

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถ  
ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

นิตย์ ช่วยยก

TH 0025808  
21 ส.ค. 2560  
369551

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มิถุนายน 2555  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

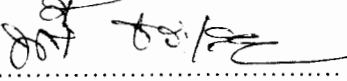
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา  
ปัญหาพิเศษของ นิตย์ ช่วยยก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

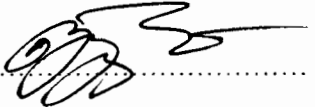
.....  


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)


คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

.....  
 ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

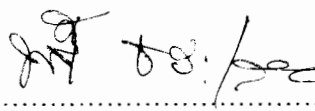
.....  
 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

.....  
 กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....  
 คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญ ธารเสนา)

วันที่ 10 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2555

## ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรี ธารเสนา คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัย มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้ง ให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก ท่านชนส่งจังหวัดสงขลา ตลอดจนประชาชนผู้มารับบริการ โอนกรรมสิทธิ์รถ ที่ให้ความร่วมมือ เป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของปัญหาพิเศษฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่บิดาและมารดา บพกาโร บพพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

นิตย์ ช่วยยก

53930200: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ประชาชนผู้รับบริการ/ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์/  
สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

นิศย์ ช่วยยก: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา (THE SATISFACTION OF PEOPLE ON THE SERVICE OF AUTOMOBILE OWNERSHIP TRANSFER WITH VEHICULAR ACT AT THE OFFICE OF SONGKHLA LAND TRANSPORT) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ:  
นันทวัน อินทชาติ, Ph.D. 86 หน้า. ปี พ.ศ. 2555.

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนผู้มารับบริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำนวน 379 คน สุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe’

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สำหรับประชาชนที่มีเพศ อายุ และความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ไม่แตกต่างกัน

53930200: MEJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A. (GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACION/ PEOPLE ON THE SERVICE/ AUTOMOBILE OWNERSHIP TRANSFER WITH VEHICULAR ACT/ SONGKHLA LAND TRANSPORT

NIT CHOUYYOK: THE SATISFACTION OF PEOPLE ON THE SERVICE OF AUTOMOBILE OWNERSHIP TRANSFER WITH VEHICULAR ACT AT THE OFFICE OF SONGKHLA LAND TRANSPORT. ADVISORY: NANTAWAN INTACHAD, Ph.D. 86 P. 2012.

The object of this study was to look for the satisfaction of people on the service of automobile ownership transfer with Vehicular Act at the Office of Songkhla Land Transport and to compare the people's satisfaction on the service of automobile ownership transfer identified by personal factors and to study problems, obstacles and recommendations of the service by using 379 samplers who were serried on automobile ownership transfer at the Office of Songkhla Land Transport by selecting at random. The instrument used was questionnaire and the data was analyzed on frequency, means, standard deviation, t-test one-way Anova and Scheffe's test.

The results of this research indicate that the satisfaction of people on the service of automobile ownership transfer with Vehicular Act at the Office of Songkhla Land Transport was at good level in whole. For considering the satisfaction of people in many features, it found that the most satisfaction was the service in equality, orderly next, the service in-time, the service in continuation, the service in progress and the service in-enough.

The results of comparison in satisfactory differences on the service of automobile ownership transfer with Vehicular Act at the Office of Songkhla Land Transport indicate that people in different levels of education and different professionals have the satisfaction at significant differences at .05 level. People differed in gender age, and frequency contact have no statistical significant differences on the service of the automobile ownership transfer with Vehicular Act at the Office of Songkhla Land Transport.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ.....	22
บทบาท ภาระหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	51
เกณฑ์การแปลผล.....	51

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	52
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา..	55
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ โดยจำแนกตามตัวแปรต้น.....	61
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการเก็บข้อมูลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน การโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์.....	67
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	79
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	86

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา.....	49
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	53
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำแนกรายด้าน.....	55
4 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	56
5 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา.....	57
6 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	58
7 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	59
8 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	60
9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา.....	61
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กับอายุ.....	62



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดสงขลา กับระดับการศึกษา.....	62
12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดสงขลา กับอาชีพ.....	64
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดสงขลา จำแนกตามอาชีพ.....	65
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดสงขลา กับความถี่ในการรับบริการ.....	66
16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	66
17 ข้อเสนอแนะจากการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจ.....	11
3 โครงสร้างการบริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา.....	38

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ โดยผู้ให้บริการคือข้าราชการและลูกจ้าง การให้บริการมีลักษณะผูกขาดคือ รัฐจะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการให้บริการตามบทบัญญัติของกฎหมายตามพระราชบัญญัติพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งกำหนดขั้นตอน วิธีการ เงื่อนไขต่าง ๆ ไว้อย่างรัดกุม จนทำให้งานบริการเกิดความล่าช้า และวิธีดำเนินการหลายขั้นตอน วิธีการไม่ทันสมัย มีข้อบกพร่องและผิดพลาดหลายประการ ทำให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่าย และมองการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแง่ลบ (กาญจนา กังแฮ, 2545, หน้า 1)

นันทนา สุภศรี (2551, หน้า 2) กล่าวว่า รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารราชการและปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ จึงต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น รวมทั้งการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้าช่วยเพื่อประหยัดเวลา

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) เป็นหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของภาครัฐ โดยมีเป้าประสงค์หลักคือ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของระบบราชการ ซึ่งได้กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงได้จัดให้มีการประกวดหน่วยงานที่สามารถบริหารจัดการพัฒนางานบริการภายใต้ชื่อ “คุณภาพการให้บริการประชาชน” ซึ่งกรมการขนส่งทางบกได้รับรางวัลดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 โดยการร่วมมือร่วมใจของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมการขนส่งทางบก

กรมการขนส่งทางบก สังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดระบบ การจัดระเบียบการขนส่งทางบก โดยการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ ควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ประสานและวางแผน ให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่น ๆ เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และปลอดภัย โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพ

การขนส่งทางบก ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางบก ดำเนินการจัดระเบียบ การขนส่งทางบก ร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่ กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางบก แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ราชการ บริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานขนส่งจังหวัดเป็นหน่วยงานที่สังกัด การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ในแต่ละหน่วยงานจะประกอบด้วย 1 งาน 3 ฝ่าย 1 กลุ่ม ได้แก่ งานบริหารทั่วไป ฝ่ายตรวจสภาพรถ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ฝ่ายทะเบียนรถ กลุ่มวิชาการขนส่ง

สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการขนส่ง ทางบก กระทรวงคมนาคม ซึ่งมีวิสัยทัศน์ “พัฒนาและส่งเสริมงานบริการ และการขนส่งทางถนน เพื่อความสะดวกและปลอดภัยของประชาชน” ประเด็นยุทธศาสตร์ 1) มุ่งเน้นการพัฒนา การให้บริการประชาชนในเชิงรุก 2) การถ่ายทอดความรู้สู่ผู้ประกอบการขนส่ง เพื่อพัฒนาระบบ การขนส่งและการเสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย 3) การเพิ่มขีดความสามารถในการ ให้บริการ 4) การปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ 5) การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ และกำหนดเป้าประสงค์ 1) ออกให้บริการเคลื่อนที่ด้านทะเบียนและ ภาษีรถและด้านใบอนุญาตขับรถนอกที่ตั้งสำนักงาน 2) ประชุมผู้ประกอบการขนส่ง เพื่อรับทราบ ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของทางราชการ 3) ประชาชนได้รับการให้บริการที่ดีด้านทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถ 4) ใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า 5) การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว 6) จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มขึ้น (สำนักงานขนส่ง จังหวัดสงขลา, 2554 ก)

การให้บริการประชาชน เป็นงานบริการหลักของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา การบริการที่ให้เกิดความพึงพอใจ ภายใต้อำนาจด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และอีก หลาย ๆ ด้าน การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และยังไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการอย่างเป็นระบบ มีเพียงการรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน ซึ่งไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควร การโอนกรรมสิทธิ์รถถือเป็นกระบวนการที่สำคัญ งานหนึ่งในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา เนื่องจากเมื่อมีการซื้อขายรถหรือ รับโอนมรดก จะต้องมีการเปลี่ยนผู้ครอบครองรถ โดยถูกต้องตามกฎหมาย คือ ต้องทำการ โอน กรรมสิทธิ์รถจากผู้ครอบครองเดิมให้กับผู้ครอบครองรถคนใหม่ ถ้าหากทำการซื้อขายรถแล้ว ไม่ทำการ โอนกรรมสิทธิ์รถก็ยังถือว่าผู้ครอบครองรถเดิมเป็นเจ้าของรถอยู่ ตามกฎหมายจะต้องเป็น

ผู้รับผิดชอบ หากมีการนำรถไปกระทำการผิดกฎหมาย และผู้ซื้อคนใหม่ก็จะไม่สามารถทำนิติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวรถได้ จากการตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มีรถมาดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์รถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ดังนี้ ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 63,813 คัน ปีงบประมาณ 2553 จำนวน 68,784 คัน ปีงบประมาณ 2554 จำนวน 76,527 คัน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2554) ซึ่งจะเห็นว่า มีประชาชนมารับการบริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ เพิ่มขึ้นทุกปี ภายใต้ข้อจำกัดจำนวนบุคลากร (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา, 2554 ก)

จากความสำคัญของปัญหาและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ เพื่อที่จะได้นำปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาหาแนวทางในการพัฒนาระบบการทำงาน และเพื่อประโยชน์ในการบริหารกำหนดแผน นโยบาย และกำหนดยุทธศาสตร์ อีกทั้งเป็นการพัฒนาบุคลากรและองค์กรให้เจริญก้าวหน้าเท่าทันกับยุคโลกาภิวัตน์ และนำไปสู่ความสำเร็จต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

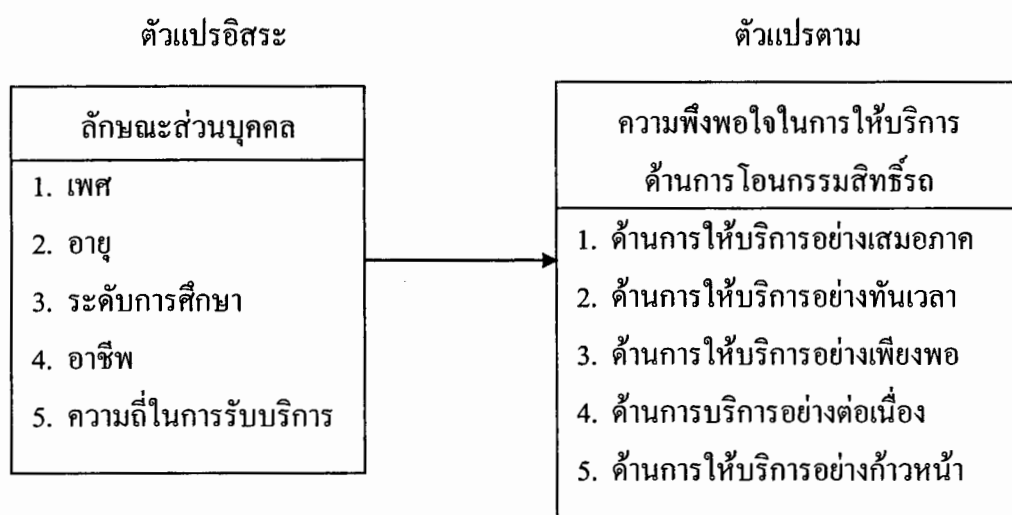
### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีความถนัดในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสนใจในทฤษฎีของ มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน ทวนชัย ช่างไม้, 2550, หน้า 9) จึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มารับบริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
2. เพื่อให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา เพื่อนำไปเป็นตัวกำหนด ปรับปรุงแนวทาง ระบบการทำงาน กระบวนการ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ดีขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถและด้านอื่น ๆ ต่อไป
4. ผลของการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจศึกษาต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ตามแนวคิดทฤษฎีของ มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน ทวนชัย ช่างไม้, 2550, หน้า 9) โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการรับบริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 7,533 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554-วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2554)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูล ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2554-เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้มาดำเนินการการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

2. การโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 หมายถึง การแจ้งเปลี่ยนผู้ที่มีสิทธิ์ในรถจากบุคคลหนึ่งให้บุคคลหนึ่งและจะต้องเป็นรถที่จดทะเบียนแล้ว ซึ่งรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ได้แก่ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถพ่วง รถบดถนน และรถอื่น ๆ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

3. สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา หมายถึง หน่วยงานบริการ สังกัดกรมการขนส่งทางบก ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน กลุ่มเป้าหมายทางด้านทะเบียนรถและด้านใบอนุญาตขับรถ และภารกิจอื่นที่ได้รับมอบหมายของจังหวัดสงขลา

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับจากการกระทำ หรือตอบสนองดังที่คาดหวังไว้จากการใช้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา อย่างเท่าเทียมกัน ผู้มารับบริการ โอนกรรมสิทธิ์รถคนอื่น การควบคุมไม่ให้เกิดการลัดคิวในการเข้ารับบริการ มีการจัดเรียงลำดับการเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการเป็นอย่างดี ทั้ง ๆ ที่ไม่รู้จักกันมาก่อน ผู้รับบริการจะได้รับบริการเหมือนกัน โดยไม่มีความต่างกัน จะเป็นมาตรฐานเดียวกัน

6. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็วในการ โอนกรรมสิทธิ์รถ ความรวดเร็วในการรับคำขอ การตรวจสภาพรถ การตรวจสอบหลักฐาน การออกใบเสร็จรับเงิน และการรับสมุดคู่มือเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

7. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง พื้นที่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มีความกว้างขวางเพียงพอ มีความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการมีเพียงพอ จำนวนห้องน้ำ และ อุณหภูมิในสถานที่บริการมีอุณหภูมิที่เหมาะสม

8. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มีขั้นตอนการบริการที่แน่นอน เมื่อประชาชนมาขอรับบริการช่วงเวลาบริการเปิดและปิดตามเวลาที่แจ้งไว้ การให้บริการในระหว่างเวลาพักเที่ยง การให้บริการหลังเวลาปิดบัญชีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ โดยต้องยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

9. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา เช่น คอมพิวเตอร์ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสารแนะนำข้อมูลในการดำเนินการทางทะเบียนรถ มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ใช้ในการบริการ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ
3. บทบาท ภาระหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในกรอบมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึง ดังนี้

แชปปลิน (Chaplin, 1968 อ้างถึงใน กาญจนา กังแฮ, 2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

มอร์ส (Mores, 1955 อ้างถึงใน กาญจนา กังแฮ, 2545, หน้า 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคล ให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

กู๊ด (Good, 1973 อ้างถึงใน กาญจนากังแฮ, 2545, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคำว่า พึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง คุณภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ

ชนินทร์ ลอบคุ้ม (2551, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึก รัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลให้บุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญา เพื่อที่จะกระทำสิ่งนั้น

สุรยุทธ์ วิศาลทรง (2544, หน้า 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจและการพัฒนาความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลนั้น เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการพัฒนาให้บุคคลมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะข้าราชการ ทั้งนี้เพราะข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชนโดยตรง การพัฒนาความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของข้าราชการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชน โดยตรง จึงเป็นรากฐานของการพัฒนาระบบข้าราชการทั้งปวง เพราะข้าราชการมีจิตใจที่ดีย่อมจะมีจิตสำนึก ที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และยังมีประโยชน์ต่อสุขภาพจิตของข้าราชการด้วย คือ ทำให้มองเห็นคุณค่าประโยชน์ของการทำงานอย่างเต็มกำลัง จึงมีความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานราชการ และเมื่อทำงานก็มีความสุข ความยินดี และความพอใจในงานอาชีพ

วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein, 1995 อ้างถึงใน พรปวีณ์ ศิริรักษ์, 2551, หน้า 26) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจขึ้น

ชิลลี (Shelly, 1975 อ้างถึงใน พรปวีณ์ ศิริรักษ์, 2551, หน้า 26) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

สุรยุทธ วิศาลทรง (2544, หน้า 28) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ อันเป็นผลมาจากที่ได้รับ การตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพอใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร หรือหน่วยงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจยังมีความเกี่ยวข้องกับ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพราะปัจจัยที่กำหนดความพอใจในการทำงานแต่ละงาน ไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลมีความพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้น ความแตกต่างกันของบุคคลอาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ ทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

พรปวีณ์ ศิริรักษ์ (2551, หน้า 27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ตามที่คาดหวังไว้และประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง และประสบความสำเร็จตามความคาดหวังนั้น ก็จะกลายเป็นความรู้สึกพึงพอใจ

สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางลบหรือทางบวก ที่มีต่อ การปฏิบัติงานในงานที่บริการได้

#### ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติ ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) และมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

จากทั้ง 2 ประเด็นการศึกษาเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุ หรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจาก การประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก ดังได้กล่าวไว้ข้างต้น มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้าและเมื่อ

การศึกษาดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุ หรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา หรืออื่น ๆ ตามแนวของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป ดังนั้นการศึกษาวิจัยลักษณะนี้จึงมีปัญหาน้อย 2 ประการ คือ (กาญจนา กังแฮ, 2545, หน้า 13)

1. ความไม่สมเหตุสมผลของตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งกรณีความพึงพอใจ ตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของสังคมไทยเท่าที่ผ่านมา พบว่าได้มีการนำเอาตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ มาเป็นตัวแปรสาเหตุแห่งความพึงพอใจเป็นหลักในเชิงตรรกะตัวแปรเหล่านี้ ไม่ได้เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความพึงพอใจ แต่เป็นตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างให้เรารู้เท่านั้น เช่น กรณีเพศกับความพึงพอใจ เราก็คงจะรู้เพียงว่า เพศหญิงหรือเพศชาย มีความพึงพอใจระดับใดใกล้เคียงกันหรือแตกต่างกัน ถ้าจะกล่าวในเชิงศาสตร์ (Science) ตัวแปรเหล่านี้อยู่ในระดับการจำแนก (Classification) ในศาสตร์เท่านั้น ก็จะตอบคำถามว่า “เป็นอะไร” (What) เท่านั้น ไม่ได้ตอบคำถามว่า “ทำไม” (Why) แต่อย่างใด ดังนั้นการนำตัวแปรเหล่านี้มาเป็นตัวแปรเหตุ จึงเป็นการกระทำโดยไม่มีกฎเกณฑ์และทำตามอำเภอใจ (Arbitration) ของผู้วิจัย และยิ่งไปกว่านั้นไม่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาคำถามให้บริการได้อย่างเป็นจริงในเชิงปฏิบัติ ยกตัวอย่างเช่น หากเราพบว่า คนมีรายได้ต่ำมีความพึงพอใจสูงกว่าคนมีรายได้สูง เราขอมไม่อาจเปลี่ยนแปลงให้คนมีรายได้สูงกลายเป็นคนมีรายได้ต่ำเพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้

2. ความสับสนระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผล เนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น ฉะนั้น สิ่งเร้าจึงหมายถึง “งาน” หรือ “บริการ” การศึกษาระดับความพึงพอใจ จึงหมายถึงการศึกษาที่ต้องการทราบว่าคุณคณมีความรู้สึกเช่นไรต่องานนั้นหรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ไม่มีความรู้สึกใดหรือเฉย ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายและเป็นหลักเกณฑ์จากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว เป้าประสงค์ที่สอง คือ การค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ นั่นคือ หาสาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้นว่าเป็นเพราะอะไรจึงพอใจ หรือไม่พอใจจากประเด็นดังกล่าวสรุปได้ว่า ในกรอบแนวคิดในการศึกษาจะต้องกำหนดความพึงพอใจในตัวแปรตาม และเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ดังแสดงในแผนภูมิต่อไปนี้



2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
  - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือผู้มารับบริการหรือผู้ป่วยสามารถขอรับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
  - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยอัน ได้แก่ ทางด้านร่างกาย และจิตใจ
  - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และการแสดงความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้จากบริการ แยกเป็น 2 ประเภท คือ
  - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย
  - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วยการใช้จ่ายรวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้วย
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของหน่วยบริการนั้น ๆ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 อ้างถึงใน ชนินทร์ ลบดूम, 2551, หน้า 10) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการความพึงพอใจในการให้บริการ โดยกล่าวถึงเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะของงานบริการ
  - 1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
  - 1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
  - 1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่ใช่ตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
  - 1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใดก็จะต้องตามกำหนดนัด

## 2. องค์ประกอบของงานบริการ

2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้น เป็นอย่างดี

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน ทวนชัย ช่างไม้, 2550, หน้า 9) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 อ้างถึงใน รังสรรค์ กียปิัจจ, 2549, หน้า 22) กล่าวถึง การให้บริการประทับใจว่า เป็นการบริการที่ผู้รับเกิดความประทับใจในสิ่งที่ดี เกิดความสุข

ความพอใจ ชื่นชม และอยากใช้บริการอีก และที่สำคัญความประทับใจมิได้เกิดจากการไคร่ครวญ ใช้เหตุผล แต่เกิดจากอารมณ์ ความรู้สึกประทับใจในการบริการ จึงเป็นเรื่องของการดำเนินการ เพื่อให้กระทบอารมณ์

นัตตา สุขสมโภชน์ (2552, หน้า 18) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความพอใจหลังจากการได้รับบริการด้วยความเสมอภาคอย่างรวดเร็วและถูกต้อง วัสดุอุปกรณ์ มีความพร้อมให้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น ใฝ่หาจากสภาพอ่อนโยน

### แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจ

ในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดนั้น หลักสำคัญ 7 ประการ (สุวิมล สังข์เครือ, 2541 อ้างถึงใน ชนินทร์ ลบคุ่ม, 2551, หน้า 11) ที่ทุกคนพึงมี ในการให้บริการ ได้แก่

#### 1. การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication Effectively)

1.1 การที่เราได้ติดต่อกับลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจน รวมทั้งเหมาะสมกับระดับความรู้ความเข้าใจของลูกค้าแต่ละคน

##### 1.2 มีการรับฟังลูกค้า

1.3 ทราบข้อมูลและอธิบายได้ ในเรื่องเกี่ยวกับการบริการ ตลอดจนสิ่งที่สามารถให้บริการได้และมีราคาต่าง ๆ กัน รวมทั้งยังสามารถให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าได้ว่า ปัญหาต่าง ๆ ของเขาได้รับการแก้ไขให้จนเป็นที่น่าพอใจ

1.4 สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า ลูกค้ามีความต้องการหรือคาดหวังอะไรไว้บ้าง ดังนั้นเมื่อลูกค้าพบว่าบริษัท ได้มีการเตรียมการที่จะให้ความช่วยเหลือเขาอยู่แล้ว เขาก็จะมีการตอบสนองในทางที่ดีเช่นกัน

2. การมีมารยาทที่ดี สุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) เกรงใจ และมีความเป็นมิตร ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรจะเป็นคุณสมบัติของพนักงานทุกคน ดังนั้น บริษัทจะได้รับการยอมรับจากลูกค้ามากขึ้น เพียงใดก็ขึ้นกับว่า พนักงานของธนาคารมีทัศนคติอย่างไร ในเรื่องของความมีมารยาท

#### 3. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Understanding Customer Need)

3.1 ความต้องการของลูกค้าแต่ละคน มีรูปแบบเฉพาะตัว และแต่ละคนไม่เหมือนกัน

3.2 สนองตอบแต่ละคนให้ตรงกับที่เขาต้องการ

4. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsible) ความตั้งใจและความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา ด้วยทำที่ที่ดี และทัศนคติที่ถูกต้อง ซึ่งรวมถึงการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว



5. การแสดงออกซึ่งความสามารถรอบรู้ (Competence) การที่พนักงานของบริษัทจะต้องมีความรู้ความชำนาญต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ และยังรวมถึงความรู้ความชำนาญในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ความสามารถในการให้บริการและความสามารถส่วนตัวในการแก้ปัญหา

6. มีความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ และเชื่อได้ และยังรวมถึงการให้ความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และมีการแสดงออกให้เห็นด้วย

7. มีความไว้วางใจ (Reliability) การกระทำอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้อย่างสม่ำเสมอ โดยให้การบริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องตั้งแต่แรก

#### ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (จิตตินันท์ เศรษฐบุตร, 2539 อ้างถึงใน ชนินทร์ ลบดัม, 2551, หน้า 13) ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในสถานการณ์การบริการ บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงจากในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ ใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้

ถ้าความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจเล็กน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง อย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็น ความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออก ในระดับเล็กน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

อัจฉรา สมสวย (2545 อ้างถึงใน วชิราวัลย์ เอี่ยมใจตรง, 2550, หน้า 28) ได้กล่าวถึง ลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น ในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับ ของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ (ชนินทร์ ลบด้อม, 2551, หน้า 14) ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้ คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณ ผลิตภัณ์ที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้ คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตาม

บทบาทหน้าที่ และปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้าน ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

สุดารัตน์ เชื้อสุวรรณ (2548 อ้างถึงใน นัตตา สุขสมโภชน์, 2552, หน้า 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรอรับบริการ การลดขั้นตอนให้ง่าย ใช้เวลาน้อยและการจัดลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
3. ความสะดวกด้านประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้างและมีป้ายบอกงานที่ชัดเจน
4. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พูดยาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. ความสะดวกจากอาคาร สถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องการเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม
6. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้น

กุลندا โขติมุทตะ (2538 อ้างถึงใน วชิราวัลย์ เอี่ยมใจตรง, 2550, หน้า 29) ได้อธิบายถึง กลุ่มเหตุปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการใช้บริการ ซึ่งมีความครอบคลุม งานบริการและสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของ Aday and Anderson ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสะดวกในแง่ของการขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไข บัตรคิวที่จะทำให้เกิดสิทธิในการขอรับบริการ
  - 1.2 ความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ หมายถึง ปริมาณของการบริการที่ให้นั้น ครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง
  - 1.3 การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลการบริการที่ได้รับ หมายถึง ผลลัพธ์ของการบริการที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อผู้ได้รับบริการหรือผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด
  - 1.4 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ หมายถึง ความดีขึ้นในด้านปริมาณหรือคุณภาพของระบบการให้บริการ เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมา
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
  - 2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความยากง่ายในการมาขอรับบริการ
  - 2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา เช่น ขั้นตอนการติดต่อ ขั้นตอนการรอรับบริการ

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของการบริการที่มีให้

2.4 คุณภาพบริการ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากกระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์การรองรับบริการ

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่การบริการ เช่น การกู่ลี้กู่จ่อในการบริการนั้น ๆ

3.2 ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมไม่ลำเอียง เช่น การให้บริการต่อผู้เสียสิทธิในบัตรคิว ผู้ที่มาก่อนควรได้รับบริการก่อน

3.3 การมีบุคลิกภาพ ท่าที และมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไวเนื้อเชื่อใจได้ และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการบริการ โดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้มาใช้บริการ เช่น การเรียกเก็บเงินเพิ่มจากผู้มารับบริการที่มีความประสงค์คือ

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายทฤษฎีด้วยกัน ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

#### 1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ (Maslow, 1967 อ้างถึงใน นันทนา ศุภศรี, 2551, หน้า 43-45) ได้อธิบายทฤษฎีความต้องการ โดยได้เสนอข้อความเพื่อพิจารณาตามขั้นตอนของความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการทางกายภาพเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่ได้ เช่น ลมหายใจ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่มห่ม

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองดีขึ้น ความต้องการที่สูงขึ้นก็มีบทบาทครอบคลุมพฤติกรรมของคน นั่นคือ ความต้องการ ความปลอดภัย มีความปรารถนาที่จะป้องกันอันตรายและสิทธิอันชอบธรรมของตน เช่นเดียวกับการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมและอื่น ๆ สิ่งที่ต้องการคือความปลอดภัยทั้งทางชีวิตและประโยชน์ที่จะได้รับ

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้งสองนั้นเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญทางพฤติกรรมของคน ความต้องการทางสังคม เช่น ความต้องการความเป็นเจ้าของ การคบค้าสมาคม การยอมรับโดยบุคคลอื่น รวมทั้ง การมีเพื่อนและความรัก เพราะมนุษย์ทุกคนมักต้องการในสิ่งที่เขาปรารถนา แม้กระทั่งในการทำงาน ผู้จัดการหรือผู้บริหารประเทศมักจะพยายามปิดบังทำลายแนวความคิดของกลุ่มชนที่รวมกันขึ้น เพื่อหาทางป้องกันสิทธิประโยชน์ของตน ตามแนวทางขององค์กรนอกรูปแบบ

1.4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการชนิดนี้เกิดขึ้นได้ เพราะความต้องการข้างต้นได้บรรลุเป้าหมาย ความต้องการชนิดนี้คือนิยมในตัวเองและนิยมต่อคนอื่น ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในตนเอง เคารพตัวเอง มีความบรรลุจุดประสงค์เป็นของตนเอง มีเสรีภาพและอิสรภาพ ถ้าความต้องการทางสังคมนี้เป็นที่พอใจจะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความสามารถ มีกำลังใจ และเห็นว่าชีวิตเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ แต่ถ้าหากความต้องการไม่สมประสงค์ บุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกต่ำต้อย อ่อนแอ หมดกำลังใจ และความต้องการที่นำไปสู่ความเป็นที่ยอมรับในสังคม อีกประการหนึ่ง คือ ความต้องการมียศและฐานะเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นสร้างความพึงพอใจและเป็นเกียรติ

1.5 ความต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Self Actualization) คือ ความต้องการที่พิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตน และบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการและดำเนินการเพื่อพัฒนาในสิ่งที่ตนบรรลุ นั่น เช่น นักการเมือง นักธุรกิจ หรือนักการศาสนา ที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดสร้างสรรค์ของตนเอง ได้เป็นผู้มีชื่อเสียงในสาขานั้น ๆ อย่างสูงเด่นและการบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ แต่ละสาขาวิชานั้น ประชาชนส่วนมากได้เป็นผู้ยอมรับด้วย เพราะบุคคลบางคนอาจจะบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิตเกี่ยวกับฐานะและตำแหน่งได้ แต่คนส่วนมากไม่ยอมรับดังเห็น ๆ กันอยู่ทั่ว ๆ ไปในสังคม

เมื่อสรุปความต้องการของ Maslow ตามขั้นต่อนั้น คือ

#### 1. ความต้องการการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Self Actualization Needs)

- 1.1 ต้องการบรรลุเป้าหมายตามความสามารถของตน
- 1.2 ต้องการพัฒนาความสามารถของตน
- 1.3 ต้องการกระทำสิ่งที่เหมาะสมและดีที่สุดที่จะกระทำได้
- 1.4 ต้องการเพิ่มพูนและขยายความต้องการอภิธรรม เช่น
  - 1.4.1 ด้านสังคม
  - 1.4.2 สร้างสรรค์ความสวยงาม
  - 1.4.3 สร้างระเบียบวินัย

#### 1.4.4 สร้างสรรค์ความยุติธรรม

2. ความต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม (Esteem Needs)
  - 2.1 ต้องการการเคารพ
  - 2.2 ต้องการความมั่นใจจากความคิดเห็นของบุคคลอื่น
  - 2.3 ต้องการการยอมรับ
  - 2.4 ต้องการความมั่นใจในตนเอง
  - 2.5 ต้องการให้ตนมีคุณค่า
  - 2.6 ต้องการให้ตนเป็นที่ยอมรับ
3. ความต้องการทางสังคม (Love and Belonging Needs or Social Needs) คือ
  - 3.1 ต้องการมีเพื่อน
  - 3.2 ต้องการคบหาสมาคม
  - 3.3 ต้องการมีครอบครัว
  - 3.4 ต้องการแสดงตนต่อกลุ่ม
  - 3.5 ต้องการมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในเพศตรงกันข้าม
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
  - 4.1 ต้องการความปลอดภัย
  - 4.2 ต้องการความคุ้มครอง
  - 4.3 ต้องการความเป็นอิสระจากอันตราย
  - 4.4 ต้องการระเบียบ
  - 4.5 ต้องการการคาดคะเนเพื่ออนาคตได้
5. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs)
  - 5.1 ความต้องการแก้ความกระหายและความหิว
  - 5.2 ความต้องการนอน
  - 5.3 ความต้องการเสพกาม
  - 5.4 ความต้องการขจัดความเจ็บปวดและความไม่ปกติสุขของกายภาพอื่น

#### 2. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่า ลูกจ้างจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกจ้างได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกจ้างได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการ

ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไร ลูกค้ายิ่งเลือกเอาการบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกค้าย่อมมีความพอใจที่จะเกิดขึ้น (Mccomic, 1998, p. 396 อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546, หน้า 17) ซึ่งทัศนคติของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายบุคคล โดยแนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง และความคาดหวัง ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่ว ๆ ไป ลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็น โอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดไปเพราะเป็นผลลัพธ์ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อนการบริการจึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการเพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

แม็ก โคมิก (Mccomic, 1998 อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546, หน้า 17) ได้อธิบายไว้ว่า ความพอใจในแง่ที่ว่า ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกค้าย่อมมีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการเครื่องมือทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไร ลูกค้ายิ่งเลือกเอาการบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกค้าย่อมมีความพอใจที่จะเกิดขึ้น ซึ่งทัศนคติของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายคน เช่น ลอร์เลอร์, วิค และวูม โดยแนวคิดทฤษฎีนี้ ผลลัพธ์ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) โดยทั่ว ๆ ไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็น โอกาสน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพ จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

พิสิฐ มหามงคล (2546, หน้า 22) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การคาดคะเนหรือความมุ่งหวังของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยอาศัยข้อมูลจากอดีต และปัจจุบันเป็นตัวทำนาย

ซึ่งจะแตกต่างกันตามลักษณะของบุคคล ความต้องการ บทบาท หน้าที่ และเป้าหมายในการกระทำนั้น ๆ

ชนิทร์ ลบตุ้ม (2511, หน้า 38) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่น ให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็น รวมทั้งการคาดการณ์หรือความคาดหวังเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลในการตั้งความหวังนั้น บุคคลจะกำหนดระดับความคาดหวังไว้เป็นแนวทางที่จะสามารถประสบผลสำเร็จได้

### แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับความหมายของการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาไว้มากมายและสามารถรวบรวมได้ดังนี้

เวเบอร์ (Weber, 1966) ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์ โกรธ ความเครียด และ ไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ โดยสิ่งที่สำคัญคือ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกันหากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

แคทส์ และแดนเนท (Katz & Danet, 1973 อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546, หน้า 7) มีความเห็นว่า หลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการที่ดีควรปฏิบัติดังนี้

การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงาน (Specificity) กล่าวคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ จะต้องอยู่ในขอบเขตของเรื่องการบริการขณะปฏิบัติงาน

การให้บริการในลักษณะเป็นทางการ (Universality) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะเป็นทางการและมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้เสียภาพพจน์ได้

การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสุ่มและระวังรักษาอารมณ์ส่วนตัว เพื่อไม่ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ

นอกจากนี้ แคทส์ และแดนเนท (Katz & Danet, 1973 อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546, หน้า 7) ยังมีความเห็นว่าการศึกษาถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้



องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factor) คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้น เป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และผู้เข้ารับบริการ

องค์ประกอบภายในองค์กร (Organizational Factor) คือ ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น เป้าหมายขององค์กร แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สายการบังคับบัญชา เป็นต้น

องค์ประกอบของสถานการณ์ (Situation Factor) คือ สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความใกล้ชิดสนิทสนม เป็นต้น

พาราเซอรามาเนน, เซียแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546, หน้า 8) ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริหาร
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ศิริกัญญา กระจายศรี (2549, หน้า 29) ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวมคือ

1. การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก
  2. กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน
- การบริการที่ดี ควรจะต้องรู้และเข้าใจในเรื่อง
1. รู้จักตนเอง ในงานและหน้าที่ คือจะต้องรู้จักบทบาทของตนในองค์กรสมัยใหม่
  2. รู้จักลูกค้า ผู้ติดต่อ และความต้องการ
  3. รู้จักธรรมชาติ หรือลักษณะของงานบริการ
  4. รู้วิธีทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

#### ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป เมื่อเกี่ยวข้องกับ การดำเนินการทางธุรกิจซื้อขายสินค้าและบริการ ซึ่งลักษณะของการบริการมีนักวิชาการหลายท่าน กล่าวไว้ ดังต่อไปนี้

