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	38
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	38
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับช่วงชั้นของบุตรหลาน ที่กำลังศึกษา	39
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางจากบ้านมา โรงเรียน	39
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยานพาหนะ	40
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มา รับ-ส่ง บุตรหลาน	40
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่คิดว่า การจราจรติดขัดมากที่สุด	41
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ ในการส่งบุตรหลาน	41
4.9 ตารางแสดงจำนวนเกี่ยวกับความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนใน การใช้ที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา	42
4.10ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในจอดรถของ โรงเรียน สว่างบริบูรณ์วิทยา จังหวัด ชลบุรี	43

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 การกำหนดหัวข้อปัญหาของผังก้างปลา	19
2-2 ทฤษฎีแผนภูมิก้างปลา.....	21
3-1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	31
4-1 รูปแผนภูมิก้างปลาแสดงปัญหาที่ก่อให้เกิดการจรรยาบรรณผิดในโรงเรียน	51
4-2 การจัดการจรรยาบรรณของโรงเรียนก่อนที่จะมีการปรับปรุง	52
4-3 สภาพปัญหาการจรรยาบรรณผิดในโรงเรียน	53
4-4 การจอดรถไม่เป็นที่เป็นทาง	51
4-5 การจับขีรถสวนเลนและจอดรถรับ-ส่งนักเรียนระหว่างทาง.....	52
4-6 การปรับปรุงการจัดเส้นทางจราจรภายในโรงเรียนใหม่	53
4-7 การปรับปรุงพื้นที่และเทพื้นเพื่อทำเป็นพื้นที่จอดรถ	51
4-8 ปรับปรุงพื้นที่และเทพื้นสนามฟุตบอลบริเวณด้านหน้าโรงเรียน	52
4-9 รถผู้ปกครองเริ่มเข้ามาจอดบริเวณสถานที่จอดรถใหม่	53
4-10 แสดงสภาพบริเวณสถานที่จอดรถใหม่ที่มีการปรับปรุงแก้ไข	51
4-11 แสดงสภาพบริเวณสถานที่จอดรถจักรยานยนต์ใหม่ที่มีการปรับปรุงแก้ไข	52
4-12 การจัดเจ้าหน้าที่และบุคลากรเพื่อมาอำนวยความสะดวก	53

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษานับว่าเป็นรากฐานหรือพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาตนเอง เพื่อสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและช่วยให้สามารถเรียนรู้ แก้ไขปัญหาการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม การศึกษาจึงเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะ การศึกษาภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน ดังนั้นผู้คนในสังคมปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการศึกษาและ เลือกที่จะส่งบุตรหลานเข้าไปเรียนในสถาบันสอนภาษาจีนที่มีชื่อเสียงทั้งในระดับ อนุบาล ประถม และมัธยมศึกษา

หากกล่าวถึงสถานศึกษาที่มีการสอนภาษาจีนระดับประถมศึกษามัธยมศึกษาที่มีชื่อเสียง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาลัยถือว่าเป็น โรงเรียนสอนภาษาจีนที่มีชื่อเสียงแห่ง หนึ่งและเป็น โรงเรียนสอนภาษาจีนต้นแบบที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทางโรงเรียนสว่าง บริบูรณ์ได้มีการเปิดรับนักเรียนใหม่ทุกปีการศึกษา จากการสังเกตและสอบถามข้อมูลการเดินทาง มาโรงเรียนของนักเรียนแบบคร่าว ๆ พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ให้ผู้ปกครองมาส่ง บางส่วนนั่งรถตู้ โดยสารของโรงเรียน และมีบางส่วนที่ขับจักรยานหรือรถจักรยานยนต์มาเอง ด้วยเหตุนี้เองจึง ส่งผลกระทบต่อการเดินทางและสถานที่จอดรถที่มีอย่างจำกัดภายในโรงเรียน สังเกตได้จาก การจราจรช่วงเช้าและช่วงเย็นที่มีการติดขัดมากทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน อีกทั้งช่วงที่มีการ รับ-ส่งนักเรียนเนื่องจากสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนมีไม่เพียงพอเป็นผลให้เกิดการจอดรถแบบ มกง่าย จอดซ้อนคัน จอดไม่เป็นที่เป็นทาง ทำให้การจราจรติดขัด ที่จอดรถถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น พื้นฐานของระบบการขนส่ง ซึ่งรถทุกชนิดจำเป็นต้องมีสถานที่จอดรถรองรับ ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนส่งผลให้เกิดปัญหาอื่นตามมา เช่น สูญเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

จากปัญหาดังกล่าวผู้จัดทำจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลและสำรวจความ พึงพอใจของการจราจรภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาลัยเพื่อเก็บข้อมูลและหาแนวทางในการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปกครองต่อระบบการจัดการจราจรและพื้นที่ จอดรถภายในโรงเรียนกรณีศึกษา

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการจราจรและพื้นที่จอดรถภายในโรงเรียนกรณีศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาในการจอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา โดยทำการศึกษาจากการสุ่มตัวอย่างผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงพฤติกรรมการใช้รถของผู้ปกครองนักเรียนและระดับความพึงพอใจในบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา
2. ข้อมูลที่ศึกษาได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในอนาคตได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา กรณีศึกษาผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาผู้วิจัยจะกล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจ มาเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิด โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุน และประกอบการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความคาดหวัง ความพึงพอใจ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

-ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

-แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

-อุปสงค์ต่อการขนส่ง

-แผนผังหาเหตุและผล

-การสุ่มตัวอย่าง

-ทฤษฎี SERVQUAL

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการคาดหวัง ความพึงพอใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

ความหมายของความคาดหวัง

ชิษณุกร พรภานุวิชญ์(2540, หน้า6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกฟอร์ดOxford Advanced Learner's Dictionary(2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2540, หน้า 18). ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่า จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับ ความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ

เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้

สิริวรรณ อัครกุล(2528, หน้า1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์Clay(1988, หน้า252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดั่งใจ เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์วรูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ อัญชลี อำนวยพรหาวณิช(2539, หน้า53)

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือ กระทำด้วย วิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

พาราสุมาน, ไชธเรมอด และ แบร์รี่ Parasuraman , Zeithmal and Berry(1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอกลักษณะความคาดหวังความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่าง ของแต่ละบุคคล และ สภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

เกทเซนและคณะ Getzels ;et al(1974, หน้า132) ได้กล่าวไว้ว่า "ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน"

วูมVroom(1964, หน้า103) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตใจได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

ศรีนิตย์(2521, หน้า10) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกันตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่ง ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ ประเมินโดยมาตรฐานของ ตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

การกำหนดความคาดหวัง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล(2540, หน้า11) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอเช็คโค ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจาก ขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆด้วยดังที่ เดอเช็คโค ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นๆมาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงาน ในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับ ความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลว จากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูง

กว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, หน้า12)ได้สรุปความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆการที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2อย่าง คือระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั่นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จาก ความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อย หรือรางวัลที่ได้มีน้อย ก็จะ ไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

พัชรี มหาลาภ(2538, หน้า14) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน
2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม จะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom.

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Victor Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดยVroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปได้ที่เขาจะไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความพึงพอใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการพึงพอใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงาน

กับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่อง พฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V=Valance$ หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = Instrumentality$ หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้(เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

$E= Expectancy$ ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือและคุณค่าจากผลลัพธ์ สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวัง โดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา

มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ (Schermerhorn, Hunt and Osborn 2003: 118) หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคลในการทำงาน

2.รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับ โดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

แนวทางในการจัดสรรรางวัลภายนอก มีดังนี้

1. ระบุถึงพฤติกรรมที่พึงพอใจให้ชัดเจน
2. ดำรงรักษาการให้รางวัลที่มีศักยภาพที่จะช่วยให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก
3. คิดเสมอว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกัน จึงต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าเชิงบวกสำหรับแต่ละบุคคล
4. ให้แต่ละบุคคลรู้อย่างชัดเจนถึงสิ่งที่เขาจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้รับรางวัลที่ต้องการ กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน
5. การจัดสรรรางวัลให้อย่างทันทีทันใดเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจ
6. จัดสรรรางวัลให้ตามตารางที่กำหนดเพื่อให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

(pirun.ku.ac.thสืบค้นเมื่อ วันที่ 4 มิถุนายน 2559)

ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964, pp. 91-103) บางทีเรียกว่า ทฤษฎี V. I. E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence ซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ
E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ นั่น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้น ไปอีกเรื่อย ๆ

แนวความคิดนี้ Vroom เป็นผู้เสนอ โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อ เชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และ ผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ

หรือพึงปรารถนา หรืออาจ สรุปได้ว่า การที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (Expectancy) ที่ คนเชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคล จะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพ และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการ หรือ ไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไร ในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือก ทางเดินเอาไว้

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะ อยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และ ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใด อย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะ คาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะ ให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจาก ผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ ความพอใจ เพราะ ว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวพันกับความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภท เป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงาน ที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4. สี่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตาม ทิศนะของ Vroom นั้น สี่อกลางหรือความคาดหวังแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มี ความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สี่อกลางจะมีค่า เท่ากับ 0

Vroom ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวัง และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความ พยายาม หรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหวังเท่ากับ ศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการ เลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่า เขามีความสามารถ หรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่ มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังต่ำ) หรือถ้าหากว่า พนักงานมีความเชื่อว่า เขาสามารถปฏิบัติงานที่

มอบหมายให้ได้ (ความคาดหวังสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา(ความพอใจต่ำ)
แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมาก

ตามที่เสนอของ Vroom การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับ กระบวนการ
ของความคิดดังต่อไปนี้ ซึ่งกระบวนการของความคิดดังกล่าวนี้อาจจะเป็นจิตสำนึกของจิตใต้สำนึก
ก็ได้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อน
ตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)
2. ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือ การ
เพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)
3. การใช้กำลังความพยายาม จะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือไม่
(ความคาดหวัง)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับ การจูง
ใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคลว่าจะเป็นอย่าง
ไรบ้าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุน ผลงาน ของ Vroom มีส่วนสำคัญที่
จะชี้ให้บุคคลต่าง ๆ เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่
เหมาะสมของตนเอง หรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวัง ที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่า ควรจะ
ประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้
มีประโยชน์ในการอธิบาย พฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้า
ในอาชีพ โดยการพิจารณาเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของ
พนักงาน ควรจะเป็นไปในทางยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของลูกจ้าง หรือ
พนักงานที่ทำงานในองค์กร

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่ง ที่
เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่ง
ความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรประพฤติ
ปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึง
การคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ดิเรกฤกษ์สำราญ(2528)กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

กิตติมา ปริดีติลล(2529)กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

ฉัตรชัยคงสุข(2535)กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เทพพนม และสวิง(2540)กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไป ระหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า ภูณรงค์(2540)กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วิรุพพรรณเทวี (2542)กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกัน

นภารัตน์เสื่อจงพฐ(2544)กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กาญจนารุณสุขรุจิ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัยเหลือธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ปรีชากรวงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน

รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อังโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิด

ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและ
ความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

พิทักษ์ทรุษทิบ (2538)กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่ง
กระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอก
ทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ
เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธุ์(2541)ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความ
พึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่
ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition)คือ สิ่งแวดล้อมในการ
ประกอบการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการ
ของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร
กับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึง
พอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความ
มั่นคงในการประกอบการกิจกรรม

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ
(Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิด
พฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่
เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้ง
เครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา
(Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็น
เจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำใน
ช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้ง
เครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และ
ทฤษฎีของซิกมันด์ فروยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

(อับราฮัมมาสโลว์ A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างคามพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีผลลดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างคามพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นต่ำสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือ ไม่ต้องการแม่แต่โอกาสที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

(ซิกมันด์ فروยด์ S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาร์ลี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ทำให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

1.3 อุปสงค์ต่อการขนส่ง

อุปสงค์สำหรับการขนส่ง (Demand for Transportation)

อุปสงค์สำหรับการขนส่งเป็นอุปสงค์สืบเนื่อง (Derived Demand) เพราะในตัวของมันเองจะไม่มีความต้องการ

ความต้องการขนส่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีอุปสงค์ของสิ่งอื่นๆเกิดขึ้นเช่นเมื่อคนต้องการไปทำงานก็จะทำให้เกิดความต้องการเดินทางไปมาระหว่างบ้านกับสำนักงาน

อุปสงค์การขนส่งสามารถแบ่งได้เป็นอุปสงค์การเดินทางของบุคคลกับอุปสงค์การขนส่งสินค้าคุณ

ลักษณะของการขนส่ง

อุปสงค์สำหรับการขนส่งหมายถึงจำนวนการเดินทางที่เกิดขึ้นณระดับราคาค่าขนส่งต่างๆกันในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

การขนส่ง

เป็นการให้บริการที่จะต้องถูกใช้ในวันที่และไม่สามารถเก็บรักษาเพื่อเอาไว้ใช้ในอนาคตได้

เป็นสินค้าขั้นกลาง (Intermediate output) ในกระบวนการการผลิตเพราะการขนส่งถือว่าอยู่ในกระบวนการสร้างสินค้าให้เกิดขึ้น โดยเป็นตัวที่ช่วยให้เกิดความสิ้นเปลืองของการผลิต

มีเรื่องของระยะทางและมิติของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องเนื่องจากการเดินทางต้องถูกกำหนดช่วงของระยะทางที่แน่นอนต้องมีจุดเริ่มต้น (Origin) และจุดสิ้นสุด (Destination) และมีการกำหนดระยะเวลาการเดินทางระหว่างต้นทางและปลายทาง

ระยะทางก็มีโหมดของการขนส่ง (บก, น้ำ, อากาศ) ซึ่งเป็นเรื่องต้นทุนของการเดินทางที่ต่างกัน โดยจะประเมินในแง่ของเวลาที่ใช้ในการเดินทางซึ่งประเมินออกมาในแง่ของค่าใช้จ่าย

จะมีความแตกต่างกันตามช่วงระยะเวลาในแต่ละวัน

- ขนส่งหนาแน่นสูงสุด (Peak Load)

- ขนส่งไม่หนาแน่น (Off Peak Load)

ในบางพื้นที่ฤดูกาลจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณการขนส่งสินค้าและการเดินทาง เช่นในช่วงฤดูหนาวจะมีการเดินทางของบุคคลและการขนส่งสินค้าทางถนนน้อยกว่าในช่วงฤดูร้อน

การขนส่งสามารถก่อให้เกิดผลกระทบภายนอก (Externalities) ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความล้มเหลวของระบบตลาดเนื่องจากราคาขนส่งไม่สะท้อนต้นทุนทางสังคมที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมทั้งหมด

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณอุปสงค์การขนส่ง

1. ราคาที่ต้องจ่ายสำหรับการเดินทางนั้น
2. ขึ้นอยู่กับราคาน้ำมันปิโตรเลียมหรือค่าโดยสารทางราง
3. การใช้น้ำมันปิโตรเลียมทางน้ำต่ำสุดรางถนนสูงสุด
4. การขนส่งทางรางเป็นการขนส่งที่มีราคาต่ำสุด
5. ราคาของสินค้าที่สามารถทดแทนกันได้
6. การขนส่งโดยเครื่องบินหรือรถไฟหรือรถบรรทุกซึ่งขึ้นอยู่กับระยะทางถ้าไกลก็จะ

ขนส่งโดยรถไฟใกล้จะขนส่งโดยรถบรรทุก

7. ราคาของสินค้าที่ใช้ประกอบกัน
8. ราคารถยนต์และราคาน้ำมันเชื้อเพลิง
9. ปัจจุบันความต้องการในการซื้อรถไม่ได้คำนึงถึงราคาน้ำมันเท่าไร
10. ในการซื้อรถยนต์ควรคิดถึงแก๊สในกรณีไหนและไม่คิดในกรณีไหนขึ้นอยู่กับระยะทางที่ใช้ระยะเวลาที่ใช้รายได้ของบุคคลและรายได้ของครัวเรือน
11. ครัวเรือนที่มีรายได้สูงจะสามารถซื้อรถยนต์ส่วนบุคคลไว้ใช้ได้
12. ครัวเรือนที่มีรายได้น้อยจะพึ่งพาระบบการขนส่งสาธารณะ

รสนิยมของผู้บริโภค

13. การเดินทางโดยการขนส่งสาธารณะไม่สะดวกสบาย และขาดความน่าเชื่อถือในการกำหนดตารางการเดินทาง

การกำหนดตารางการเดินทาง

ช่วงระยะเวลาที่การจราจรหนาแน่นที่สุด และ การจราจรติดขัด (Peak Time and congestion)

ช่วงระยะเวลาที่การจราจรหนาแน่นสูงสุด หมายถึง ชั่วโมงเร่งด่วน (Rush hours) ซึ่งอุปสงค์การขนส่ง มีปริมาณสูงสุด นำไปสู่การมีจราจรหนาแน่นและติดขัด

อุปสงค์การเดินทางในช่วงเวลาสูงสุด (Peak Demand) อุปสงค์ของการเดินทางมีความเข้มข้นสูงสุด ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งของวัน

การจราจรหนาแน่นติดขัด (Congestion) อุปสงค์ของการเดินทาง มีมากกว่าอุปทาน ณ ระดับโครงข่ายการขนส่งที่กำหนดมาให้ ในช่วงระยะเวลาที่เป็นชั่วโมงเร่งด่วน

ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้ระบบขนส่ง

1. ลักษณะของการเดินทาง จะพิจารณาถึง ระยะทางและวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ในส่วนที่เป็นระยะทางสามารถวัดได้จากระยะทางจริง หรือวัดจากเวลาที่ใช้ในการเดินทาง การใช้วิธีวัดจากเวลาปัจจุบันเป็นที่นิยมเพราะสามารถรวมเวลาเดินทางที่ไม่ได้ใช้พาหนะไว้ได้ด้วย เช่น เวลาที่ใช้เดินทางไปเพื่อเข้าถึงระบบขนส่งชนิดนั้นเวลาที่รอคอย เวลาที่ใช้ในการเปลี่ยนยานพาหนะ เป็นต้น ได้มีผู้เสนอวิธีวัดเรื่องดังกล่าวไว้อย่างง่ายๆ โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า TRAVEL TIME RATIO ตัวอย่างเช่น การเดินทางโดยรถประจำทาง เปรียบเทียบกับการเดินทางโดยรถส่วนตัว ประชาชนจะมีแนวทางตัดสินใจอย่างไร สมมติให้รถประจำทางใช้เวลาเดินทางในอัตราความเร็ว 20 กม/ชม และรถส่วนตัวเดินทางด้วยความเร็ว 40 กม/ชม TRAVEL TIME RATIO จะเท่ากับ 0.5 แต่ถ้าให้รถยนต์ส่วนตัวเดินทางเร็วด้วยความเร็ว 60 กม/ชม อัตราส่วนจะเปลี่ยนเป็น 0.3 เราอาจสรุปได้ว่า ยิ่งอัตราส่วนใกล้ศูนย์มากเท่าใด รถส่วนตัวจะมีความเร็วมากกว่ารถประจำทางมากขึ้น ซึ่งเกณฑ์ต่างๆเหล่านี้จะเป็นข้อสรุปของการตัดสินใจ

2. ลักษณะของผู้เดินทาง เป็นลักษณะทางด้านเศรษฐกิจสังคม ตัวชี้ที่กล่าวถึงส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับรายได้ ความเป็นเจ้าของยานพาหนะ ขนาดของครอบครัวและโครงสร้างของครอบครัว ความหนาแน่นของประชากร ประเภทของงานที่ทำ และที่ตั้งของที่ทำงาน

3. ลักษณะของระบบขนส่ง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจประกอบด้วย ระดับการให้บริการของระบบขนส่ง เช่น ความพอเพียง ความสะดวกสบาย เป็นต้น เวลาที่ต้องใช้เดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในทางทฤษฎีได้มีนักเศรษฐศาสตร์พยายามเสนอแนวทางการตัดสินใจของผู้เดินทาง คือ Moses และ Williamson โดยใช้เกณฑ์หาประโยชน์สุทธิที่ได้รับจากประเภทของการขนส่งที่ชอบมากกว่า ของผู้เดินทางแต่ละคน ในด้านวิธีประเมินค่าของเวลาให้ใช้อัตราค่าแรงงานเป็นตัววัด

แผนผังสาเหตุและผล

ทฤษฎีแก๊งปลาหรือเรียกเป็นทางการว่า แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา(Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) เราอาจคุ้นเคยกับแผนผัง

สาเหตุและผล ในชื่อของ "ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)" เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง หรือหลายๆ คนอาจรู้จักในชื่อของแผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดย ศาสตราจารย์คาโอรุ อิชิกาวา แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว

เมื่อไรจึงจะใช้แผนผังก้างปลา

1. เมื่อต้องการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา
2. เมื่อต้องการทำการศึกษา ทำความเข้าใจ หรือทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการอื่น ๆ

เพราะว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานจะรู้ปัญหาเฉพาะในพื้นที่ของตนเท่านั้น แต่เมื่อมีการ ทำผังก้างปลา แล้ว จะทำให้เราสามารถรู้กระบวนการของแผนกอื่นได้ง่ายขึ้น

3. เมื่อต้องการให้เป็นแนวทางใน การระดมสมองซึ่งจะช่วยให้ทุกๆ คนให้ความสนใจในปัญหาของกลุ่มซึ่งแสดงไว้ที่หัวปลา

วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังก้างปลา

สิ่งสำคัญในการสร้างแผนผัง คือ ต้องทำเป็นทีม เป็นกลุ่ม โดยใช้ขั้นตอน 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลา
2. กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆ
3. ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย
4. หาสาเหตุหลักของปัญหา
5. จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ
6. ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

การกำหนดปัจจัยบนก้างปลา

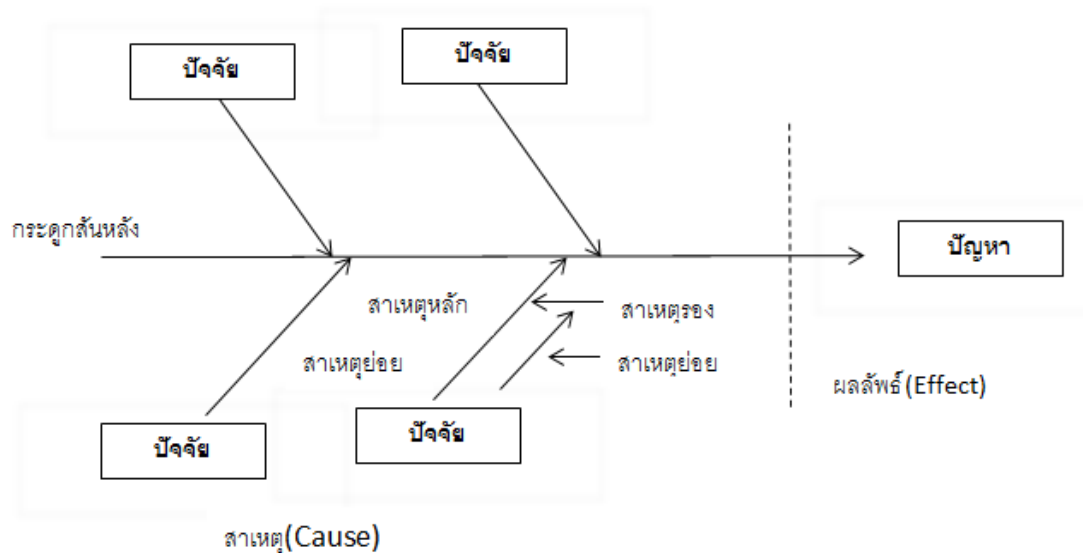
เราสามารถที่จะกำหนดกลุ่มปัจจัยอะไรก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่ากลุ่มที่เรากำหนดไว้เป็นปัจจัยนั้นสามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผลโดยส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ ซึ่ง 4M 1E นี้มาจาก

- M – Man คนงาน หรือพนักงาน หรือบุคลากร
- M – Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- M – Material วัตถุดิบหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการ
- M - Method กระบวนการทำงาน
- E – Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการทำงาน

แต่ไม่ได้หมายความว่า การกำหนดก้างปลาจะต้องใช้ 4M1E เสมอไป เพราะหากเราไม่ได้อยู่ในกระบวนการผลิตแล้ว ปัจจัยนำเข้า (Input) ในกระบวนการก็จะเปลี่ยนไป เช่น ปัจจัยการนำเข้าเป็น 4P ได้แก่ Place, Procedure, People และ Policy หรือเป็น 4S Surrounding, Supplier, System และ Skill ก็ได้ หรืออาจจะเป็น MILK anagement, Information, Leadership, Knowledge ก็ได้ นอกจากนี้ หากกลุ่มที่ใช้ก้างปลา มีประสบการณ์ในปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว ก็สามารถที่จะกำหนดกลุ่ม ปัจจัยใหม่ให้เหมาะสมกับปัญหาดังแต่แรกเลยก็ได้เช่นกัน

การกำหนดหัวข้อปัญหาที่หัวปลา

การกำหนดหัวข้อปัญหาควรกำหนดให้ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ ซึ่งหากเรากำหนดประโยคปัญหานี้ไม่ชัดเจนตั้งแต่แรกแล้ว จะทำให้เราใช้เวลามากในการค้นหา สาเหตุ และจะใช้เวลานานในการทำก้างปลา การกำหนดปัญหาที่หัวปลา เช่น อัตราของเสีย อัตราชั่วโมงการทำงานของคนที่ไม่มีประสิทธิภาพ อัตราการเกิดอุบัติเหตุ หรืออัตราต้นทุนต่อสินค้าหนึ่งชิ้น เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า ควรกำหนดหัวข้อปัญหาในเชิงลบเทคนิคการระดมความคิดเพื่อจะได้ก้างปลาที่ละเอียดสวยงาม คือ การถาม ทำไม ทำไม ทำไม ในการเขียนแต่ละก้างย่อยๆ