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 อ้างถึงใน ฉัชชาธิย์ เกิดพรจิรพัฒน์, 2550, หน้า 12) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ โดยกล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำให้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิตสิ่งๆ ที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจและความคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ใช้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 อ้างถึงใน ฉัชชาธิย์ เกิดพรจิรพัฒน์, 2550, หน้า 13) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าน่าจะชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงการแจกจ่ายตัวสินค้าอีกทั้งไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาต่างๆ ของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น สื่อโฆษณา พนักงานให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการ จุดต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้แล้ว เกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้เคียง
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถแยกได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขึ้นของการวางแผนผลิตภัณฑ์ของโปรแกรมทางตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ตามที่โฆษณาไว้

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ การบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารกิจการบริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคา และส่งเสริมการขาย เขาอาจพยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่างที่ไม่ตรงตามช่วงการให้มันให้เป็นประโยชน์ได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 อ้างถึงใน วชิราวัลย์ เอี่ยมใจตรง, 2550, หน้า 11)

ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ มีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ส่วนบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสินค้าสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ มีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการ ต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกที่ดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร

#### หลักการให้บริการ

สุนิรันดร์ จันทรวินัย (2539 อ้างถึงใน กาญจนา กังแฮ, 2545, หน้า 28-29) ได้กล่าวถึงหลักในการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. จัดเตรียมสถานที่
2. เตรียมคนให้พร้อมทุกสถานการณ์
3. อ่อนน้อม ยินดีบริการแก่ผู้มาติดต่อ
4. ตรงต่อเวลาเสมอ
5. คำนึงรายละเอียดข้อมูลเป็นนิจ
6. สนใจฝึกฝนงานการให้บริการทุกคน
7. ไม่สับสน ก้าวก่ายหน้าทีการงานของผู้อื่น
8. มุ่งแก้ปัญหาอย่างรอบคอบ
9. ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ
10. ใช้จ่ายพอประมาณเมื่อมีการเลี้ยงรับรอง
11. หมั่นประลองโดยวัดผลจากระบบงาน
12. เพิ่มสปิริต ทักษะการให้บริการ

และได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็งและมีคุณค่า
3. พูดยากูภาพเรียบร้อย มีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นคว้าความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

กาญจนา กังแฮ (2545, หน้า 26-27) ได้เสนอหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะอาด การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อยที่สุด ทั้งยังต้องไม่เป็นการสร้าง ภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือใช้บริการมากเกินไป

สมิต รัชฎกร (2545, หน้า 173) กล่าวว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุติธรรมปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการกระทำประโยชน์ต่อผู้อื่น ๆ จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

#### 1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสม แก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

#### 2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจ ให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจ ของลูกค้า

#### 3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

#### 4. เหมาะสมแต่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกันสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้า ทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และตอบสนองให้รวดเร็วก่อน กำหนดด้วย

#### 5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบทุกด้าน จะมุ่งแก่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ไพศาล ประโทธิเทศ (2547 อ้างถึงใน สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี, 2550, หน้า 7) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

#### หลักการบริการประชาชน

การบริการประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประชาชน สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การบริการด้านทะเบียน ด้านใบอนุญาตขับรถ การรับชำระภาษีรถประจำปี การโอนกรรมสิทธิ์รถ การแจ้งย้ายรถ การแก้ไขรายการรถ และการตรวจสภาพรถ เป็นต้น โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้ (สุชาติ สิงห์ศักดิ์, 2549 อ้างถึงใน วชิราวัลย์ เอี่ยมใจตรง, 2550, หน้า 12)

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการ ประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและ ความพอใจของผู้รับบริการที่เห็น ได้ชัดเจน คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและ สมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมี คำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตาม กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณา โดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประ โยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการ ว่าจะระมัดระวัง ไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพในการให้บริการตามแนวคิดของ (Sengupta & Thorbecke, 1973 อ้างถึงใน วิสุทธิ์ ชุณหศิริรนนท์, 2546, หน้า 25) อาจมีความหมายดังนี้

1. ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) คือ ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนมาตรฐาน (Standard) ความหมายเก่าแบบนี้ คุณภาพ = มาตรฐานสินค้า

2. ความหมายแบบใหม่ (Modern Idea) คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้ สิ่งที่ใช้อย่าง เหมาะสม คุณภาพ = ความพึงพอใจที่รวมอยู่ด้วย (Quality Includes)

ทั้งนี้เพราะองค์การธุรกิจตั้งขึ้นมาก็เพื่อผลิตสินค้า และบริการออกขายให้ได้ผลกำไรคุ้ม กับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้กำไรจนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือทำให้ ลูกค้าพอใจในทุก ๆ ด้าน หากการบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจ ถูกคู่แข่งอื่นที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อสนอง ความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้า นั้น มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจ



จึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ  
คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการที่ดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

นอกจากนี้แนวคิดเชิงคุณภาพยังกล่าวถึงหลัก 7 ส ซึ่งแนวคิดนี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน  
การบริการเพื่อนำไปสู่คุณภาพในการบริการเป็นการปรับปรุงการให้บริการต่อลูกค้า เป้าหมายหลัก  
คือ ด้านองค์การ (สถานที่) และด้านพนักงานองค์ประกอบของกิจกรรม 7 ส ประกอบด้วย

1. สะอาด
2. สะดวก
3. สะอาด
4. สุขลักษณะ
5. สร้างนิสัย
6. สิ่งแวดล้อม
7. สวยงาม

ความหมายของ “7 ส”

สะสาง หมายถึง การแยกให้ชัดเจนระหว่างของที่ไม่จำเป็น/ ไม่ต้องการ กับของที่จำเป็น/  
ต้องการ ของที่ไม่ต้องการหรือไม่จำเป็นให้ขจัดทิ้งไป

สะดวก คือ การจัดแยกสิ่งของให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการค้นหาได้ง่าย

สะอาด คือ ดูแลความสะอาดและบำรุงรักษาสถานที่ เอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้  
อยู่เสมอ

สุขลักษณะ คือ การรักษาสภาพ 3 ส แรก และปรับปรุงให้ดีขึ้น พร้อมทั้งเสริมสร้าง  
บรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะ

สร้างนิสัย คือ การรักษาระเบียบวินัย โดยทุกคนช่วยกันปฏิบัติกิจกรรม 7 ส ตามมาตรฐาน  
หรือกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดอยู่เสมอจนติดเป็นนิสัย

สวยงาม คือ การทำให้อาคารสำนักงานมีสภาพที่ดี เป็นระเบียบเรียบร้อยมีความสวยงาม ทั้งในมุมของผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าผู้ใช้บริการทำให้สร้างบรรยากาศเชิงบวก ให้อยากเข้ามาใช้บริการ

สิ่งแวดล้อม คือ การนำเอาสิ่งแวดล้อมมาสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดูดีขึ้น เช่น นำต้นไม้สวยงาม แจกันดอกไม้ มาประดับประดาให้สำนักงานดูดีขึ้น เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้ในการนำเอาแนวคิดกิจกรรม 7 ส มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการบริการมีผลสำคัญ ดังนี้คือ

สะอาด ความเป็นระเบียบ ง่ายต่อการให้บริการและดูแลรักษา

สะดวก ลดเวลาการค้นหาเอกสาร/ เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น

สะอาด สร้างบรรยากาศในการให้บริการดีขึ้น เพิ่มความเชื่อถือแก่ผู้มาติดต่อและมาให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการใช้งาน และยืดอายุการใช้งาน

สุขนิสัย สภาพแวดล้อมปราศจากมลพิษ สร้างบรรยากาศในที่ทำงาน สร้างนิสัยพนักงานมีระเบียบวินัย สร้างความเชื่อถือแก่ผู้มาติดต่อ การตกแต่งสำนักงานให้ดูเลสวยงาม ซึ่งสำนักงานบริการสมัยใหม่มักเน้นจุดขายด้านความสวยงามเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

สิ่งแวดล้อม เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มักนำมาใช้ตกแต่งสำนักงานในปัจจุบัน เช่น การนำต้นไม้ แจกันสวยงามตกแต่งในสำนักงานบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกเหมือนการนั่งอยู่กับบ้าน

กร็อนรูส (Gronroos, 1990, p. 27) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการแบ่งได้ 2 ส่วน คือ การให้บริการอะไร (What-functional Quality of Process) และการให้บริการอย่างไร (How-technical of Outcome) ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (Expected Quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced Quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ (Attitude and Behavior) โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตรและช่วยแก้ไขปัญหานั้นทันที

3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันได้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงที กอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Creditability) โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินการด้วยดีโดยตลอด

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548, หน้า 178) ได้กล่าวถึง คุณภาพงานให้บริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว โดยแนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและเรื่องคุณภาพงานบริการมีความสัมพันธ์กัน โดยมีเหตุผลสนับสนุน ดังนี้

1. การรับรู้ของผู้บริโภค เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บริโภคเอง แม้ว่าผู้บริโภคเหล่านั้นจะไม่เคยรับบริการมาก่อนก็ตาม

2. ต่อมาเมื่อนักธุรกิจเชิญชวนผู้บริโภคให้มารับบริการได้ ผู้บริโภคจะทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการใหม่

3. และทุกครั้ง que ผู้บริโภคเข้ารับบริการ จะเกิดการทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการไปเรื่อย ๆ

4. การทบทวนการรับรู้คุณภาพงานบริการ จะพัฒนาไปสู่การตั้งใจซื้อ (Intention) บริการของผู้บริโภคในอนาคตได้

สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์ (2546, หน้า 15-16) กล่าวถึง ลักษณะงานบริการที่มีคุณภาพ ดังนี้

1. การตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวดเร็วและทันใจ ไม่ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องรอนานเกินไป

2. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงสถานที่บริการได้ง่าย ไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาหรือตามหาเพื่อเข้ารับบริการ

3. แสดงความเข้าใจลูกค้า ผู้รับบริการ ให้บริการตามความต้องการและทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ

4. บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มารยาทดี ให้เกียรติลูกค้า ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม

5. เป็นที่น่าไว้วางใจได้ รักษาความลับสัญญา สม่ำเสมอ ตอบสนองเมื่อลูกค้าผู้รับบริการ มีปัญหา เป็นที่พึงพยายมต้องการของลูกค้าผู้รับบริการได้

6. สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสม

7. สื่อสาร สร้างความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ลูกค้าผู้รับบริการต้องการทราบอย่างถูกต้อง เหมาะสมและละเอียดที่สุดเท่าที่เขาต้องการ

8. ดูแลเอาใจใส่ให้บริการด้วยความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าผู้รับบริการ ไม่เสี่ยงต่ออันตราย ทั้งทางกายภาพและทางความรู้สึกรังเกียจใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 อ้างถึงใน วชิราวัลย์ เอี่ยมใจตรง, 2550, หน้า 14)

ได้กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

คุณภาพของการบริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลต้องเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสะดวกในด้าน เวลาสถานที่แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ ความสามารถ

4. ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรย์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหา ให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหา ต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องทำให้เขาสามารถ คาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เทศจรารณ สัตยาชัย (2546, หน้า 21-22) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของการบริการ คือ ให้บริการได้ถูกต้อง โดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูล และการบริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้
2. การตอบสนองความต้องการลูกค้า คือ การที่ผู้ให้บริการยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการบริการโดยรวดเร็วเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสาร โดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ และความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการและความสามารถขององค์กรโดยรวม
4. ความสะดวกในการติดต่อ รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสมและสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่มีลูกค้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพของพนักงาน รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย
6. ความสามารถในการสื่อสาร ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้ สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง
8. ความปลอดภัย ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ
9. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ หรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัว และรู้จักลูกค้าประจำ
10. สิ่งที่ต้องได้ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่าง เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ มีหลักฐานในการให้บริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