ภาพที่ 2-1 การกำหนดหัวข้อปัญหาของผังก้างปลา

ผังก้างปลาประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ส่วนปัญหาหรือผลลัพธ์ (Problem or Effect) ซึ่งจะแสดงอยู่ที่หัวปลา

2. ส่วนสาเหตุ (Causes) จะสามารถแยกย่อยออกได้อีกเป็น
3. ปัจจัย (Factors) ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา (หัวปลา)
4. สาเหตุหลัก
5. สาเหตุย่อย

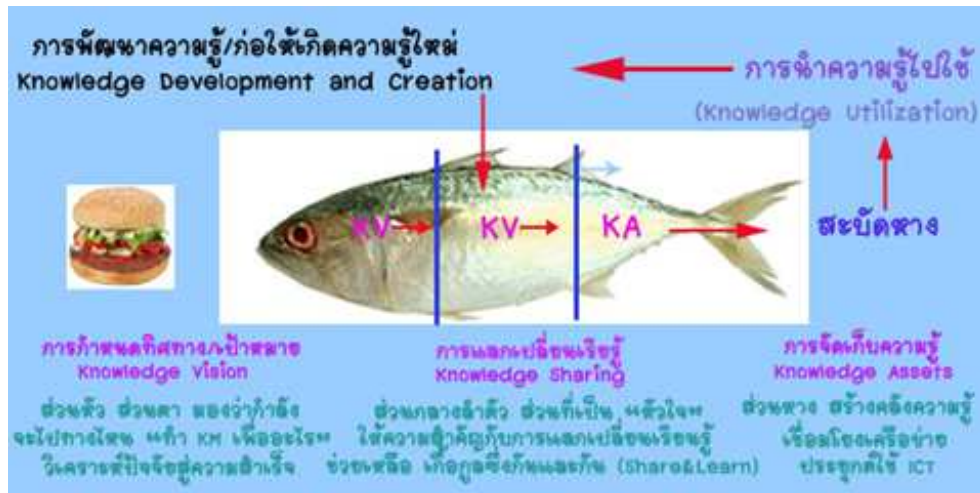
ซึ่งสาเหตุของปัญหา จะเขียนไว้ในก้างปลาแต่ละก้าง ก้างย่อยเป็นสาเหตุของก้างรองและก้างรองเป็นสาเหตุของก้างหลัก เป็นต้น หลักการเบื้องต้นของแผนภูมิ ก้างปลา (fishbonediagram)คือการใส่ชื่อของปัญหาที่ต้องการวิเคราะห์ ลงทางด้านขวาสุดหรือซ้ายสุดของแผนภูมิ โดยมีเส้นหลักตามแนวยาวของกระดูกสันหลัง จากนั้นใส่ชื่อของปัญหาย่อย ซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาหลัก 3 - 6 หัวข้อ โดยลากเป็นเส้นก้างปลา (sub-bone) ทำมุมเฉียงจากเส้นหลัก เส้นก้างปลาแต่ละเส้นให้ใส่ชื่อของสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหานั้นขึ้นมา ระดับของปัญหาสามารถแบ่งย่อยลงไปได้อีก ถ้าปัญหานั้นยังมีสาเหตุที่เป็นองค์ประกอบย่อยลงไปอีก โดยทั่วไปมักจะมีการแบ่งระดับของสาเหตุย่อยลงไปมากที่สุด 4-5 ระดับ เมื่อมีข้อมูลในแผนภูมิที่สมบูรณ์แล้ว จะทำให้มองเห็นภาพขององค์ประกอบทั้งหมด ที่จะเป็นสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

ข้อดี

1. ไม่ต้องเสียเวลาแยกความคิดต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายของแต่ละสมาชิก แผนภูมิ ก้างปลาจะช่วยรวบรวมความคิดของสมาชิกในทีม
2. ทำให้ทราบสาเหตุหลัก ๆ และสาเหตุย่อย ๆ ของปัญหา ทำให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ซึ่งทำให้เราสามารถแก้ปัญหาได้ถูกวิธี

ข้อเสีย

1. ความคิดไม่อิสระเนื่องจากมีแผนภูมิ ก้างปลาเป็นตัวกำหนดซึ่งความคิดของสมาชิกในทีมจะมารวมอยู่ที่แผนภูมิ ก้างปลา
2. ต้องอาศัยผู้ที่มีความสามารถสูง จึงจะสามารถใช้แผนภูมิ ก้างปลาในการระดมความคิด



ภาพที่ 2-2 ทฤษฎีแผนภูมิข้างปลา ที่มา Google Map (2559)

การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยทางสังคมศาสตร์จำเป็นต้องอาศัยวิธีวิทยาศาสตร์ในการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการศึกษายิ่งสามารถทำได้โดยการอาศัยการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) การสุ่มตัวอย่างเป็นการคัดเลือกจากประชากรทั้งหมด โดยสุ่มตัวอย่างมาเพียงส่วนหนึ่ง เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดเพื่อนำมาศึกษา

องค์ความรู้ในการสุ่มตัวอย่าง

1. ข้อมูลประชากร (Population) หมายถึง กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษาทั้งหมด ซึ่งอาจจะเป็น คน สัตว์ พืช วัตถุ หรือปรากฏการณ์ต่างๆ เช่น ในการศึกษาความรู้ในการประกอบอาชีพด้านหมอนไหมของเกษตรกรผู้ปลูกหมอนเลี้ยงไหมในเขต ภาคอีสานตอนบน ประชากรในที่นี้คือ เกษตรกร ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดต่างๆ ของภาคอีสานตอนบนในการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ ประชากรแบ่งออกได้ 2 ประเภทดังนี้

1.1 ประชากรที่มีจำนวนจำกัด (Finite population) หมายถึงประชากรที่มีปริมาณซึ่งสามารถนับออกมาเป็นตัวเลขได้ครบถ้วนเช่น ประชากรนิสิต หรือนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยทุกแห่ง ประชากรของเกษตรกรในภาคกลาง ฯลฯ

1.2 ประชากรที่มีจำนวนไม่จำกัด (Infinite population) หมายถึงประชากรที่มีปริมาณซึ่งไม่สามารถนับจำนวนออกมาเป็นตัวเลขได้ครบถ้วน เช่น ประชากรเมล็ดข้าวเหลืองที่จำหน่ายในจังหวัดขอนแก่น ฯลฯ

2. ขนาดตัวอย่าง (Sample size) ขนาดตัวอย่างต้องมากพอที่จะเป็นตัวแทนได้ วิธีการประมาณขนาดตัวอย่าง

โดยใช้สูตรของ TARO YAMANE ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

N = ประชากรทั้งหมด

D = ระดับความมีนัยสำคัญ

ตัวอย่างเช่น N = 1,000 คน

D = 0.05

แทนค่า n = 1,000

$$\frac{1,000}{1 + 1,000(0.05)^2}$$

n = 285.7

n = 286

3. ประเภทและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ทฤษฎีการสุ่มตัวอย่าง ได้แบ่งประเภทการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. การสุ่มตัวอย่างในเชิงเป็นไปได้ (Probability sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบนี้เราสามารถกำหนดได้ว่าทุกภาคส่วนของประชากรมีโอกาสได้รับเลือกเป็นตัวอย่างเท่ากัน การสุ่มแบบนี้มีหลายวิธีดังนี้

2. การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) หมายถึง การสุ่มตัวอย่างที่ประชากรทุกภาคส่วนมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะได้รับการคัดเลือกเป็นตัวอย่าง โดยวิธีการใช้ตารางเลขสุ่ม นำจำนวนขนาดตัวอย่างไปสุ่มในตารางสำเร็จรูปที่นักสถิติจัดทำไว้แล้ว เพียงแต่นักวิจัยกำหนดหลักที่จะใช้ว่ามีกี่หลัก และจะนับไปซ้ายขวา ขึ้นบน ลงล่างอย่างไรต้องกำหนดไว้ และปฏิบัติอย่างนั้นตลอด สุ่มโดยการชี้ตัวเลขเริ่มต้น เมื่อชี้ตรงไหนก็บอกว่าเป็นเลขประจำตัวของประชากรหรือไม่ถ้าไม่ใช่ให้ข้ามไป ทำการคัดเลือกไปเรื่อยๆ จนได้ตามจำนวนที่ต้องการ โดยวิธีการจกฉลากโดยการเขียนหมายเลขกำกับประชากรตัวอย่าง แต่ละรายการก่อนแล้วจึงจับฉลากขึ้นมา ซึ่งวิธีการจับฉลากอาจใช้ 2 แบบคือ

ก. ไม่สุ่มประชากรที่ถูกสุ่มแล้วขึ้นมาอีก (Simple Random Sampling with out Replacement) คือหยิบแล้วเอาออกได้เลยไม่ต้องใส่กลับลงไปอีก

ข. สุ่มประชากรที่ถูกสุ่มแล้วขึ้นมาได้อีก (Sample Random Sampling with Replacement) คือ หยิบขึ้นมาแล้วก็ใส่ลงไปใหม่เพื่อให้โอกาสแก่ประชากรทุกหน่วย มีโอกาสถูกเลือกขึ้นมาเท่าเดิม

การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) การสุ่มแบบนี้ นักวิจัยจะต้องอาศัยบัญชีรายชื่อ เกี่ยวกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยเลือกตามเลขที่ที่กำหนดไว้ เช่น ประชากรจำนวน 1,000 นักวิจัยต้องการตัวอย่างจำนวน 100 นักวิจัยจะต้องคัดเลือกทุกหน่วยที่ 10 เป็นต้น

การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบนี้ต้องแยกประเภทของประชากรเป็นกลุ่มย่อยหรือชั้นก่อน แล้วจึงสุ่มตัวอย่างแยกกันคนละกลุ่ม โดยวิธี Simple Random Sampling หรือ Systematic Sampling ก็ได้ กลุ่มย่อยที่มีลักษณะเป็น Homogeneous คือมีลักษณะเหมือนกันภายในกลุ่ม เช่น การแยกประเภทของประชากรตามสถานการณืเป็นสมาชิกของกลุ่มเกษตรกร

การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) คือการสุ่มตัวอย่างประชากรโดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มๆ ให้แต่ละกลุ่มมีความเป็น Heterogeneous กัน คือมีความแตกต่างกันภายในกลุ่ม เช่น การสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งตามเขตการปกครอง

การสุ่มตัวอย่างในทุกชั้นตอน (Multi Stage Sampling) เช่น ต้องการจะทำการวิจัยโดยการสุ่มตัวอย่างประชากร โดยทำการสุ่มจังหวัดที่เป็นตัวอย่างก่อน ต่อไปก็สุ่มอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และครัวเรือนที่เป็นตัวอย่างตามลำดับ

การสุ่มตัวอย่างในเชิงเป็นไปได้ (Non-probability sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาจกำหนดได้ว่าทุกส่วนของประชากรมีโอกาสได้รับการคัดเลือกโดยเท่ากัน ซึ่งทำให้ไม่สามารถจะคาดคะเนหรือคำนวณหาความผิดพลาดในการสุ่มเลือกตัวอย่างได้ การสุ่มแบบนี้มีหลายวิธีคือ

การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เช่น พบใครก็สัมภาษณ์ตามความพอใจของผู้วิจัย เช่น สุ่มนักท่องเที่ยวที่จะเข้าประเทศไทยที่สนามบินดอนเมือง

การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจัดสรรโควตา (Quota Sampling) การสุ่มตัวอย่างเหล่านี้ต้องแบ่งกลุ่มของประชากรแล้วจัดสรร โควตาตัวอย่างไปให้แต่ละกลุ่มตามสัดส่วนของปริมาณประชากรในกลุ่มนั้นๆ ที่มีอยู่จากนั้นก็ทำการสุ่มจากแต่ละกลุ่มตามโควตาที่จัดสรร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ตัวแทนจากกลุ่มต่างๆ อย่างเหมาะสม เช่น ชาย 80 คน หญิง 80 คน

การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยจะเลือกศึกษาจากประชากรที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเช่น เกษตรกรที่ปลูกหม่อน บร.60 เป็นต้น

การสุ่มตัวอย่างพิจารณาตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะเลือกศึกษา กลุ่มประชากรที่เห็นว่่ายต่อการศึกษา เช่น ไม่อยู่ในแดนของผู้ก่อการร้าย หรือเลือกเฉพาะผู้เป็น สมาชิกของกลุ่มทางการเมือง กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ปัจจัยที่ทำให้สำเร็จในการสุ่มตัวอย่าง (Key success factor)

1. ฐานข้อมูล/ประชากรต้องเป็นปัจจุบัน (update population)
2. วิธีการสุ่ม ต้องมีความน่าเชื่อถือ (มีแหล่งที่มาอ้างอิงได้)
3. ขนาดตัวอย่างต้องมีการกระจายตัวและครอบคลุมประชากรเพื่อให้มีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