## บทบาท ภาระหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ซึ่งมีวิสัยทัศน์ “พัฒนาและส่งเสริมงานบริการ และการขนส่งทางถนน เพื่อความสะดวกและปลอดภัยของประชาชน” ประเด็นยุทธศาสตร์ 1) มุ่งเน้นการพัฒนา การให้บริการประชาชนในเชิงรุก 2) การถ่ายทอดความรู้สู่ผู้ประกอบการขนส่ง เพื่อพัฒนาระบบ การขนส่งและการเสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย 3) การเพิ่มขีดความสามารถในการ ให้บริการ 4) การปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ 5) การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ และกำหนดเป้าประสงค์ 1) ออกให้บริการเคลื่อนที่ด้านทะเบียนและ ภาษีรถและด้านใบอนุญาตขับรถนอกที่ตั้งสำนักงาน 2) ประชุมผู้ประกอบการขนส่ง เพื่อรับทราบ ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของทางราชการ 3) ประชาชนได้รับการให้บริการที่ดีด้านทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถ 4) ใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า 5) การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว 6) จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มขึ้น (สำนักงานขนส่ง จังหวัดสงขลา, 2554 ก)

มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด วางแผนการขนส่งทางบกและส่งเสริมสวัสดิภาพ การขนส่งทางบกภายในจังหวัด กำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานขนส่ง จังหวัดสาขา และสถานีขนส่ง ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในแต่ละหน่วยงานจะประกอบด้วย 1 งาน 3 ฝ่าย 1 กลุ่ม ได้แก่ งานบริหารทั่วไป ฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ฝ่ายทะเบียนรถ กลุ่มวิชาการขนส่ง

งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบ งานสารบรรณงานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี การจัดทำแผนงาน การจัดทำงบประมาณ การพัสดุ งานธุรการทั่วไป ช่วยงานส่งเสริมสวัสดิภาพ การขนส่ง และช่วยงานตรวจการ ตลอดทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ในการควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบรถ ตรวจสอบสภาพรถ และพิจารณาตัดสินหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพรถ พิจารณาให้ความเห็นชอบการเปลี่ยนลักษณะรถ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ และ ส่วนควบของรถ ควบคุมดูแลสถานที่และเครื่องมือตรวจรถ เป็นพยานศาลในกรณีที่มีกรณีโต้แย้ง เกี่ยวกับความถูกต้องของตัวรถ การอนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชน ตลอดจนการควบคุม กำกับดูแล การต่ออายุ การยกเลิกหรือเพิกถอนการจัดตั้งสถานตรวจรถเอกชนในเขตพื้นที่ ความรับผิดชอบ ตลอดทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ในการควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต การต่ออายุ การเปลี่ยนประเภท การออกใบแทน การแก้ไขรายการ การย้าย การอายัดหรือเพิกถอนใบอนุญาตผู้ประจำรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ การอบรม ทดสอบ และวัดผลผู้ขอรับใบอนุญาต ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

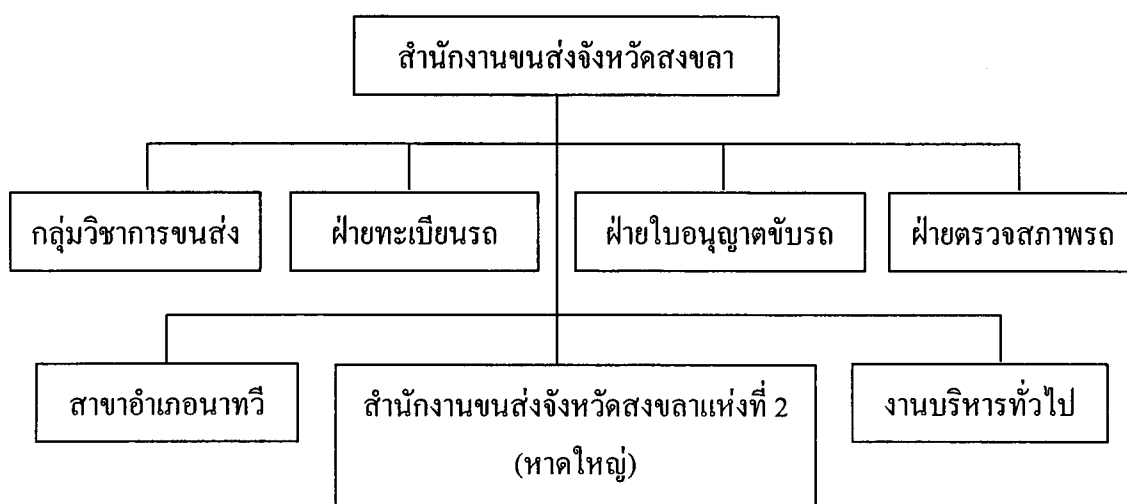
ฝ่ายทะเบียนรถ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียนรถและภาษีรถ การจดทะเบียนรถ เสียภาษีรถประจำปี การโอนกรรมสิทธิ์รถ การเปลี่ยนประเภทรถ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ การอายัด ยกเลิก หรือเพิกถอนการจดทะเบียนรถ การแจ้งย้ายรถเข้า การแจ้งย้ายรถออก ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มวิชาการขนส่ง มีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ในการควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำหนด ปรับปรุง หรือยกเลิกเส้นทางเดินรถและเงื่อนไขเกี่ยวกับการประกอบการขนส่ง ประจำทาง ไม่ประจำทาง และส่วนบุคคล งานตรวจการ งานส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งและการประชาสัมพันธ์ การสำรวจ รวบรวม จัดทำสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลการขนส่ง เพื่อวางแผนการจัดระเบียบการขนส่งภายในจังหวัด งานด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่งทุกประเภท และติดตามการดำเนินงานของผู้ประกอบการขนส่งให้เป็นตามเงื่อนไขในใบอนุญาตประกอบการขนส่ง งานด้านการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลด้านการขนส่งด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตลอดทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย (ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางบกกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2553)

สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาได้แบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็น 3 แห่ง ได้แก่

1. สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา (เกาะยอ) ตั้งอยู่ที่ 732 ถ.สงขลา-ระโนด ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา รับผิดชอบการจดทะเบียนรถใหม่ ทั้ง 16 อำเภอ ส่วนการดำเนินการด้านทะเบียนอื่น ๆ รับผิดชอบ อ.เมืองสงขลา อ.ระโนด อ.สติงพระ อ.สิงหนคร และ อ.กระแสสินธุ์
2. สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาแห่งที่ 2 (หาดใหญ่) ตั้งอยู่ที่ 930 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา รับผิดชอบงานทะเบียนรถยนต์ ยกเว้น การจดทะเบียนรถใหม่ ในเขต อ.หาดใหญ่ อ.สะเดา อ.ควนเนียง อ.รัตภูมิ อ.นาหม่อม อ.บางกล่ำ และ อ.คลองหอยโข่ง
3. สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา สาขาอำเภอนาทวี ตั้งอยู่ที่ 138-140 ถ.นาทวี-ประกอบ ต.นาทวี อ.นาทวี จ.สงขลา รับผิดชอบ อ.นาทวี อ.จะนะ อ.สะบ้าย้อย และ อ.เทพา

### โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา, 2554 ก)

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการ สามารถรวบรวมได้ ดังนี้

ไพริน ศรีคง (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการสำนักงานขนส่งจังหวัด จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการขนส่งจังหวัดระยอง เพื่อศึกษาถึงเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการขนส่งจังหวัดระยอง กลุ่มประชากรที่ใช้คือ ประชาชนที่ไปติดต่อกับสำนักงานขนส่งจังหวัดระยองในเดือนพฤศจิกายน 2543 จำนวน 146 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นสถิติเชิงพรรณนา ในรูปของร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window จากการวิจัยพบว่า ทางสำนักงานขนส่งจังหวัดยังต้องมีการปรับปรุงการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการสร้างสรรค์ฯ เพราะมีประชาชนมากกว่าร้อยละ 20 ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยมาก ต่อการให้บริการจากข้าราชการขนส่งจังหวัด

กาญจนา กังแฮ (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง 2) เพื่อค้นหาเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วย



รถยนต์ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการชำระภาษีประจำปี ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีประจำปี ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และหากพิจารณาทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจเรียงตามลำดับดังนี้ 1.1) ด้านสถานที่ให้บริการ 1.2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 1.3) ด้านขั้นตอนของการให้บริการ และ 1.4) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ 2) ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทรถต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระภาษีประจำปีไม่แตกต่างกัน

วินัย รำพรรณ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าแจกแจง (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ (ANOVA) และการทดสอบวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ การให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงานพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประภาส เกตุแก้ว (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดย LSD ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตัวแปรของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านเจ้าหน้าที่ และอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างและประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการด้านการจดทะเบียนรถใหม่ และการเสียภาษีประจำปี และการโอนกรรมสิทธิ์รถ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านอาคารสถานที่ มากกว่าผู้บริการด้านการเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิภาดา แสนสุข (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี ได้แก่ ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สำนักงานขนส่ง

กัลยาณี ขุนหนู (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและ

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดพังงา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดพังงา จำนวน 300 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า 1) ลูกค้ำที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 30.7 การศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 36.3 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 36.7 มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/ เดือน ร้อยละ 33.0 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการเสริมอื่น ๆ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเอกสาร ด้านการบริการของพนักงาน และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศ อาชีพ อายุ รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รังสรรค์ กิจปัจจ์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตหลักสี่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องระบบและกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสภาพแวดล้อมของสำนักงานเขตหลักสี่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในเรื่องระบบและกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสภาพแวดล้อมของสำนักงานเขตหลักสี่ ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานเขตหลักสี่เกี่ยวกับเรื่อง ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่ให้บริการ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเขตหลักสี่ เดือนละ 7,436 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 380 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ใช้ค่า t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ โดยรวม ผู้ใช้บริการในกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับระบบและกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม ผู้ใช้บริการในกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับปานกลาง และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมผู้ให้บริการ

ในกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการให้บริการในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบในทุก ๆ ด้านของการให้บริการของสำนักงานเขตการให้บริการของสำนักงานเขตด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทั้ง 3 ด้าน แล้วได้ผลว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากตามลำดับ

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ จำนวน 348 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีสาระแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ทั้ง 3 ด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ โดยใช้ One-way ANOVA และวิเคราะห์ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ โดยเรียงเรียงประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ แจกแจงความถี่ (f) จากมากไปหาน้อยผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ พบว่าปัญหาคือ เจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการ

มีไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ใช้เวลานานที่กำหนด สถานที่ให้บริการ อยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟท์ไม่จำเป็นต้องเดินขึ้นบันได 5 ชั้น ไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้องทำให้บริการไม่ได้ต้องรอนาน ข้อเสนอแนะ ควรมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟท์ จัดสถานที่จอดรถยนต์และ รถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

รวิชัย ฐนุสาร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลเชียงกลางจังหวัดน่าน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพภายใต้โครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของ โรงพยาบาลเชียงกลางจังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกให้ ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเชียงกลาง จำนวน 286 ราย เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพของ อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Andersen, 1975) ซึ่งสามารถหาค่าความเชื่อมั่น โดยสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคมีค่าเท่ากับ .89 และ 3) แบบสอบถามปัญหาอุปสรรคจากการใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพภายใต้ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการในระดับพึงพอใจ 2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาจากการรับบริการ (ร้อยละ 60.14) 3) ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4) เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีแนวโน้มที่จะได้รับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพ

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี (2550) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2550 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้มารับ บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาติดต่อราชการสำนักงาน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี เครื่องมือเป็นแบบสอบถามและ ใช้การสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยสถิติที่ใช้เป็นค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ บุคลากรผู้ให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตร/ อัจฉริยะดี บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระจือรื้อร้อน เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม บริการเป็นระบบก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย มีเอกสาร แผ่นป้าย แผ่นพับ บอร์ด แจ้งข้อมูลต่าง ๆ และมีผู้แสดงความคิดเห็น โดยภาพรวมประชากรผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการสะอาด เป็นระเบียบ ความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) และด้านผลรวม การให้บริการทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 20$ ) ในด้านการให้คำแนะนำการปรับปรุงการให้บริการ ให้คำแนะนำในด้านการทำงานแทนกันและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้ ส่วนในเรื่องของการปรับปรุง เช่น สถานที่คับแคบ จะเห็นได้จากภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ฉัชชารีย์ เกิดพรจิรพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก ตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้มารับบริการชำระภาษีรถยนต์ในเดือนกันยายน 2550 จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประมวลค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติเชิงอนุมาน t-test, F-test ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05 และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และประเภทของรถที่มารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้น เพศ

วิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ

การบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทางการขนส่ง ลักษณะงานที่มาติดต่อ และภูมิฐานะของผู้มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา จำนวน 311 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านของการบริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อาชีพ การศึกษา ภูมิฐานะที่อยู่ปัจจุบัน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มี อายุ สถานภาพงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทวิศักดิ์ ปิงวงสานุรักษ์ (2551) ศึกษาเรื่อง บทบาทหน้าที่ของสถานประกอบการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนจังหวัดอุดรดิตถ์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนจังหวัดอุดรดิตถ์ เปรียบเทียบความพึงพอใจแยกตาม อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อสถานตรวจสภาพรถเอกชนจังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน 331 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีสาระแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตรวจเช็ค ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านค่าใช้จ่าย การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไป โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ วิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของสถานตรวจสภาพรถเอกชนจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ วิเคราะห์ รายได้ ใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานตรวจสภาพรถเอกชนจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนจังหวัดอุดรดิตถ์ แยกตาม อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานตรวจสภาพรถเอกชนจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยการจัดหมวดหมู่ของปัญหาและข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยพบว่า 1) การปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ของสถานตรวจสภาพรถเอกชนจังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า บริการตรวจเช็คทั้งหมด 14 รายการ โดยได้รับการตรวจเช็คในภาพรวมเฉลี่ย ร้อยละ 70.60 ไม่ได้รับการตรวจเช็ค ร้อยละ 29.40 ซึ่งสถานตรวจสภาพรถเอกชนให้บริการตรวจเช็คมากที่สุด ได้แก่ การตรวจสอบหมายเลขเครื่อง การตรวจหมายเลขแชสซี (ตัวถัง) และการตรวจสอบระบบแตร ส่วนรายการที่สถานตรวจสภาพรถให้บริการตรวจเช็คน้อยที่สุด ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์ก๊าซ

คาร์บอนมอนนอกไซด์ การตรวจสอบระบบห้ามล้อ (เบรก) และการตรวจเช็ควินด์มิลล์ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า ด้านการตรวจเช็ควินด์มิลล์ ประชาชนที่มีอายุ อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน ด้านบุคลากร ประชาชนที่มีอายุอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านสถานที่ ประชาชนที่มีอายุอาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน และด้านค่าใช้จ่าย ประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อสถานตรวจสภาพรถเอกชนจังหวัดอุดรดิตถ์ มีดังนี้ คือ ไม่ได้รับการตรวจสอบตามรายการที่กำหนดมีเพียงการขูดหมายเลขเครื่องและแชสซี (ตัวถัง) พนักงานให้บริการไม่สุภาพ และพนักงานขาดความรู้ ความชำนาญ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานตรวจสภาพ เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญ ควรมีการปิดปรับปรุงหรือยกเลิกใบอนุญาตแก่สถานประกอบการที่ไม่ให้บริการตามมาตรฐานการตรวจเช็ควินด์มิลล์ และควรมีการจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถเอกชนเพิ่มขึ้นเพื่อให้มีการแข่งขันด้านมาตรฐานและบริการ

นัตตา สุขสมโภชน์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี และ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำนวน 383 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t-test, F-test และ LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพการทำงาน คือว่างงาน ส่วนผู้ที่มีงานทำประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนนทบุรี 2) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจในระดับมาก 3) ประชาชนมีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร



แตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และประชาชนที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปจากงานวิจัยทั้งหมด ที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวน และได้คัดเลือกมาเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเป็นงานวิจัยที่ส่วนใหญ่จะวิจัยในเรื่องของความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งเนื้อหาที่มีความน่าเชื่อถือได้และมีประโยชน์ในการนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยประเด็นหลักที่สำคัญ ๆ คือตัวแปรในด้านต่าง ๆ ที่สามารถจะนำมาให้ทราบถึงความพึงพอใจหรือความต้องการของผู้มารับบริการ ทำให้สามารถนำมาศึกษาและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในบทนี้จะกล่าวถึงการกำหนดประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ซึ่งจะแยกตามลำดับดังนี้

### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้มารับบริการดำเนินการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ซึ่งมีผู้มาใช้บริการประมาณ 7,533 คน ต่อเดือน สถิติประจำเดือนพฤศจิกายน 2554 (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา, 2554 ข)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการดำเนินการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำนวน 379 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกตัวอย่างตามแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน รัศมี พันธูลภ, 2545, หน้า 51)

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนเป็น .05

$$n = \frac{7,533}{1 + 7,533 (.05)^2}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มารับบริการ โอนกรรมสิทธิ์ จำนวน 379 คน

2.2 สุ่มประชาชนผู้มารับบริการฯ จำนวนดังกล่าว ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สำหรับจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างปรากฏรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการดำเนินการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

ประเภทรถ	จำนวนผู้มาดำเนินการ โอนกรรมสิทธิ์รถ	
	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	2,201	110
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	69	4
รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	1,863	94
รถจักรยานยนต์	3,400	171
รวม	7,533	379

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องและมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ โดยศึกษางานของ ทวนชัย ช่างไม้ (2550) และ กาญจนา กังแฮ (2545) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการรับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่ใช้วัดความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน

เห็นด้วย ให้ 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ ให้ 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย ให้ 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) จำนวน 4 ข้อ

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ
  - 3.1 นายรังสฤษฎ์ วรสีหะ หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
  - 3.2 นางพศมน เจตน์ครองสุข หัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาแห่งที่ 2 (หาดใหญ่)
  - 3.3 นางนันทนา สุภศรี นักวิชาการขนส่งชำนาญการ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
 เพื่อตรวจสอบความเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ในภาพรวม ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha Coefficient เท่ากับ .96 และนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการทอดแบบสอบถาม ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
2. ตรวจสอบความครบถ้วนจากข้อมูลในแบบสอบถาม หากไม่ครบถ้วนก็ดำเนินการสอบถามจนได้ข้อมูลครบถ้วน
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 395 ชุด คิดเป็น 98.75 เปอร์เซ็นต์

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ความถี่ในการรับบริการ
2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ )

## เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น (ทวนชัย ช่างไม้, 2550, หน้า 29) ดังนี้

$$\begin{aligned} (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนช่วงชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= .80 \end{aligned}$$

คะแนน	การแปลความหมาย
1.00-1.80	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับน้อยที่สุด
1.81-2.61	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับน้อย
2.62-3.42	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับปานกลาง
3.43-4.23	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก
4.24-5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำนวน 379 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยจำแนกตามตัวแปรต้น

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการเก็บข้อมูลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (379 คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	202	53.30
หญิง	177	46.70
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 20 ปี	14	3.69
21-30 ปี	95	25.07
31-40 ปี	137	36.15
41-50 ปี	93	24.54
51-60 ปี	35	9.23
มากกว่า 60 ปี	5	1.32
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	14	3.69
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย	77	20.32
อนุปริญญา/ ปวส./ ปวท.	91	24.01
ปริญญาตรี	179	47.23
สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.75
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกร	27	7.12
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	72	19.00
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	110	29.02
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	123	32.45
นักเรียน/ นักศึกษา	43	11.35
อื่น ๆ *	4	1.06

หมายเหตุ: \* อื่น ๆ ได้แก่ ไม่ได้ทำงาน รับจ้าง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (379 คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการรับบริการ		
ครั้งแรก	172	45.38
1 ครั้ง/เดือน	83	21.90
2 ครั้ง/เดือน	57	15.04
อื่น ๆ *	67	17.68

หมายเหตุ: \* อื่น ๆ ได้แก่ นาน ๆ ครั้ง, ปีละ 2 ครั้ง, ปีละครั้ง และเดือนละหลายครั้ง

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.30 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุดร้อยละ 36.15 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี, อายุ 41-50 ปี, อายุ 51-60 ปี, อายุไม่เกิน 20 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 25.07, 24.54, 9.23, 3.69 และร้อยละ 1.32 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 47.23 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ ปวส./ ปวท. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย, ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 24.01, 20.32, 4.75 และ 3.69 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท ร้อยละ 32.45 รองลงมา อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, อาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ, อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา, อาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 29.02, 19.00, 11.35, 7.12 และร้อยละ 1.06 ตามลำดับ ในส่วนของความถี่ในการรับบริการส่วนใหญ่รับบริการครั้งแรก ร้อยละ 45.38 รองลงมาคือ รับบริการ 1 ครั้ง/เดือน, อื่น ๆ และรับบริการ 2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 21.90, 17.68 และ 15.04 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ  
การโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่ง  
จังหวัดสงขลา จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค				
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.60	.71	มาก	2
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.58	.67	มาก	3
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.56	.71	มาก	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.56	.68	มาก	4
รวม	3.62	.59	มาก	-

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ  
การโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62, SD = .59$ )  
หากพิจารณารายด้าน ทั้ง 5 ด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจมาก  
ที่สุด ( $\bar{X} = 3.80, SD = .66$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.60, SD = .71$ )  
และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.56, SD = .71$ )

ตารางที่ 4 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. การจัดลำดับการเข้ารับบริการโอนกรรมสิทธิ์รถเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	63 (16.62)	185 (48.82)	124 (32.72)	6 (1.58)	1 (.26)	3.80	.74	มาก	2
2. ท่านได้รับการต้อนรับและบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน เมื่อเทียบกับผู้รับบริการรายอื่น	68 (17.94)	181 (47.75)	113 (29.82)	17 (4.49)	0 (.00)	3.79	.78	มาก	4
3. มีการควบคุมไม่ให้เกิดการลัดคิวในการเข้ารับบริการโอนกรรมสิทธิ์รถ	76 (20.06)	187 (49.34)	97 (25.59)	16 (4.22)	3 (.79)	3.84	.82	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี แม้ไม่รู้จักกันมาก่อน	71 (18.73)	174 (45.91)	113 (29.82)	21 (5.54)	0 (.00)	3.78	.81	มาก	5
5. ท่านได้รับการบริการเหมือนกัน โดยไม่มี ความแตกต่างกัน เป็นมาตรฐานเดียวกัน	67 (17.68)	188 (49.60)	105 (27.71)	19 (5.01)	0 (.00)	3.80	.79	มาก	3
รวม						3.80	.66	มาก	-

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80, SD = .66$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า มีการควบคุมไม่ให้เกิดการลัดคิวในการเข้ารับบริการโอนกรรมสิทธิ์รถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84, SD = .82$ ) รองลงมาคือ การจัดลำดับการเข้ารับบริการโอนกรรมสิทธิ์รถเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.80, SD = .74$ ) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี แม้ไม่รู้จักกันมาก่อน ( $\bar{X} = 3.78, SD = .81$ )

ตารางที่ 5 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. การตรวจสอบสภาพรถเพื่อโอนกรรมสิทธิ์รถมีความรวดเร็ว	49 (12.93)	149 (39.31)	145 (38.26)	36 (9.50)	0 (.00)	3.56	.84	มาก	3
2. การตรวจสอบหลักฐานมีความรวดเร็ว	61 (16.09)	152 (40.11)	135 (35.62)	30 (7.92)	1 (.26)	3.64	.85	มาก	2
3. การชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็ว	67 (17.68)	152 (40.10)	129 (34.04)	31 (8.18)	0 (.00)	3.67	.86	มาก	1
4. การรอรับสมุดคู่มือเมื่อโอนกรรมสิทธิ์แล้วเสร็จมีความรวดเร็ว	41 (10.82)	158 (41.69)	143 (37.73)	35 (9.23)	2 (.53)	3.53	.83	มาก	4
	รวม					3.60	.71	มาก	-

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60, SD = .71$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า การชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงินมีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67, SD = .86$ ) รองลงมาคือ การตรวจสอบหลักฐานมีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.64, SD = .85$ ) และน้อยที่สุดคือ การรอรับสมุดคู่มือเมื่อโอนกรรมสิทธิ์แล้วเสร็จมีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.53, SD = .83$ )