แนวคิดและทฤษฎี SERVQUAL

ในปี1985Parasuraman,Zeithamlและ Berry ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการโดย กำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการและช่องว่าง(Gap)ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความหวังของลูกค้าและเรียกเครื่องมือวัดคุณภาพบริการนี้ว่า SERVQUAL (A.Parasuraman,ValarieA.Zeithaml and Leonard L. Berry.1988:12-36)ซึ่งปัจจัยที่ลูกค้าใช้ตัดสิน

คุณภาพของผู้ให้บริการประกอบด้วย5มิติ ดังนี้

- 1) รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารในองค์กร บุคลากร และสถานที่ของผู้ให้บริการซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเห็นได้ก่อนใช้บริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ เช่น บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ
- 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) เป็นการตอบสนองด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและมุ่งมั่น
- 4) การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ เช่น พนักงานมีความรู้ มีมารยาท เป็นมืออาชีพ
- 5) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการแสดงความห่วงใย สนใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง

การเปรียบเทียบความคาดหวัง(Expectation) และการรับรู้บริการ (Perception) ของผู้ใช้บริการซึ่งสะท้อนให้เห็นคุณภาพบริการ โดยช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการมี 5 ช่องว่าง (Gap) ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้บริการของผู้ให้บริการ

ช่องว่างที่ 2 คือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการของผู้ให้บริการและการกำหนดลักษณะคุณภาพบริการ

ช่องว่างที่ 3 คือ ช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้ให้บริการมีให้และคุณภาพบริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

ช่องว่างที่ 4 คือ ช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้ให้บริการมีให้และการสื่อสารของผู้ให้บริการ และ

ช่องว่างที่ 5 คือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุมาภรณ์ จิโรจน์กุล. (2544). ได้วิจัยเรื่องการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการในอาคารแกรนด์อัมรินทร์ทาวเวอร์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในอาคารแกรนด์อัมรินทร์ทาวเวอร์และเพื่อศึกษาปัญหาที่ผู้ให้บริการพบในอาคารแกรนด์อัมรินทร์ทาวเวอร์ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้กำหนดพื้นที่ศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการในอาคารแกรนด์อัมรินทร์ทาวเวอร์โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ชุด ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการในอาคารแกรนด์อัมรินทร์ทาวเวอร์มีความพอใจต่อด้านความสะอาดมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อาคาร ด้านความปลอดภัยและด้านความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการที่จอดรถ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการในอาคารมีความพึงพอใจ ทั้งในเรื่องความเพียงพอของที่จอดรถและการจัดการจราจรเข้า-ออกอาคาร

3. ปัญหาของผู้ใช้บริการในอาคารแกรนด์อัมรินทร์ทาวเวอร์ที่พบในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย คือ ลิฟต์ไม่เพียงพอ และร้านค้าในอาคารมีน้อย ด้านความสะอาด คือ ห้องน้ำไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อาคาร คือ บริการไม่ดี

ทิตตา ประพิณ. (2548). ได้ศึกษาคำพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศสวย.เอ็ม.ซี.เอ ลำพูน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยสอบถามจากผู้ปกครองนักเรียนที่มาใช้บริการจำนวน 138 ราย พบว่า แหล่งข้อมูลสำคัญ คือ คำแนะนำจากเพื่อนและในอนาคตประสงค์ให้นักเรียนในปกครองเรียนที่ศูนย์แห่งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากด้านราคา ด้านบุคลากรด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการแต่มีความพึง

พอใจมากในด้านผลิตภัณฑ์ด้านช่องทางการจำหน่ายมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมากเท่ากัน ส่วนด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีความคาดหวังและความพึงพอใจระดับปานกลาง

ธาดากรณ์. (2551).การศึกษาความเหมาะสมของพื้นที่จอร์ตาภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรปัจจุบันมหาวิทยาลัยนเรศวรมีจำนวนนิสิตเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆจากผลการศึกษาพบว่านิสิตส่วนใหญ่เดินทางโดยใช้รถส่วนตัวเป็นจำนวนมากซึ่งก่อให้เกิดปัญหาการจอร์ตาภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรตามมาดังนั้นโครงการนี้เป็นการศึกษาความเหมาะสมของพื้นที่จอร์ตาภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรซึ่งผู้ใช้รถส่วนใหญ่เป็นนิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการจอร์ตาและวิเคราะห์ถึงความต้องการพื้นที่จอร์ตาภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรซึ่งศึกษาจากการใช้พื้นที่จอร์ตา 2 ประเภทคือพื้นที่จอร์ตาในช่องจอดและพื้นที่จอร์ตาออกช่องจอด โดยแบ่งช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลออกเป็น 2 ช่วงเวลาคือ 9.00 น.-11.00 น. และ 13.00 น.-15.00 น.

พรรณวดีพัฒนชัย. (2551).ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคาจังหวัดเชียงใหม่โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าองค์กรจำนวน 150 รายผลการศึกษาพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือโรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงได้สะดวกพนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อยและโรงแรมมีเวลาที่ให้บริการได้สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ

อริศมกรทอง. (2551).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านการจราจรและสถานที่จอร์ตาภายในบริเวณสำนักงานใหญ่บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านการจราจรและสถานที่จอร์ตาภายในบริเวณสำนักงานใหญ่บริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) ในด้านความเอาใจใส่ด้านความไว้วางใจด้านการตอบสนองลูกค้าด้านความมั่นใจและด้านความเป็นรูปธรรมผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านการจราจรและสถานที่จอร์ตาภายในบริเวณสำนักงานใหญ่บริษัทการบินไทยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ด้านคือด้านความมั่นใจด้านความไว้วางใจด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านความเอาใจใส่สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางนอกจากนี้พบว่าลูกค้าที่มีเพศและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการด้านการจราจรและสถานที่จอร์ตาภายในบริเวณสำนักงานใหญ่บริษัทการบินไทยมีความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตรีษฐจำปาทอง. (2553).ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชโดย

ศึกษาเปรียบเทียบ 2 กรณีคือระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังใช้บริการและระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชทั้ง โดยรวมและรายด้านศึกษา โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการตามแนวคิดและทฤษฎีของพาราสุรามาน, ไชธธมอลและแบร์รี่ Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชจำนวน 400 ชุด โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงและเลือกแบบกำหนดโควตาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าแจกแจงความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือการประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นด้วยค่าสถิติที่การทดสอบค่าที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวค่าสถิติ Brown-Forsythe และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงและความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือที่อยู่ในระดับสูงมากและเปรียบเทียบ 2 กรณีคือระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการบริการหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กิตติภูมิ กิตติวิงษ์ชัย. (2554). การศึกษามาตรการการจัดการที่จอตลอดในย่านศูนย์กลางพาณิชย์ กรณีศึกษาศูนย์การค้าสยามสแควร์มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือเพื่อศึกษาผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีการบังคับใช้มาตรการจัดการที่จอตลอดแบบต่างๆและเสนอแนะแนวทางการกำหนดมาตรการบริหารจัดการที่มีความเหมาะสมสำหรับศูนย์การค้าสยามสแควร์ซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณย่านศูนย์กลางพาณิชย์ของกรุงเทพมหานครผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่ามีการปรับอัตราค่าจอตลอดขึ้นจากเดิมจะมีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนพฤติกรรมไปใช้สถานที่จอตลอดในบริเวณใกล้เคียงมากกว่าที่จะเปลี่ยนไปใช้ระบบขนส่งสาธารณะหรือเปลี่ยนจุดหมายที่จะเดินทางไปเป็นที่อื่นนอกจากนี้การใช้วิธี AHP เพื่อประเมินทางเลือกนโยบายที่จอตลอดพบว่าการปรับขึ้นค่าจอตลอดเป็น 15 บาทต่อชั่วโมงพร้อมทั้งมีการจัดพื้นที่เฉพาะสำหรับการจอตลอดระยะสั้นและจำกัดสิทธิในการจอตลอดสำหรับผู้เช่าพื้นที่ภายในศูนย์การค้าสยามสแควร์เป็นนโยบายที่มีความเหมาะสมที่สุด

ชุมพลจันทร์เพ็ญ. (2555). การประเมินผลโครงการจัดให้มีที่จอตลอดยานยนต์เพื่อแก้ปัญหาจราจรบริเวณใต้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการจัดให้มีที่จอตลอดยานยนต์เพื่อแก้ปัญหาจราจรบริเวณใต้สะพานพระราม 4 ศึกษาปัญหาอุปสรรคการจัดให้มีที่จอตลอดยานยนต์เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรผลจากการศึกษาพบว่า

โครงการจัดให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรบริเวณใต้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งประชาชนเสนอว่าเทศบาลควรจัดให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์เพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและผู้อยู่อาศัยบนเกาะเกร็ดกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าการจัดการให้มีที่จอดรถจักรยานยนต์มีผลต่อสภาพการจราจรอยู่ในระดับมากและหลังจากการจัดให้มีสถานที่จอดรถจักรยานยนต์ปัญหาการจราจรก็ลดน้อยลงและประชาชนต้องการให้เทศบาลใช้วิธีการแก้ไขปัญหาการจราจรด้วยวิธีอื่น ๆ เช่นการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรเบื้องต้นแก่ประชาชนและเยาวชนต้องการให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นในช่วงโมงเร่งด่วนควรจัดพื้นที่ทางเดินเท้า

สุพัตราพาหุบุตร. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้มาตรการพื้นที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลในการแก้ไขปัญหาการจราจร : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนที่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรอำเภอบางบัวทองจังหวัดนนทบุรีมีวัตถุประสงค์คือมุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้มาตรการพื้นที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลในการแก้ไขปัญหาการจราจร โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้มาตรการดังกล่าวและเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อรูปแบบและการให้บริการในพื้นที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการในพื้นที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลดังนี้ในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการประชาชนต้องการโทรศัพท์สาธารณะการรักษาความปลอดภัยทั่วพื้นที่จอดรถตลอดเวลารวมทั้งต้องการให้มีห้องน้ำสาธารณะส่วนลักษณะของสถานที่จอดรถควรเป็นการจอดในอาคารหรือที่โล่งแจ้งแบบลานจอดรถโดยมีตาข่ายพรางแสงการแก้ไขปัญหาการจราจร โดยการใช้มาตรการพื้นที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลควรคำนึงถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการเช่นปัญหาความคับคั่งของการจราจรบริเวณพื้นที่จอดรถปัญหาความปลอดภัยนอกจากนี้ควรคำนึงถึงมาตรฐานและปริมาณของระบบขนส่งมวลชนหากมีการดำเนินการขึ้นจริงจะส่งผลให้ลดปริมาณการเดินทางของประชาชนได้ส่วนหนึ่งมาตรการพื้นที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลจึงอาจเป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาการจราจรในปัจจุบันได้

งานวิจัยในต่างประเทศ

Choi and Chu. (2000). ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยในการเลือกโรงแรมในฮ่องกง โดยใช้เทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของโรงแรม ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยด้านความคุ้มค่าเมื่อเข้ามาใช้บริการ ปัจจัยด้านห้องพักและส่วนหน้าของโรงแรม ปัจจัยด้านอาหารและความบันเทิง และปัจจัยด้านความปลอดภัย ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วย IPA แล้วพบว่า ปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญมากและโรงแรมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ได้สูง ได้แก่ ปัจจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของโรงแรม ปัจจัยด้านห้องพักและส่วนหน้าของ โรงแรมและปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่วนปัจจัยที่โรงแรมต้องปรับปรุงเนื่องจากลูกค้าให้ความสำคัญสูงแต่ระดับความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ ปัจจัยด้านความคุ้มค่าเมื่อเข้ามาใช้บริการ และ ปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญระดับต่ำ ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการและ ปัจจัยด้านอาหารและความบันเทิง

ไอ-หมิง หวัง และ ชีช-เจน ซี-I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. (2006, Abstract) ได้ ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจางตง คริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติได้แก่การจับ ต้องได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการจองและยืมต่อออนไลน์

โพซี่ Posey. (2009, Abstract) ได้ทำการศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ ของนักศึกษา ต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สเตท โดยใช้LibQUAL+(TM) ในการ ประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ผลการให้บริการ, ทรัพยากร สารสนเทศ และสถานที่สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ระดับบริการที่ต้องการได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาจำนวน 666 คน วิเคราะห์ผลโดยใช้ t test โดยสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการ ศึกษาเพศหญิงและเพศชาย และศึกษา ช่วงอายุนักศึกษาที่อายุตั้งแต่ 22 ปีและต่ำกว่าอายุ 22 ปีนอกจากนั้นได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง งบประมาณของห้องสมุดและการบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงและเพศชายมี ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ช่วงอายุของนักศึกษาอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไปมี ความพึงพอใจสูงกว่าอายุต่ำกว่า 22 ปีนอกจากนั้นงบประมาณของห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับการ บริการของห้องสมุด