ตารางที่ 6 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. พื้นที่ให้บริการโอนกรรมสิทธิ์รถมีความกว้างขวางเพียงพอ	53 (13.98)	171 (45.12)	126 (33.25)	29 (7.65)	0 (.00)	3.65	.81	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	54 (14.25)	151 (39.84)	139 (36.68)	35 (9.23)	0 (.00)	3.59	.85	มาก	3
3. จำนวนช่องในการเข้ารับบริการมีเพียงพอ	53 (13.98)	142 (37.47)	141 (37.20)	43 (11.35)	0 (.00)	3.54	.87	มาก	5
4. สถานที่จอดรถของผู้รับบริการมีเพียงพอ	64 (16.89)	134 (35.36)	139 (36.68)	39 (10.28)	3 (.79)	3.57	.92	มาก	4
5. จำนวนห้องน้ำเพื่อให้บริการมีเพียงพอ	39 (10.29)	154 (40.63)	145 (38.26)	39 (10.29)	2 (.53)	3.50	.83	มาก	7
6. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการขึ้นตอน การติดต่อ ตลอดจนการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ มีจำนวนเพียงพอ	30 (7.92)	170 (44.85)	150 (39.58)	28 (7.39)	1 (.26)	3.53	.76	มาก	6
7. แบบฟอร์มสำหรับการโอนกรรมสิทธิ์รถมีอย่างเพียงพอ	58 (15.30)	169 (44.59)	120 (31.66)	31 (8.19)	1 (.26)	3.66	.84	มาก	1
	รวม					3.58	.67	มาก	-

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58, SD = .67$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า แบบฟอร์มสำหรับการโอนกรรมสิทธิ์รถ มีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66, SD = .84$ ) รองลงมาคือ พื้นที่ให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถมีความกว้างขวางเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.65, SD = .81$ ) และน้อยที่สุดคือ จำนวนห้องน้ำเพื่อให้บริการ มีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.50, SD = .83$ )

ตารางที่ 7 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. ช่วงระยะเวลาในการให้บริการต่อเนื่อง	50 (13.19)	167 (44.07)	135 (35.62)	27 (7.12)	0 (.00)	3.63	.80	มาก	2
2. การเปิด-ปิด การให้บริการตรงตามระยะเวลาที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้	59 (15.57)	166 (43.80)	127 (33.51)	27 (7.12)	0 (.00)	3.68	.82	มาก	1
3. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง	47 (12.40)	152 (40.11)	132 (34.83)	43 (11.34)	5 (1.32)	3.51	.90	มาก	4
4. มีการให้บริการในช่วงเวลาหลังปิดรับเงินค่าธรรมเนียมแล้ว	42 (11.08)	135 (35.62)	158 (41.69)	36 (9.50)	8 (2.11)	3.44	.89	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	52 (13.72)	144 (37.99)	144 (37.99)	36 (9.51)	3 (.79)	3.54	.87	มาก	3
รวม						3.56	.71	มาก	-

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56, SD = .71$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า การเปิด-ปิด การให้บริการตรงตามระยะเวลาที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68, SD = .82$ ) รองลงมาคือ

ช่วงระยะเวลาในการให้บริการต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.63, SD = .80$ ) และน้อยที่สุดคือ มีการให้บริการในช่วงเวลาหลังปิดรับเงินค่าธรรมเนียมแล้ว ( $\bar{X} = 3.44, SD = .89$ )

ตารางที่ 8 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. ระบบบริการมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น มีเครื่องกบฏคิว, บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	50 (13.19)	162 (42.74)	126 (33.25)	38 (10.03)	3 (.79)	3.58	.87	มาก	2
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย เช่น โทรทัศน์วงจรปิดตามบริเวณที่พักรอ	45 (11.87)	158 (41.69)	137 (36.15)	34 (8.97)	5 (1.32)	3.54	.86	มาก	4
3. เอกสารคำแนะนำข้อมูลมีรูปแบบที่ทันสมัย โดยการจัดทำเป็นสีสันน่าสนใจชวนอ่าน	40 (10.55)	156 (41.16)	139 (36.68)	43 (11.35)	1 (.26)	3.50	.84	มาก	5
4. มีการปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น	46 (12.14)	155 (40.90)	147 (38.79)	31 (8.17)	0 (.00)	3.57	.81	มาก	3
5. ข้อมูลต่าง ๆ ในการให้บริการมีการปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา ก้าวทันตามเทคโนโลยีสมัยใหม่	36 (9.50)	188 (49.60)	135 (35.62)	18 (4.75)	2 (.53)	3.63	.74	มาก	1
	รวม					3.56	.68	มาก	-

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56, SD = .68$ )

เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า ข้อมูลต่าง ๆ ในการให้บริการมีการปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา ก้าวทันตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63, SD = .74$ ) รองลงมาคือ ระบบบริการมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น มีเครื่องกดบัตรคิว, บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ( $\bar{X} = 3.58, SD = .87$ ) และน้อยที่สุดคือ เอกสารคำแนะนำ ข้อมูลมีรูปแบบที่ทันสมัย โดยการจัดทำเป็นสีสันน่าสนใจชวนอ่าน ( $\bar{X} = 3.50, SD = .84$ )

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยจำแนกตามตัวแปรต้น

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	$SD$	$t$	$Sig.$
ชาย	202	3.57	.55	1.80	.07
หญิง	177	3.68	.63		

จากตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา พบว่า ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ไม่แตกต่างกัน ( $Sig. = .07$ ) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กับอายุ

อายุ	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	3.65	.73	2.14	.06
ภายในกลุ่ม	373	127.17	.34		
รวม	378	130.81			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กับอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ไม่แตกต่างกัน (*Sig.* = .06) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยสมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	3.56	.89	2.61*	.04
ภายในกลุ่ม	374	127.26	.34		
รวม	378	130.81			

\*  $p < .05$



จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กับระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการอินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน ( $Sig. = .04$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย	อนุปริญญา/ ปวส./ ปวท.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.92	3.57	3.59	3.60	3.94
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	3.92		.36*	.33*	.32*	-.02
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย	3.57			-.03	-0.38	-.38*
อนุปริญญา/ ปวส./ ปวท.	3.59				-.01	-.36*
ปริญญาตรี	3.60					-.34*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.94					

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า  
คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจมากกว่า  
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตอนปลาย

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นตอนปลาย มีความพึงพอใจ  
น้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส./ ปวท. มีความพึงพอใจน้อยกว่า  
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กับอาชีพ

ระดับการศึกษา	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	5.16	1.03	3.07*	.01
ภายในกลุ่ม	373	125.65	.34		
รวม	378	130.81			

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กับอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการอินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน (*Sig.* = .01) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	เกษตรกร	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ
		3.29	3.74	3.57	3.69	3.56	3.70
เกษตรกร	3.29		-.45*	-.28	-.40	-.27	-.41
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.74			.18	.05	.18	.04
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.57				-.12	.01	-.14
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	3.69					.13	-.01
นักเรียน/ นักศึกษา	3.56						-.14
อื่น ๆ	3.70						

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ้ (Scheffe) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กับความถี่ในการรับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.99	.66	1.93	.12
ภายในกลุ่ม	375	128.82	.34		
รวม	378	130.81			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนที่มีความถี่ในการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กับความถี่ในการรับบริการ พบว่า ประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ไม่แตกต่างกัน (Sig. = .12) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการเก็บข้อมูลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์

ตารางที่ 17 ข้อเสนอแนะจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

ด้านการให้บริการ	รายการ	จำนวน
การให้บริการอย่างเสมอภาค	ไม่ควรให้มีการลัดคิว	6
การให้บริการอย่างทันเวลา	ควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงานบางขั้นตอนและเจ้าหน้าที่ให้บริการให้ดีขึ้น	9
การให้บริการอย่างเพียงพอ	1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ	40
	2. ควรเพิ่มช่องบริการ	22
	3. ควรเพิ่มที่จอดรถ	18
	4. ควรมีจุดสำหรับกรอกข้อมูลที่เหมาะสม	2
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1. ปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติงานที่ล่าช้า	4
	2. ควรมีพนักงานบริการในช่วงพักเที่ยง	24
	3. ควรมีพนักงานคอยให้คำแนะนำและดูแลสอบถาม	9
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	1. มีเครื่องกดและเรียกบัตรคิวที่มีรายละเอียดระบุไว้ชัดเจน ได้แก่ เวลาที่รอคอย เวลาที่น่าจะแล้วเสร็จ และจำนวนผู้รอคอยทั้งหมด	8
	2. ควรเพิ่มสื่อให้ความเข้าใจในการบริการขั้นตอนต่าง ๆ ให้ชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ไฟอักษรวิ่ง	4

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 105 คน ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะที่มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในข้อควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ จำนวน 40 คน รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในข้อควรมีพนักงานบริการในช่วงพักเที่ยง จำนวน 24 คน และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในข้อควรมีจุดกรอกข้อมูลที่เหมาะสม จำนวน 2 คน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ อินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รณนต ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา” โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการ อินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รณนต ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการ อินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รณนต ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านการ อินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รณนต ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย โดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 เก็บข้อมูลในช่วงเวลาทำการ 08.30-16.30 น. ผู้ตอบแบบสอบถามคือ ประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการ อินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รณนต ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 379 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ อินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รณนต ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท ความถี่ในการรับบริการครั้งแรก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ อินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.รณนต ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มากที่สุด ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ โดยจำแนกตามรายด้าน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ .05 สำหรับประชาชนที่มี เพศ อายุ และความถี่ในการรับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80, SD = .66$ ) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ให้บริการ ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีได้เลือกกว่าจะเป็นคนรู้จักหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ แคทส์ และแดเนท (Katz & Danet, 1973 อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546, หน้า 7) กล่าวว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะเป็นทางการและมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดถือ ความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวนชัย ช่างไม้ (2551) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในด้านความเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60, SD = .71$ ) เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัด ได้มีแผนในการบริหารจัดการ ใน ส่วนของเจ้าหน้าที่ ให้ได้รับการฝึกฝน และอบรมเสริมความรู้ให้เกิดความแม่นยำ และเข้าใจงาน ที่ปฏิบัติมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวนชัย ช่างไม้ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วตรงเวลา อยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58, SD = .67$ ) เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ได้มีการพัฒนา ระบบการให้บริการ รวมถึงการยกระดับสำนักงานด้วยการปรับปรุงสถานที่รับบริการ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน ให้เพียงพอกับปริมาณประชาชนผู้มารับบริการ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ประภาส เกตุแก้ว (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ในด้านเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56, SD = .71$ ) เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ได้มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการงานไว้แน่นอน รวมถึงการกำหนด ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินการให้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ทวนชัย ช่างไม้ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาเมืองจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในด้าน การบริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

5. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56, SD = .68$ ) เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ได้มีการดำเนินการตาม โครงการยกระดับสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุง รวมถึงมีการจัดหานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาให้สำนักงานดียิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินการต่าง ๆ ได้มี การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวนชัย ช่างไม้ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขา เมืองจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าทันสมัยของการบริการ อยู่ในระดับมาก

6. ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถ ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62, SD = .59$ ) เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ได้มีการ ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในกระบวนการงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เป็นที่ยอมรับ ของประชาชนผู้มาติดต่อ สอดคล้องกับการศึกษาของ ประภาส เกตุแก้ว (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาของ วิภาดา แสนสุข (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ ณัชชาธิษัฏ เกิดพรจิรพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยจำแนกตามรายด้าน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยึดหลักการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีได้แบ่งแยกอายุ หรือเพศ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัชชาธิษัฏ เกิดพรจิรพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ กาญจนา กังแฮ (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระภาษีประจำปีไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยึดหลักการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีได้แบ่งแยกอายุ หรือเพศ สอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา กังแฮ (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระภาษีประจำปีไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ กัลยาณี ขุนหนู (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดพังงา พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ระดับความรู้ของผู้รับบริการสามารถที่สื่อสารและทำความเข้าใจไม่เท่ากัน ทำให้ทราบที่ต้องปฏิบัติอย่างไรให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว รวมถึงการเตรียมเอกสาร สอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยาณี ขุนหนู (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

สาขาจังหวัดพังงา พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ณัชชารีย์ เกิดพรจิรพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ แตกต่างกัน ในที่นี้อาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ รู้ขั้นตอนและกระบวนการทำงานซึ่งอาจคล้ายคลึงกับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ทำให้เข้าใจขั้นตอนและการดำเนินการง่ายว่าบุคคลทั่วไป สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัชชารีย์ เกิดพรจิรพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ วินัย รำพรรณ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ประชาชนที่มีความถนัดในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า กระบวนการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการไว้ชัดเจน ไม่สามารถลัดคิวหรือลัดขั้นตอนได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิรัช พงศ์ภารักษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ พบว่า ประชาชนที่มีความถนัดของการมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ จากการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. การลงทุนด้านบุคลากร สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ควรมีนโยบายการสรรหาบุคลากรปฏิบัติงานเพิ่มเติม และจะต้องเป็นผู้ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานรวมถึงใฝ่หาความรู้ความก้าวหน้าอยู่เสมอ มีจิตใจมุ่งมั่นในงานบริการ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

2. การลงทุนด้านสถานที่ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ควรมีนโยบายหรือจัดทำแผนงบประมาณเสนอขอปรับปรุงสถานที่จอดรถเพิ่มเติมจากกรมการขนส่งทางบก เนื่องจากยังมีพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ

3. นโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพบุคลากร สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ควรมีนโยบายการพัฒนาบุคลากร โดยการจัดศึกษาดูงาน อบรม เพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่จะสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรื่อง การลัดคิว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะต้องปรับปรุงและสร้างจิตสำนึกให้ตนเอง ให้เป็นผู้มีจิตบริการ บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เรื่อง ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานบางขั้นตอนและเจ้าหน้าที่ให้บริการให้ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติควรร่วมกันวิเคราะห์ขั้นตอนในแต่ละกระบวนการว่ามีจุดไหนที่ควรแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วเพิ่มขึ้น รวมถึงจุดบกพร่องที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ขาดความแม่นยำในข้อมูลระเบียบ และความขี้เมื่อยเม้าในสมรรถนะการ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรื่อง ปริมาณเจ้าหน้าที่ ช่องให้บริการ และสถานที่จอดรถที่มีไม่เพียงพอ ในด้านเจ้าหน้าที่และเพิ่มช่องการให้บริการควรเกลี่ยอัตรากำลังจากฝ่ายอื่นที่มีปริมาณงานน้อยช่วยในช่วงที่มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก ในส่วนของสถานที่จอดรถควรเปิดพื้นที่ให้สามารถเข้าจอดในส่วนที่เป็นพื้นสนามหญ้า ได้ในวันที่มีปริมาณรถเป็นจำนวนมาก

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรื่อง การบริการในช่วงพักเที่ยง และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำและดูแล เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรผลัดเปลี่ยนให้บริการในช่วงพักเที่ยง และให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ผลัดเปลี่ยนเดินสอบถามผู้มารับบริการที่อยู่ตามจุดต่าง ๆ ว่าต้องการความช่วยเหลือหรือคำแนะนำหรือไม่ เนื่องจากประชาชนผู้มารับบริการบางราย ไม่กล้าที่เข้ามาถามเจ้าหน้าที่

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรื่อง เครื่องกดและเรียกบัตรคิวที่ชัดเจน (รายละเอียดในบัตรคิว เช่น ควรมีเวลาที่รอคอย จำนวนผู้รอรับบริการ และเวลาที่แล้วเสร็จ) ควรเพิ่มสื่อให้ความเข้าใจในการบริการขั้นตอนต่าง ๆ ให้ชัดเจน เช่น วงจรปิด เสียงตามสาย ควรตรวจสอบและปรับปรุงเครื่องกดบัตรคิวให้มีความทันสมัย ควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านภาพ เสียงตามสาย หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การศึกษาในหัวข้อ “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินตาม พ.ร.บ.รถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา” เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ควรมีการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความก้าวหน้าของงานบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องนี้ โดยการสัมภาษณ์ เจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการอย่างแท้จริง ของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือกระบวนการอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการกำหนดนโยบายของผู้บริหารของสำนักงานขนส่งจังหวัดต่อไป

## บรรณานุกรม

- กาญจนา กังแฮ. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตาม กฎหมายว่าด้วยรถยนต์: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยาณี ขุนหนู. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กลางคุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เกศนราภรณ์ สัตยาชัย. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนินทร์ ลบคุ้ม. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลาดกลางประมูลจัดซื้อ/ จัดจ้างทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานบริการ ลูกค้า กสท. เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัชชาธิ์ เกิดพรจิรพัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษี รถยนต์ประจำปีแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระเกษม.
- ทวนชัย ช่างไม้. (2550). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขา เมืองจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีศักดิ์ ปิงวงสานุรักษ์. (2551). บทบาทหน้าที่ของสถานประกอบการและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน จังหวัดอุดรธานี. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและ ชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ธวัชชัย ธนุสาร. (2550). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการสุขภาพภายใต้โครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลเชียงใหม่ อําเภอเชียงใหม่ จังหวัดน่าน. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคม เมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

- นัตตา สุขสมโภชน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน  
จังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,  
สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นันทนา ศุภศรี. (2551). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดต่อการปฏิบัติงาน  
ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ประภาส เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ  
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์ธุรกิจศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
ธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พรปวีณ์ ศิริรักษ์. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรรพญาศัลยกรรม  
แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
ธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิฐ มหามงคล. (2546). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของ  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
สังคมศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพริน ศรีคง. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดระยอง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบาย  
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- รังสรรค์ กิยปัจจ์. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขต  
กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตหลักสี่. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
การจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- รัศมี พันธุลาภ. (2545). ความคิดเห็นของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน  
ตามบทบาทหน้าที่ด้านวิชาการ. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
บริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วชิราวัลย์ เขียมใจตรง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานขนส่ง  
จังหวัดพะเยา สาขาอำเภอเชียงคำ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- วินัย รำพรรณ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์.
- วิภาดา แสนสุข. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิสุทธิ์ ชุมหศิรินนท์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการโทรศัพท์ บริษัท เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริกัญญา กระจายศรี. (2549). การบริหารจัดการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา. (2554 ก). บรรยายสรุปสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ประจำปี 2554. สงขลา: สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา.
- \_\_\_\_\_. (2554 ข). สถิติการดำเนินงานทางทะเบียนสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา. สงขลา: สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี. (2550). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี.
- สิริภัทร วงศ์ธีรุตม์. (2546). การเปลี่ยนแปลงสู่คุณภาพเป็นเลิศ. นครปฐม: สายสีการพิมพ์.

สุรยุทธ วิศาลทรง. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี*  
*กรมการขนส่งทางบก: กรณีศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์*  
*ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิต*  
*พัฒนบริหารศาสตร์.*

Aday, L. A., & Anderson, R. (1975). *Development of Indices of Access to Medical Care.*  
Michigan Ann Arbor: Heath Administration Press.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education.* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.

Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing.* Lexington, MA: Lexington Books.

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization.* (4<sup>th</sup> ed.). New York:  
The Free Press.



ภาคผนวก

## รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาความเหมาะสมของภาษา ซึ่งประกอบด้วย

1. นายรังสฤษฏ์ วรสีหะ หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
2. นางพคมน เจตน์ครองสุข หัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาแห่งที่ 2 (หาดใหญ่)
3. นางนันทนา สุภศรี นักวิชาการขนส่งชำนาญการ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์  
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน คือ  
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล  
ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ  
ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน  
การโอนกรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์
2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ
3. การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อชีวิตส่วนตัวและหน้าที่การงาน

### ของท่าน

4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และ  
ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นายนิศย์ ช่วยยก  
นักศึกษาปริญญาโท  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

## ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่สอดคล้องกับสภาพที่เป็นจริงของท่าน  
เพียงคำตอบเดียว

2. โปรดเติมคำตอบลงในช่องว่าง ..... ตามความเป็นจริง

## 1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

## 2. อายุ

( ) ไม่เกิน 20 ปี ( ) 21-30 ปี  
( ) 31-40 ปี ( ) 41-50 ปี  
( ) 51-60 ปี ( ) มากกว่า 60 ปี

## 3. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย  
( ) อนุปริญญา/ ปวส./ ปวท. ( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อาชีพ

( ) เกษตรกร ( ) ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ( ) ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท  
( ) นักเรียน/ นักศึกษา ( ) อื่น ๆ (ระบุ).....

## 5. ความถี่ในการรับบริการ

( ) ครั้งแรก ( ) 1 ครั้ง/ เดือน  
( ) 2 ครั้ง/ เดือน ( ) อื่น ๆ (ระบุ).....

สำหรับ  
ผู้วิจัย  
ลำดับ.....

( )

( )

( )

( )

( )

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงคำตอบเดียว

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
<b>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>						
1. การจัดลำดับการเข้ารับบริการ โอนกรรมสิทธิ์รถเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	.....	.....	.....	.....	.....	( )
2. ท่านได้รับการต้อนรับและบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกันเมื่อเทียบกับผู้รับบริการรายอื่น	.....	.....	.....	.....	.....	( )
3. มีการควบคุมไม่ให้เกิดการลัดคิวในการเข้ารับบริการ โอนกรรมสิทธิ์รถ	.....	.....	.....	.....	.....	( )
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี แม้ไม่รู้จักกันมาก่อน	.....	.....	.....	.....	.....	( )
5. ท่านได้รับบริการเหมือนกัน โดยไม่มี ความแตกต่างกัน เป็นมาตรฐานเดียวกัน	.....	.....	.....	.....	.....	( )
<b>2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>						
6. การตรวจสภาพรถเพื่อโอนกรรมสิทธิ์รถ มีความรวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....	( )
7. การตรวจสอบหลักฐานมีความรวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....	( )
8. การชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงิน มีความรวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....	( )
9. การรอรับสมุดคู่มือเมื่อโอนกรรมสิทธิ์แล้วเสร็จมีความรวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....	( )
<b>3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>						
10. พื้นที่ให้บริการ โอนกรรมสิทธิ์รถ มีความกว้างขวางเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....	( )
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....	( )
12. จำนวนช่องในการเข้ารับบริการมีเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....	( )
13. สถานที่จอดรถของผู้รับบริการมีเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....	( )
14. จำนวนห้องน้ำเพื่อให้บริการมีเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....	( )

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
15. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ในการชี้แจงขั้นตอน การติดต่อ ตลอดจน การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....	( )
16. แบบฟอร์มสำหรับการโอนกรรมสิทธิ์รถ มีอย่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....	( )
<b>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>						
17. ช่วงระยะเวลาในการให้บริการต่อเนื่อง	.....	.....	.....	.....	.....	( )
18. การเปิด-ปิด การให้บริการตรงตามระยะ เวลาที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้	.....	.....	.....	.....	.....	( )
19. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการใน ช่วงเวลาที่พักเที่ยง	.....	.....	.....	.....	.....	( )
20. มีการให้บริการในช่วงเวลาหลังปิดรับเงิน ค่าธรรมเนียมแล้ว	.....	.....	.....	.....	.....	( )
21. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	.....	.....	.....	.....	.....	( )
<b>5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>						
22. ระบบบริการมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น มีเครื่องกดบัตรคิว, บริการเบ็ดเสร็จ ในจุดเดียว (One Stop Service)	.....	.....	.....	.....	.....	( )
23. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย เช่น โทรทัศน์วงจรปิดตามบริเวณที่พักรอ	.....	.....	.....	.....	.....	( )
24. เอกสารคำแนะนำข้อมูลมีรูปแบบที่ทันสมัย โดยการจัดทำเป็นสีสันท่านสนใจชวนอ่าน	.....	.....	.....	.....	.....	( )
25. มีการปรับปรุงการให้บริการ ให้มีความ รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....	( )
26. ข้อมูลต่าง ๆ ในการให้บริการมีการปรับปรุง ให้ทันต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา ก้าวทันตาม เทคโนโลยีสมัยใหม่	.....	.....	.....	.....	.....	( )

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการ โอน  
กรรมสิทธิ์รถตาม พ.ร.บ.รถยนต์

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงในการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... ..... .....	..... ..... .....
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา..... ..... .....	..... ..... .....
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... ..... .....	..... ..... .....
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... ..... .....	..... ..... .....
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... ..... .....	..... ..... .....

ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์