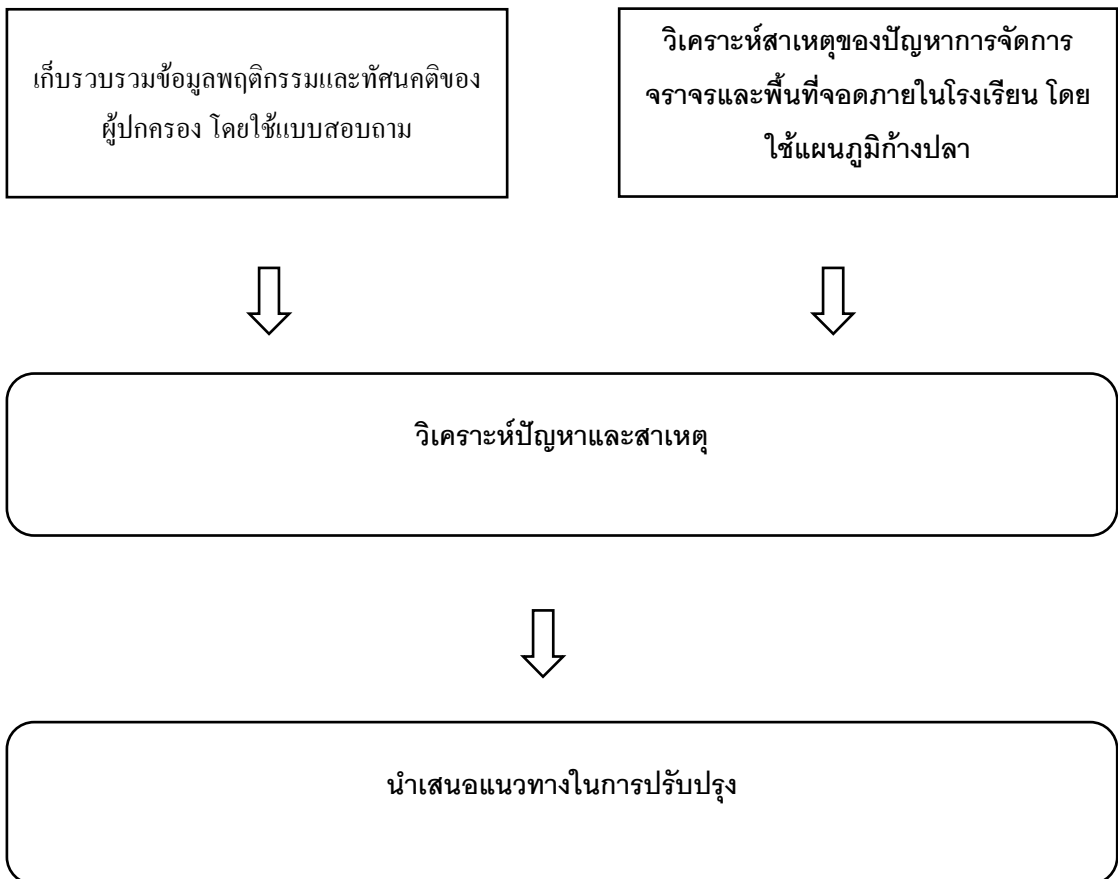
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการในการวิจัยและได้ ดำเนินการวิจัย โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา ดังจะแสดงรายละเอียดไว้ในบทถัดไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับบริเวณสถานที่จอดรถภายในบริเวณโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา มีระเบียบวิธีดังนี้

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 3-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบพิจารณา (Judgment sampling)

เทคนิคในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ TARO YAMANE ดังนี้

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

$$n = \frac{2370 \text{ (จำนวนนักเรียนในโรงเรียนทั้งหมด)}}{1+2370(0.05)^2}$$

$$n = 342.23$$

$$n = 350$$

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ

1. แผนภูมิก้างปลา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจากแนวคิดของผู้วิจัย
2. แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานที่อยู่อาศัย ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

ส่วนที่ 2 สอบถามถึงความต้องการที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา โดยให้เลือกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการในสถานที่จอดรถของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา มากที่สุด 3 ปัจจัย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาได้แก่ ด้านสถานที่ในการจอดรถ ด้านความปลอดภัยในการจอดรถ ด้านการจราจร และด้านความสะดวกสบายในการจอดรถ โดยมีระดับคะแนน 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ แหล่งข้อมูลจากการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้ทำโดยการเก็บรวบรวมจากผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ แหล่งข้อมูลที่ได้รวบรวมมาจากการค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีการค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่อเรียนรู้ทาง Internet หอสมุด และยังนำทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ อุปสงค์ต่อการขนส่ง มาประยุกต์ร่วมด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ในขั้นตอนของการวิจัยจะมีการใช้เครื่องมือเพื่อมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์โดยใช้แผนภูมิแกนต์
2. วิเคราะห์โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความต้องการที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา จะเป็นการวิเคราะห์จำนวนความถี่การเลือกปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยพิจารณาจากน้ำหนักของการเลือกที่มีความถี่มากกว่า

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาของผู้ปกครองนักเรียนในด้านต่างๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สามารถกำหนดช่วงคะแนนให้สอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในระดับ พึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.49 จัดอยู่ในระดับ พึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

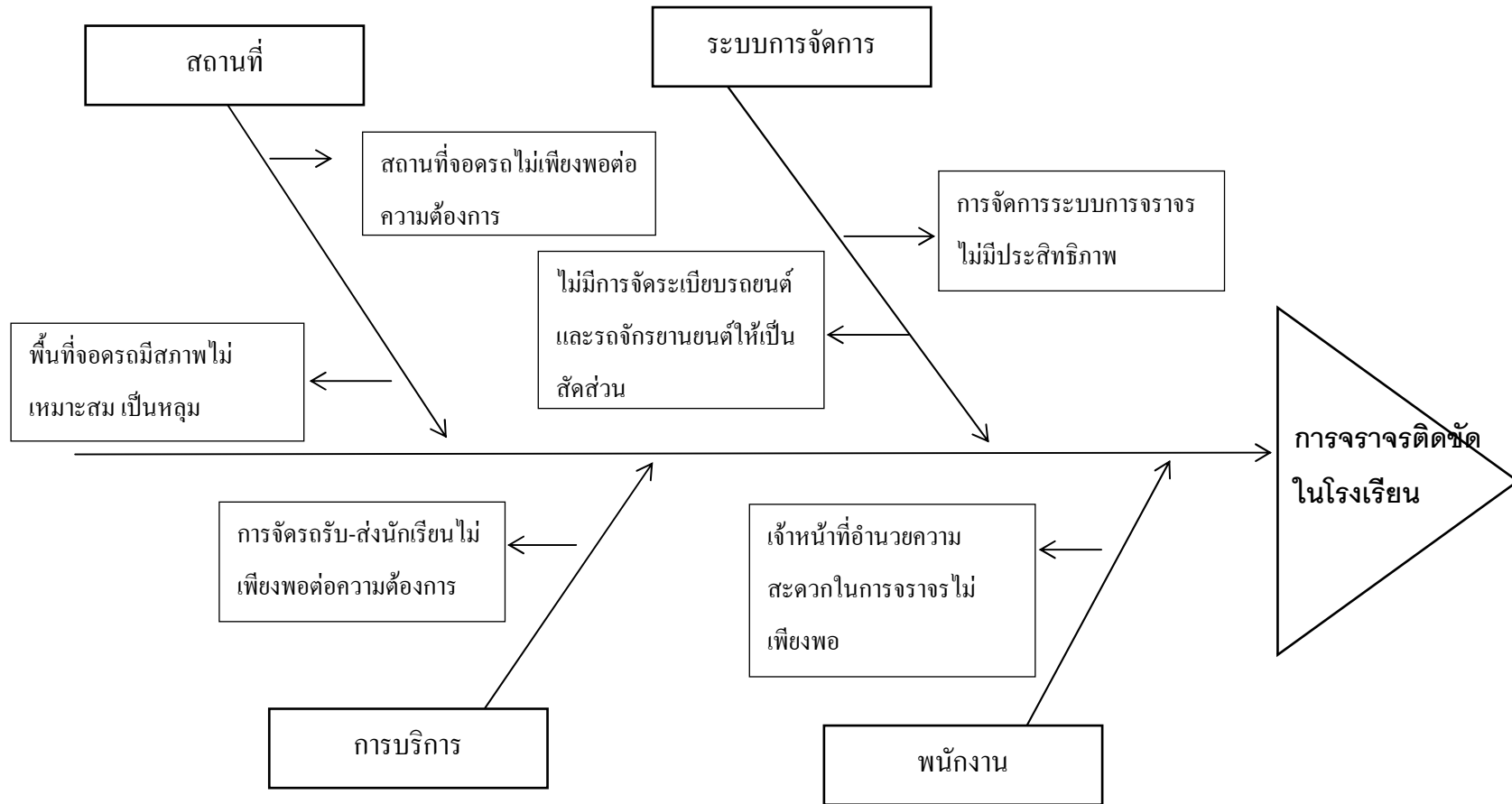
ข้อมูลทั่วไปของกรณีศึกษา

สถานการณ์ปัญหาของที่จ่อครดภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเนื่องจากโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาเป็นโรงเรียนสอนภาษาจีนต้นแบบ เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษา ทำให้มีนักเรียนเพิ่มขึ้นในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ในปัจจุบันปัญหาที่พบเกิดจากจำนวนรถของผู้ปกครองที่มาส่งนักเรียนในช่วงเช้าและช่วงเย็นค่อนข้างมาก ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา จึงเป็นสาเหตุทำให้การจราจรภายในโรงเรียนในช่วงเช้าและเย็นมีสภาพการจราจรติดขัด จากปัญหาดังกล่าวผู้จัดทำจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลและสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานที่จ่อครดในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา เพื่อเก็บข้อมูลและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา จึงได้ทำการวิเคราะห์และศึกษาในสองมุมมอง ดังนี้

1. วิเคราะห์จากภายใน โดยใช้แผนภูมิแก่งปลาเพื่อหาสาเหตุของปัญหาโดยใช้การสอบถามผู้บริหาร และบุคลากรครูในโรงเรียนและนำมาวิเคราะห์ตามแนวคิดของผู้วิจัย
2. วิเคราะห์จากบุคคลภายนอกโรงเรียนโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อสถานที่จ่อครดภายในสถานศึกษา

วิเคราะห์สาเหตุ(แผนภูมิแก่งปลา) ตามแนวคิดของผู้วิจัย

โดยผู้วิจัยเลือกแผนภูมิแก่งปลาเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุจากภายในของปัญหาอันก่อให้เกิดการจราจรติดขัดภายในโรงเรียน โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากรในโรงเรียนและความคิดเห็นตามแนวคิดของผู้วิจัย โดยจะแบ่งปัจจัยหลัก ๆ เป็น 4 ด้านคือ ปัจจัยด้านสถานที่ ด้านระบบการจัดการ ด้านบริการ ด้านพนักงาน ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 รูปแผนภูมิแกงปลาแสดงปัญหาที่ก่อให้เกิดการจรรยาบรรณที่ดีที่สุดในโรงเรียน

จากภาพ 4.1 แผนภูมิแก๊งปลาตามแนวคิดของผู้วิจัยแสดงให้เห็นสาเหตุหลักของการขาดประสิทธิภาพในการทำงานแยกเป็นปัจจัยต่างๆจากมากไปน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานที่ สาเหตุเกิดจาก สถานที่จอดรถที่ทางโรงเรียนจัดเตรียมไว้บริการมีไม่เพียงพอและสภาพพื้นลานจอดรถบางแห่งมีสภาพไม่เหมาะสม ทำให้รถผู้ปกครองที่มารับ-ส่งนักเรียนบางคนจอดไม่เป็นที่เป็นทาง จอดซ้อนกันจึงส่งผลให้เกิดการจราจรติดขัด

2. ปัจจัยด้านระบบการจัดการ สาเหตุเกิดจากทางโรงเรียนไม่มีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น ไม่มีการจัดสถานที่จอดรถให้เป็นสัดส่วนทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จอดปนกันจนทำให้รถจักรยานยนต์ไปจอดในที่ของรถยนต์ทำให้รถยนต์ไม่มีที่จอด และการจัดการระบบการจราจรในโรงเรียนยังไม่ดีเท่าที่ควร มีรถผู้ปกครองที่มารับ-ส่งนักเรียนบางคนขับสวนเลนทางเข้า จึงทำให้เกิดการจราจรติดขัดมากเพราะถนนภายในโรงเรียนเป็นถนนแคบ และเล็ก ทำให้รถสวนกันลำบาก

3. ปัจจัยด้านพนักงาน สาเหตุเกิดจาก โรงเรียนจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดหาที่จอดรถและคอยดูแลเรื่องการจราจรภายในโรงเรียนไม่เพียงพอ เช่น มีเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลรถขาเข้า-ออกแค่คนเดียวทำให้ช่วงที่มีรถเข้ามาเยอะเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดูแลรถทั้งสองฝั่งได้อย่างทั่วถึง

4. ปัจจัยด้านการบริการ สาเหตุเกิดจาก นักเรียนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้รถตู้ของโรงเรียนมีบริการให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้ผู้ปกครองบางส่วนต้องเดินทางมาส่งบุตรหลานด้วยตนเอง เป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดการจราจรติดขัด

วิเคราะห์โดยใช้แบบสอบถาม

เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อสถานศึกษาผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยานจำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยขอเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแจกแจงความถี่หาค่าสถิติร้อยละ หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

1. ความต้องการที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา

โดยให้เลือกร้อยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการในสถานที่จอดรถของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา มากที่สุด 3 ปัจจัยจาก 5 ปัจจัย

2. ความคาดหวังและความพึงพอใจบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา

เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา โดยได้แก่ ด้านสถานที่ในการจอดรถ ด้านความปลอดภัยในการจอดรถ ด้านการจราจร และด้านความสะดวกสบายในการจอดรถ โดยมีระดับคะแนน 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด (Opened Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้อย่างอิสระ นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ โดยรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	117	33.4
หญิง	233	66.6
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลจากการศึกษาข้อมูลสถานภาพทางเพศของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คนพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 233 คนคิดเป็นร้อยละ 66.6 และเป็นเพศชายจำนวน 117 คนคิดเป็นร้อยละ 33.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-25ปี	48	13.7
25-35ปี	145	41.4
มากกว่า 35ปีขึ้นไป	157	44.9
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผลจากการศึกษาข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คนพบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงระดับอายุมากกว่า 35ปีขึ้นไปจำนวน 157 คนคิดเป็นร้อยละ 44.9 ระดับอายุ 25-35 ปีจำนวน 145 คนคิดเป็นร้อยละ 41.4 และระดับอายุ 15-25ปีจำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 13.7

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับช่วงชั้นของบุตรหลานที่กำลังศึกษา

ระดับช่วงชั้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุบาล	78	22.3
ประถม	203	58.0
มัธยม	69	19.7
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผลจากการศึกษาข้อมูลจำแนกตามระดับช่วงชั้นของบุตรหลานที่กำลังศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน พบว่า ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงระดับประถม จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ระดับอนุบาล จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และมัธยม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางจากบ้านมาโรงเรียน

ระยะทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 กิโลเมตร	99	28.3
5-10 กิโลเมตร	179	51.1
มากกว่า 10 กิโลเมตรขึ้นไป	72	20.6
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผลจากการศึกษาข้อมูลจำแนกตามระยะทางจากบ้านมาโรงเรียนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน พบว่า ระยะทางจากบ้านมาโรงเรียนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 5-10 กิโลเมตร จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 น้อยกว่า 3 กิโลเมตรจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และมากกว่า 10 กิโลเมตรขึ้นไปจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยานพาหนะ

ยานพาหนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถยนต์	165	47.1
รถจักรยานยนต์	166	47.4
รถจักรยาน	15	4.3
อื่นๆ	4	1.1
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.5 ผลจากการศึกษาข้อมูลจำแนกตามระดับการใช้ยานพาหนะของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน พบว่า ยานพาหนะส่วนใหญ่จะเป็นรถจักรยานยนต์ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รถยนต์จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รถจักรยาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และอื่นๆจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มา รับ-ส่ง บุตรหลาน

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เช้า	19	5.4
เย็น	23	6.6
ทั้งเช้าและเย็น	308	88.0
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.6 ผลจากการศึกษาข้อมูลจำแนกตามช่วงเวลาที่มา รับ-ส่ง บุตรหลานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน พบว่า ช่วงเวลาที่มา รับ-ส่งส่วนมากจะเป็นทั้งเช้าและเย็น จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 เฉพาะช่วงเช้าจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และเฉพาะช่วงเย็นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่คิดว่าการจราจรติดขัดมากที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เช้า	96	27.4
เย็น	51	14.6
ทั้งเช้าและเย็น	203	58.0
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.7 ผลจากการศึกษาข้อมูลจำแนกตามช่วงเวลาที่คิดว่าการจราจรติดขัดมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน พบว่า ช่วงเวลาที่คิดว่าติดขัดมากที่สุดส่วนมากจะเป็นทั้งเช้าและเย็น จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 เฉพาะช่วงเช้าจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 และเฉพาะช่วงเย็นจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการส่งบุตรหลาน

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	256	73.1
30 นาที	72	20.6
1 ชั่วโมง	21	6.0
มากกว่า 1 ชั่วโมงขึ้นไป	1	0.3
รวม	350	100.0

จากตารางที่ 4.8 ผลจากการศึกษาข้อมูลจำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการส่งบุตรหลานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน พบว่า ส่วนมากจะน้อยกว่า 15 นาที จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 ระยะเวลา 30 นาทีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ระยะเวลา 1 ชั่วโมงจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมากกว่า 1 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

**ตอนที่ 2 แสดงจำนวนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนในบริเวณ
สถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา**

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนเกี่ยวกับความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนในการใช้ที่จอดรถ
ภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา

ความต้องการในการใช้ที่จอด รถในด้านต่างๆ	จำนวน	ลำดับที่
สร้างสถานที่จอดรถชัดเจนและ เพียงพอต่อความต้องการ จัดรถรับส่งนักเรียนเพิ่มขึ้น	313 37	1 5
เพิ่มจำนวนผู้รักษาความ ปลอดภัย	141	4
ปรับปรุงลานจอดรถให้มี คุณภาพ เช่น ไม่มีหลุม ไม่มีเศษขยะ	281	2
ปรับปรุงจัดการเส้นทาง การจราจรทางเข้า-ออก โรงเรียน	268	3

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนการเลือกความต้องการที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการที่ใช้ที่จอดรถรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความต้องการที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้ที่จอดรถโดยมีรายละเอียดต่างๆดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้ที่จอดรถมากที่สุดอันดับแรกคือสร้างสถานที่จอดรถชัดเจนและเพียงพอต่อความต้องการจำนวน 313 คนอันดับที่สองคือปรับปรุงลานจอดรถให้มีคุณภาพ เช่น ไม่มีหลุม ไม่มีเศษขยะจำนวน 281 คนอันดับที่สามคือปรับปรุงจัดการเส้นทางจราจรทางเข้า-ออกโรงเรียนจำนวน 268 คนอันดับที่สี่คือเพิ่มจำนวนผู้รักษาความปลอดภัยจำนวน 141 คนและอันดับที่ห้าคือจัดรถรับส่งนักเรียนเพิ่มขึ้นจำนวน 37 คน

ตอนที่ 3 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในสถานที่จอดรถของโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา
จังหวัด ชลบุรี

ตารางที่ 4.10 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในสถานที่จอดรถของโรงเรียนสว่างบริบูรณ์
วิทยา จังหวัด ชลบุรี

ข้อ	ความคาดหวังใน สถานที่จอดรถ (E)		ความพึงพอใจใน สถานที่จอดรถ (P)		ผลต่าง (P-E)
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสถานที่					
1.ความสะดวกในการหาที่จอดรถภายในโรงเรียน	3.07	1.10	2.59	1.09	-0.48
2.ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถภายในโรงเรียน	3.15	1.01	2.77	1.08	-0.38
3.มีการแบ่งสัดส่วนระหว่างรถจักรยานยนต์และรถยนต์	2.87	0.98	3.1	1.02	0.23
4.พื้นที่ลานจอดรถมีสภาพเหมาะสมกับการใช้งาน(ไม่มีหลุม,เศษขยะ)	3.13	1.02	2.82	0.88	-0.31
5.พื้นที่จอดมีวัสดุป้องกันแสงแดด	2.97	1.23	2.79	0.89	-0.18
6.ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	3.21	1.03	2.82	0.95	-0.39
ด้านการจราจร					
7.การจัดระเบียบการจราจรบริเวณทางเข้า-ออกโรงเรียนมีความเหมาะสม	3.29	1.08	2.91	1.06	-0.38

ตาราง 4.10 (ต่อ)

ข้อ	ความคาดหวังใน สถานที่จอดรถ (E)		ความพึงพอใจใน สถานที่จอดรถ (P)		ผลต่าง (P-E)
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านความปลอดภัย					
8.การดูแลความปลอดภัยของ รถจักรยานยนต์ รถยนต์	3.34	1.05	2.89	0.97	-0.45
9.มีมาตรการป้องกันการเฝ้า ชน	3.25	1.12	2.81	0.89	-0.44
10.มีแสงสว่างเพียงพอใน ช่วงเวลาเย็น	3.35	1.03	3.00	0.97	-0.35
ด้านความสะดวกสบาย					
11.มีผู้อำนวยความสะดวกใน การให้บริการที่จอดรถ	3.19	1.11	2.91	1.02	-0.28
12.ระยะทางระหว่างอาคารเรียน กับสถานที่จอดรถมีความ เหมาะสม	3.25	1.11	2.98	0.99	-0.27

จากตารางข้างต้นพบว่าผู้ปกครองในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา มีความคาดหวังมากที่สุด คือ บริเวณที่จอดจะมีแสงสว่างเพียงพอในช่วงเวลาเย็น อยู่ในระดับ 3.35 โดยมีปัจจัยความคาดหวังที่รองลงมาคือ การดูแลความปลอดภัยของรถยนต์ และ รถจักรยานยนต์ อยู่ในระดับ 3.34 และ ในด้านการจัดระเบียบการจราจรทางเข้า-ออกภายใน โรงเรียน ซึ่งมีระดับความคาดหวัง 3.29 ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วพบว่าความคาดหวังของผู้ปกครองในด้านการจัดระเบียบการจราจรอยู่ในระดับสูง แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับต่ำกว่าที่ผู้ปกครองคาดหวังไว้เนื่องจากผู้ปกครองคาดหวังว่าโรงเรียนจะจัดระเบียบการจราจรทางเข้า-ออกภายในโรงเรียนที่ดี มีระบบรักษาความปลอดภัยของรถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่เข้ามาจอดภายในบริเวณ โรงเรียนที่เหมาะสม และมีแสงสว่างเพียงพอในช่วงเวลาเย็นหลังจากที่นักเรียนเลิกเรียนพิเศษช่วงหกโมงเย็น

ในขณะที่เดียวกัน นี้พบว่าผู้ปกครองในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา มีความคาดหวังมากที่สุดในด้านสถานที่ คือปัจจัยในเรื่องของความสะอาดของสถานที่จอดรถ อยู่ในระดับ 3.21 โดยมี

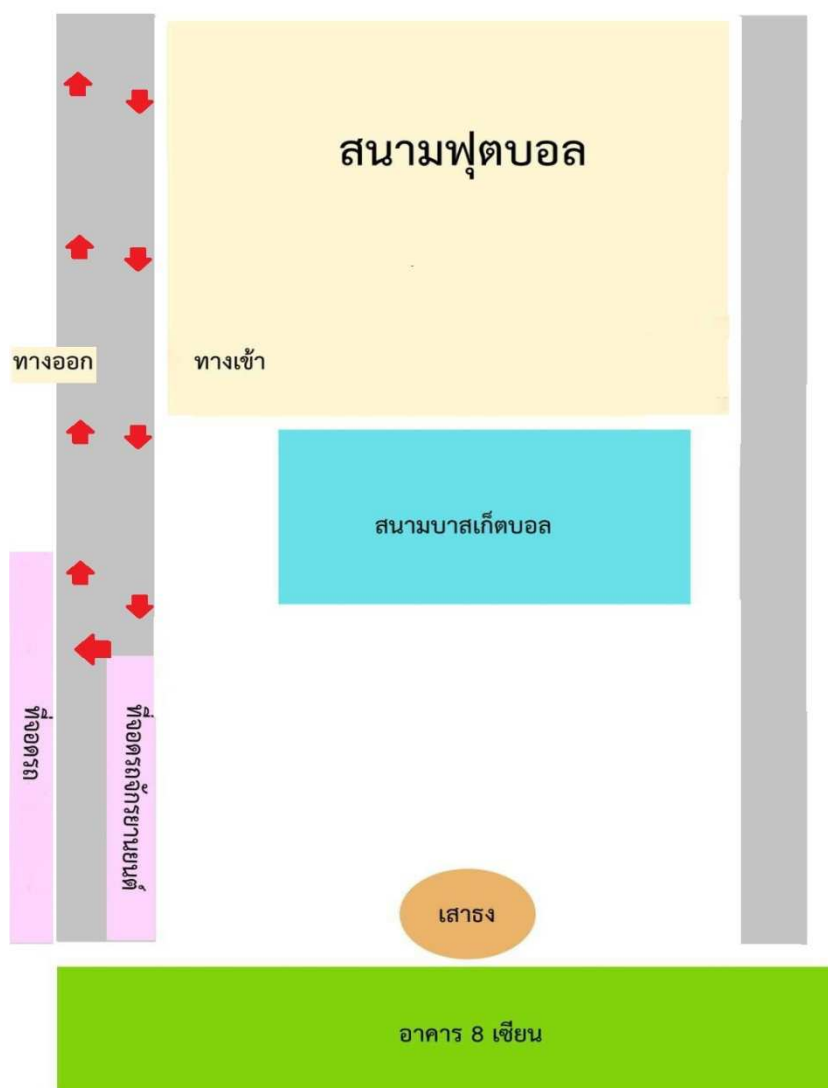
ปัจจัยที่ผู้ปกครองนักเรียนคาดหวังรองลงมาก็คือ ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถภายในโรงเรียน อยู่ในระดับ 3.15 และเรื่องของพื้นที่ลานจอดรถมีสภาพเหมาะสมกับการใช้งานเนื่องจากผู้ปกครอง คาดว่าสถานที่จอดรถในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาลัยจะมีพื้นที่บริเวณลานจอดที่ไม่เป็นหลุมขรุขระ ไม่มีเศษขยะ ปัจจัยในเรื่องของความสะอาดของสถานที่จอดรถซึ่งมีระดับความคาดหวังสูงดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำปัจจัยดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือปัจจัยในเรื่อง ความสะอาดของการหาที่จอดรถภายในโรงเรียน อยู่ในระดับ 2.59 โดยมีปัจจัยที่พึงพอใจน้อยรองลงมาคือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ อยู่ในระดับ 2.77 และปัจจัยด้านพื้นที่จอดมีวัสดุป้องกันแสงแดดในระดับ 2.79 เนื่องจากผู้ปกครองพบว่าเมื่อขับรถเข้ามาส่งบุตรหลานภายในโรงเรียนแล้วการหาที่จอดรถภายในโรงเรียนทำได้ยากเนื่องจากภายในโรงเรียนมีรถจำนวนมากทำให้กว่าจะเข้าไปจอดต้องใช้เวลาพอสมควร และบริเวณสถานที่จอดรถที่โรงเรียนจัดไว้ไม่มีวัสดุป้องกันแสงแดด และสถานที่จอดให้มีไม่เพียงพอ กับจำนวนรถที่เข้ามา ทำให้เกิดปัญหาการที่เข้ามาหาที่จอดไม่ได้จึงจอดรถไว้ตามไหล่ทาง เป็นสาเหตุให้เกิดการจราจรติดขัด เนื่องจากถนนบริเวณทางเข้ามีขนาดแคบ

จากตารางเปรียบเทียบผลความคาดหวังและความพึงพอใจในสถานที่จอดรถโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาลัย พบว่า ผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดในการหาที่จอดรถ ติดลบมากที่สุด อยู่ในระดับ -0.48 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้มาก การที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังนั้น มีสาเหตุมาจาก มีการจัดการด้านสถานที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ การหาที่จอดรถภายในโรงเรียนทำได้ยากทำให้สูญเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

ด้านอื่นๆ เรื่องความสะอาดสบายในสถานที่จอดนั้น พบว่า ระยะทางระหว่างอาคารเรียนกับสถานที่จอดนั้นมีระยะทางไกล และผู้อำนวยการความสะอาดในการหาที่จอดรถภายในโรงเรียนมีไม่เพียงพอ ทำให้การดูแลพื้นที่จอดรถไม่ทั่วถึง

ภาพรวมการจัดการจราจรภายในโรงเรียนก่อนการปรับปรุง

จากรูปด้านล่าง เป็นการจัดการจราจรภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์ก่อนที่จะมีการปรับปรุงแก้ไขจะเห็นได้ว่าการจัดเส้นทางรถภายในโรงเรียนมีการเปิดใช้ทางเข้า-ออกทางด้านหน้าประตูแค่นี้เพียงเส้นทางเดียว เป็นเหตุที่ทำให้รถเกิดการสวนเลนกันเป็นเหตุให้เกิดการคมนาคมที่ติดขัดเนื่องจากถนนภายในมีลักษณะแคบและรถที่เข้าออกบริเวณด้านหน้าโรงเรียนมีจำนวนมากโดยเฉลี่ย รถยนต์ 150-180 คันต่อวัน และรถจักรยานยนต์ประมาณ 260 คันต่อวัน



ภาพที่ 4-2 แสดงถึงการจัดการจราจรของโรงเรียนก่อนที่จะมีการปรับปรุง

ด้านสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนที่จัดไว้มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ปกครองและบุคลากรภายในโรงเรียน ทำให้ไม่สามารถรองรับจำนวนรถที่เข้ามาเรื่อยๆ ได้ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการจราจรติดขัด เนื่องจากรถที่เข้ามาในโรงเรียนมีเพิ่มขึ้น แต่ไม่มีที่จอดรถจึงทำให้รถบางคันจอดส่งนักเรียนกลางทางเป็นเหตุให้รถที่ขับตามมาต้องจอดรอ ทำให้เกิดการจราจรติดขัดไม่คล่องตัว



ภาพที่ 4-3 แสดงถึงสภาพปัญหาการจราจรติดขัดในโรงเรียน

ปัญหาด้านการจราจรในโรงเรียน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการไม่มีที่จอดรถจึงเป็นผลก่อให้เกิดการจอดแบบมั่งงาย จอดรถซ้อนคัน จอดรถไม่เป็นที่เป็นทางและเนื่องจากทางในโรงเรียนมีถนนที่แคบวิ่งสวนกันเลนเดียวทำให้หากมีการจอดรถล้าไปในถนนก็จะทำให้การคมนาคมติดขัด



ภาพที่ 4-4 แสดงถึงการจอดรถไม่เป็นที่เป็นทาง

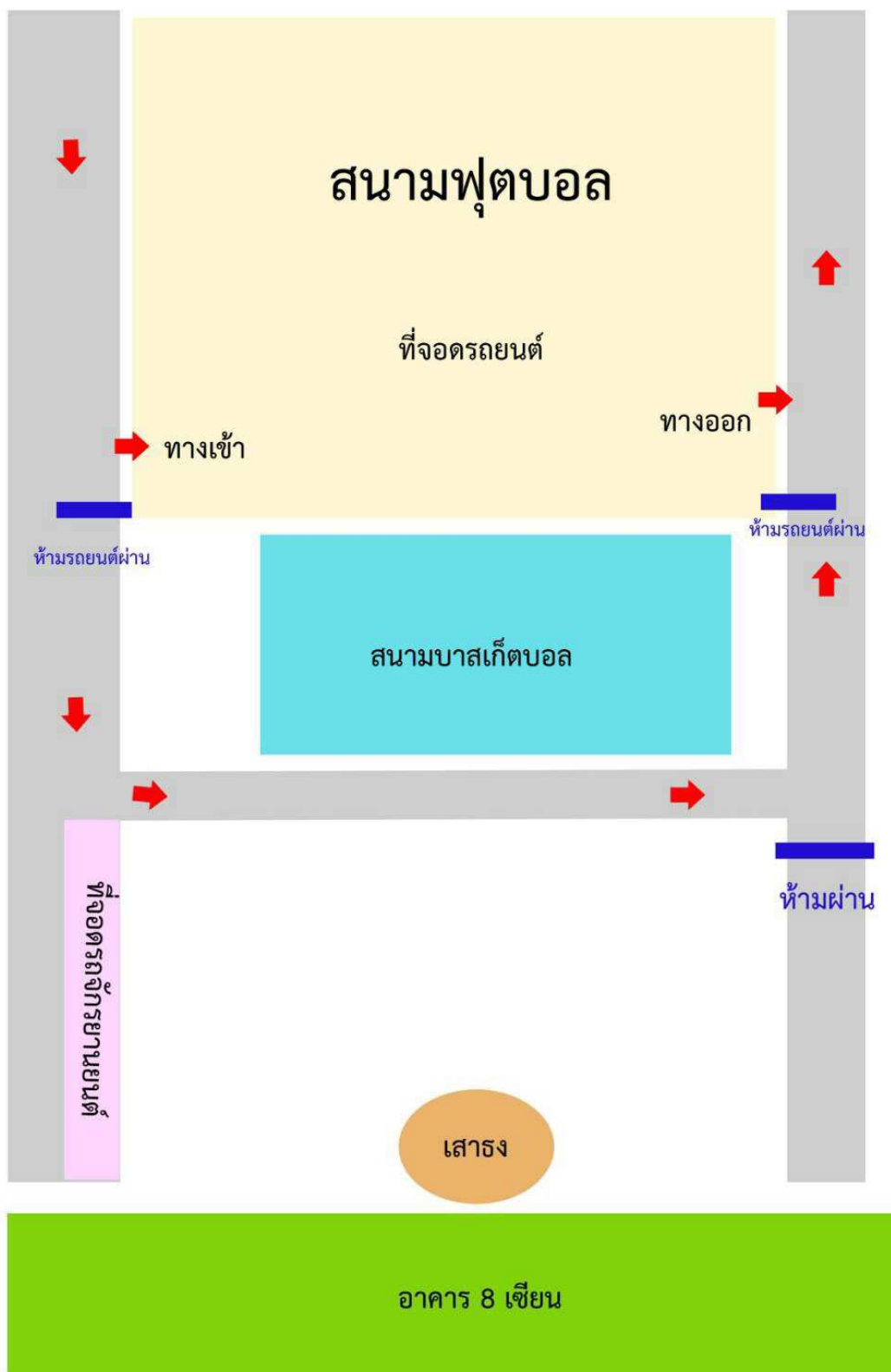


ภาพที่ 4-5 แสดงถึงการจับขี่รถสวนเลนและจอดรถรับ-ส่งนักเรียนระหว่างทาง

แนวทางในการปรับปรุงระบบการจัดการจราจรภายในโรงเรียน

จากการที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากแผนภูมิแก๊งปลาและแบบสอบถาม พบว่า ภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และมีการจัดการจราจรเดินทางเข้า-ออกยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร เนื่องจากมีรถบางคันวิ่งสวนเลนกัน ซึ่งแนวทางในการปรับปรุงครั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่า จากผลวิเคราะห์จากแผนภูมิแก๊งปลาและการสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่าผู้ปกครองพอใจน้อยที่สุดในด้านความสะดวกการหาที่จอดรถภายในโรงเรียน และความเพียงพอของสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนมีไม่เพียงพอซึ่งจะต้องนำมาพิจารณาเป็นอันดับแรก ซึ่งผู้วิจัยจึงมีแนวคิดแนวทางในการปรับปรุง และปัจจุบันนี้ได้ลองปรับมาใช้แนวทางที่ผู้วิจัยนำเสนอ ดังนี้

1. ปรับปรุงการจัดเส้นทางจราจรภายในโรงเรียนใหม่ โดยกำหนดทางเข้า-ออกให้เป็นส่วน เพื่อป้องกันการขับรถสวนเลน และจัดสถานที่จอดรถเพิ่มเติม โดยใช้สนามหน้าโรงเรียนทำเป็นที่จอดรถเนื่องจากผู้ปกครองจะได้ไม่ต้องขับรถเข้าไปภายในโรงเรียนทำให้เกิดความสะดวกในการหาที่จอดรถ โดยจัดแบ่งสัดส่วนระหว่างรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ดังภาพที่



ภาพที่ 4-6 แสดงถึงการปรับปรุงการจัดเส้นทางจราจรภายในโรงเรียนใหม่

2. ปรับปรุงพื้นที่และเทพื้นสนามฟุตบอลบริเวณด้านหน้าโรงเรียนเพื่อใช้ทำเป็นที่จอดรถของบุคลากร และ ผู้ปกครองนักเรียนที่มารับนักเรียนในช่วงเช้า-เย็น



ภาพที่ 4-7 การปรับปรุงพื้นที่และเทพื้นเพื่อทำเป็นพื้นที่จอดรถ



ภาพที่ 4-8ปรับปรุงพื้นที่และเทพื้นสนามฟุตบอลบริเวณด้านหน้าโรงเรียน



ภาพที่ 4-9 รถผู้ปกครองเริ่มเข้ามาจอดบริเวณสถานที่จอดรถใหม่



ภาพที่ 4-10 แสดงสภาพบริเวณสถานที่จอดรถใหม่ที่มีการปรับปรุงแก้ไข

3. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และบุคลากรเพื่อมาอำนวยความสะดวกในการหาที่จอดรถให้ผู้ปกครองภายในโรงเรียนและจัดระเบียบการจอดรถของรถจักรยานยนต์



ภาพที่ 4-11 แสดงสภาพบริเวณสถานที่จอดรถจักรยานยนต์ใหม่ที่มีการปรับปรุงแก้ไข



ภาพที่ 4-12 มีการจัดเจ้าหน้าที่และบุคลากรเพื่อมาอำนวยความสะดวก

ผลจากการดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดการจราจรภายในโรงเรียน

หลังจากที่โรงเรียนได้ปรับใช้แนวทางการปรับปรุงระบบการจัดการจราจรภายในโรงเรียนที่ผู้วิจัยเสนอ ในช่วงเปิดเทอมใหม่ปีการศึกษา 2559 พบว่า

1. การจัดการปรับพื้นที่จอดรถดังกล่าวทำให้สามารถเพิ่มพื้นที่และรองรับรถที่เข้ามาจอดได้เพิ่มขึ้นจากเดิมประมาณ 300 คัน จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่พึงพอใจมากขึ้นจากความสะดวกในการหาที่จอดรถ

2. จำนวนรถที่จอดรอบบริเวณทางเข้าโรงเรียนมีจำนวนน้อยลง เนื่องจากรถที่เข้ามาสามารถจอดในบริเวณสถานที่จอดรถที่จัดไว้ใหม่โดยไม่ต้องขับเข้าไปจอดภายในโรงเรียนทำให้ช่วยลดการจราจรติดขัดได้มากขึ้น และทำรถแต่ละคันใช้เวลาในการรับ-ส่งนักเรียนน้อยลง ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับส่งนักเรียน

3. ช่วยลดปัญหาการจราจรที่เกิดจากการขับรถสวนเลน และการจอดรถไม่เป็นที่เป็นทาง เนื่องจากได้จัดระบบการจราจรใหม่โดยกำหนดทางเข้า-ออกที่แน่นอนและจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลไม่ให้มีการขับรถสวนเลน

ในส่วนของหัวข้อการมีแสงสว่างเพียงพอภายในโรงเรียนนั้น อยู่ในวงเสนอโครงการและรอการดำเนินการอนุมัติ เพื่อรอการปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาภายใต้ของเขตเนื้อหา ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน โดยได้ทำการศึกษาในช่วงเดือน มกราคม 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ในกลุ่มตัวอย่างของผู้ปกครองที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่จอดรถของโรงเรียนสว่างบริบูรณ์นั้น มีความคาดหวังมากจนถึงมากที่สุดในระดับต่างๆ เนื่องจากคาดหวังว่าโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาจะมีความพร้อมในการให้บริการทั้งในด้านสถานที่ การจราจร ความปลอดภัย และความสะอาดสบาย โดยเหตุที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในด้านสถานที่ที่น้อยกว่าความคาดหวังในด้านการจราจรและด้านอื่นๆ เนื่องมาจากกลุ่มผู้ปกครองคาดหวังว่าปัจจัยด้านสถานที่นั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานซึ่งจำเป็นจะต้องมีไว้บริการ ดังนั้น เพื่อให้ผลของการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลสรุปของการศึกษา ดังนี้

1. ความต้องการที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาที่ผู้ปกครองเลือกมากที่สุดเป็น 3 อันดับคือ สร้างสถานที่จอดรถให้ชัดเจนและเพียงพอต่อความต้องการ ปรับปรุงลานจอดรถให้มีคุณภาพ เช่น ไม่มีหลุม ไม่มีเศษขยะ ปรับปรุงจัดการเส้นทางจราจรทางเข้า-ออกโรงเรียน ตามลำดับ

2. ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในสถานที่จอดรถโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา ผู้ปกครองมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่อง มีแสงสว่างเพียงพอในช่วงเวลาเย็น การดูแลรักษาความปลอดภัยของรถยนต์ รถจักรยานยนต์ การจัดระเบียบการจราจรบริเวณทางเข้า-ออกโรงเรียนมีความเหมาะสม ตามลำดับ ความพึงพอใจในสถานที่จอดรถของโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือปัจจัยในเรื่อง ความสะอาดของการหาที่จอดรถภายในโรงเรียน โดยมีปัจจัยที่พึงพอใจน้อยรองลงมาคือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และปัจจัยด้านพื้นที่จอดมีวัสดุป้องกันแสงแดด เนื่องจากผู้ปกครองพบว่าเมื่อขับรถเข้ามาส่งบุตรหลานภายในโรงเรียนแล้วการหาที่จอดรถภายในโรงเรียนทำได้ยากเนื่องจากภายในโรงเรียนมีรถจำนวนมากทำให้กว่าจะเข้าไปจอดต้องใช้เวลาพอสมควร และบริเวณสถานที่จอดรถที่โรงเรียนจัดไว้ไม่มีวัสดุป้องกันแสงแดด และ

สถานที่จอดให้มีไม่เพียงพอ กับจำนวนรถที่เข้ามา ทำให้เกิดปัญหาการที่เข้ามาหาที่จอดไม่ได้จึงจอดรอไว้ตามไหล่ทาง เป็นสาเหตุให้เกิดการจราจรติดขัด เนื่องจากถนนบริเวณทางเข้ามีขนาดแคบ จึงควรปรับปรุงสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนเพิ่มและปรับปรุงการจัดเส้นทางจราจรโดยแบ่งทางเข้าออกให้เป็นสัดส่วน จัดบุคลากรเพื่อคอยอำนวยความสะดวกในการหาที่จอดรถและคอยดูแลความเรียบร้อย เพื่อป้องกันการเฉี่ยวชน

อภิปรายผล

ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในสถานที่จอดรถ โรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา ทำให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ปกครองในด้านต่างๆ ซึ่งการทำให้ผู้ปกครองเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น ในบางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้โดยง่าย เนื่องจากยึดถือการปฏิบัติตามเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ไม่สามารถปรับปรุงได้ในทันทีทันใด

จากการศึกษาและเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างภายในโรงเรียนพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการที่สำคัญคือ

1. ต้องการให้โรงเรียนจัดสถานที่จอดรถเพิ่ม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ปกครอง เนื่องจากที่จอดรถที่มีอยู่ปัจจุบันไม่เพียงพอต่อความต้องการส่งผลให้เกิดความสูญเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์และส่งผลให้เกิดการจราจรติดขัด
2. การจัดการจราจรภายในโรงเรียนให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเช่น มีทางเข้าออกคนละทาง จัดแบ่งสัดส่วนที่จอดรถให้ชัดเจน เนื่องจากปัจจุบันรถวิ่งเข้าออกทางเดียว กอปรกับถนนภายในโรงเรียนมีลักษณะแคบทำให้วิ่งสวนกันได้อย่างลำบาก จึงส่งผลให้เกิดการจราจรติดขัดไม่คล่องตัว
3. ปรับปรุงเรื่องแสงสว่างภายในโรงเรียน เนื่องจากช่วงเย็นยังมีบางจุดในบริเวณโรงเรียนที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ ซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุที่เป็นอันตรายได้
4. ต้องการให้โรงเรียนจัดบุคลากรมาอำนวยความสะดวกเพิ่มในเรื่องการหาที่จอดและจัดระเบียบการจอดรถ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. เพื่อให้ผู้ปกครองที่ใช้บริการบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยาเกิดความพึงพอใจ ด้านสถานที่จอดรถ ควรจัดสถานที่จอดรถและรูปแบบการจราจรให้เป็นไปตามแบบที่กำหนดและจัดสถานที่จอดรถเพื่อรองรับผู้ปกครองตามแบบที่วางไว้ และควรทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครอง

2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่คอยอำนวยความสะดวกในการหาสถานที่จอดรถ และคอยดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดแบ่งหน้าที่ให้กับบุคลากรรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกในช่วงเช้า-เย็น

3. ควรเพิ่มการดูแลความสะอาดของบริเวณสถานที่จอดรถและบริเวณ โรงเรียน

4. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในความพึงพอใจในสถานที่จอดรถในทุกจุดของบริเวณโรงเรียนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและวางแผนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากทางโรงเรียนได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะข้างต้นแล้ว จะทำให้มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเด็นปัญหาต่างๆก็จะลดน้อยลง

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไทยปรากฏจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่, คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติภูมิ กิตติวัชชัย.(2554). การศึกษามาตรการจัดการที่จอดรถในย่านศูนย์กลางการพาณิชย์ :
กรณีศึกษาศูนย์การค้าสยามสแควร์, วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- กิตติมาปริศนิตถ. (2529). ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ
เมื่อได้รับ
การตอบสนอง. พิมพ์ครั้งที่5.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกัศดาการและ
โภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชาโรณีเดชจินดา. (2535). ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำ สิ่งใดๆที่ให้มี
ความสุขและจะ หลีกเลียงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความสุขหรือความยากลำบาก.
พิมพ์ครั้งที่2.กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษา จังหวัดแพร่.
วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (สิ่งแวดลอม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชุมพล จันท์เพ็ญ.(2555). การประเมินผล โครงการจัดให้มีที่จอดรถยนต์เพื่อแก้ปัญหาจราจร
บริเวณใต้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. ปริญญาโท,
การปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตตา ประพิน. (2548). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์
ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม . ซี. เอลำพูน.รายงานการศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดิเรกฤกษ์สาหร่าย. (2528). ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือ
ทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- ตรีนุช จำปาทอง. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังใช้บริการ
ของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช

- กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณวดี พัฒนชัย (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เชียงใหม่
- พัชรี มหาลาก. (2538). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธาดา กัดมัน. (2551). การศึกษาความเหมาะสมของพื้นที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร. วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต, ประกาศนียบัตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร
- พิทักษ์ ทรุษทิบ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานครศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์
- นภารัตน์ เลือจงพรู. (2544). ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงาน บริการ โทรศัพท์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, สารานิพนธ์ปริญญา, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับคนผู้ใหญ่อำเภอและผู้นำท้องถิ่น ในจังหวัดสุพรรณบุรี. ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. สหมิตรออฟเซต, กรุงเทพฯ.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ.(2531). ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าอิสระ, ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรีนิตย์ สุวัช. (2521). พฤติกรรมทางสังคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.sir.ga.ac.th>
- สง่า ภูธรรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ

ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอและความพึงพอใจของข้าราชการ
สำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลของ
ผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาคู่ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.

สิริวรรณ อัสวกุล. (2528). ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนด ของนักเรียน
ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา) กรุงเทพฯ,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพัตรา พาหุบุตร.(2555). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้มาตรการพื้นที่จ่อรถยนต์ส่วนบุคคล
ในการแก้ไขปัญหาการจราจร : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนที่อาศัยในหมู่บ้าน
จัดสรร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและ
ระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อริคม กรองทอง.(2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านการจราจรและสถานที่
จอดรถภายในบริเวณ สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). บริการธุรกิจ
มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

อุมาภรณ์จิโรจน์กุล. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในอาคารแกรนด์อัมรินทร์ทาว
เอร์.กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อัญชลี อานวรุฬหาวณิช. (2539). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.

A.H. Maslow. (1943). "A Theory of Human Motivation", Psychological Review 50: 370-96

Choi, T.Y and Chu, R. (2000). Levels of satisfaction among Asia and Western Travellers

International Journal of Quality & Reliability Management:116-132.

Clay,R. (1988). Chambers English Dictionary. Great Britain: bunaysuffolk Ltd.

Parasuraman, Zeithaml and Berry.(1990). Delivery Quality Service, balancing

customer perceptionsandexpectations. New York : The Free Press

GetzelsV.;et al.,1974. ทฤษฎีความคาดหวัง.เข้าถึงได้จาก

<http://www.fearnotlaw.com/articles/article1999.html>

Google. (2559). Mapเข้าถึงได้จ้ก http://akachai99.blogspot.com/2012/09/blog-post_30.html

I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. “*The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library,*” *Journal of Information & Optimization Sciences*. 27(2006), 193-209

Kotler, E. L. and H. L. Armstrong. 2002. *Citizen evaluation and urban management: Services delivery in an era of protest.* Harper & Row, New York.

Posey, James A. “*Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters State Community College,*” *Dissertation Abstracts International*. 70(06): unpagged ; December, 2009

Schermerhorn, John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N. (2003). *Organizational behavior (8th ed.)*, New York, John Wiley and Sons.

Shelly, Maynard W. 1975. *Responding to Social Change. Pennsylvania* : Dowden Hutchison Press, Inc.

S. M. Freud. *The Interpretation of Dreams*. New York : Avon Books, (1965)

Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. New York : Wiley and Sons Inc.

Oxford. (2002). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. England: Oxford University Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา จังหวัดชลบุรีแบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “ความพึงพอใจในบริเวณสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา” ของนักศึกษาปริญญาโท คณะโลจิสติกส์ สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ()

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() อายุ 15-25 ปี () 25-35 ปี
() มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

3. บุตรหลานของท่านศึกษาอยู่ระดับช่วงชั้น

() อนุบาล () ประถม
() มัธยม

4. ระยะทางจากที่พักอาศัยของท่านมาโรงเรียน

() น้อยกว่า 3 กิโลเมตร () 5-10 กิโลเมตร
() มากกว่า 10 กิโลเมตรขึ้นไป

5. ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

() รถยนต์ () รถจักรยานยนต์
() รถจักรยาน () อื่นๆ(รถโรงเรียน,เดิน)

6. ช่วงเวลาที่ท่านมาส่งบุตรหลาน

() เช้า () เย็น

() ทั้งเช้าและเย็น

7. ช่วงเวลาใดที่การจราจรภายในโรงเรียนติดขัดมากที่สุด

() เช้า () เย็น

() ทั้งเช้าและเย็น

8. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการส่งบุตรหลานแต่ละครั้งประมาณ นาที

ส่วนที่ 2 ความต้องการของท่านต่อสถานที่จอดรถภายในโรงเรียนสว่างบริบูรณ์วิทยา จังหวัด ชลบุรี

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความต้องการที่ท่านต้องการมากที่สุด 3 อันดับ

- () สร้างสถานที่จอดรถชัดเจนและเพียงพอต่อความต้องการ
- () จัดรถรับส่งนักเรียนเพิ่มขึ้น
- () เพิ่มจำนวนผู้รักษาความปลอดภัย
- () ปรับปรุงลานจอดรถให้มีคุณภาพ เช่น ไม่มีหลุม ไม่มีเศษขยะ
- () ปรับปรุงจัดการเส้นทางการจราจรทางเข้า-ออกโรงเรียน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

