



ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการuhnลังทางบกรับรองใน
จังหวัดชลบุรี

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



มหาวิทยาลัยบูรพา

2560

ความพึงพอใจของผู้ถมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองใน
จังหวัดชลบุรี



งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

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



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

IN GENERAL ADMINISTRATION

GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

BURAPHA UNIVERSITY

2017

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอนงานนิพนธ์ได้พิจารณา
นิพนธ์ของ โลภาคย์ ก้าวèn ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร. สุปรานี ธรรมพิทักษ์)

คณะกรรมการสอนงานนิพนธ์

ประธาน

(อาจารย์ ดร. สุภี วงศ์วิเศษ)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร. สุปรานี ธรรมพิทักษ์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสถียร เหลืององลงกต.)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการดีวิทยาลัยการ

บริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานันท์ วงศ์แก้ว)

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

59930046: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)
 คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ โรงเรียนสอนขับรถ/ กรรมการขับส่งทางบก/ จังหวัดชลบุรี
 ประสิทธิภาพ: ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่
 กรรมการขับส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี (THE SATISFACTION OF APPLICANTS
 DRIVING SCHOOLS APPROVED BY THE DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT,
 CHON BURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: สุปรานี ธรรมพิทักษ์ ปี พ.ศ. 2560

การศึกษารังนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรม
 ต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขับส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึง
 พอยใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขับส่งทางบกรับรองในจังหวัด
 ชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
 ได้แก่ ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขับส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี
 จำนวน 343 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน การทดสอบค่าที (*t-test*) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่
 กรรมการขับส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาใน
 รายละเอียด พบว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขับส่ง
 ทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ในด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถอยู่ในลำดับ
 แรก รองมาด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (*E-exam*) ด้านอาคารสถานที่ และ
 สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรม ที่มีเพศ อายุ
 การศึกษา และรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขับส่งทางบก
 รับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึง
 พอยใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขับส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

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

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

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

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากห้ายท่านที่ได้อุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดีเยี่ยม โดยเฉพาะอาจารย์ ดร.สุปรานิ ธรรมพิทักษ์ ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่จะศึกษาและการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก่ไข ให้คำชี้แนะในการดำเนินงานวิจัย

นายม.โนท ชาญวัฒนศิลป์ บนส่งจังหวัดชลบุรี นายสุพิชัยเด็งประเสริฐ หัวหน้ากลุ่มวิชาการ บนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และนางสาวบุศรินทร์ รัตนไชยเชษฐ์ หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่เคยให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัยนี้ และเป็นผู้ชี้แนะให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษาได้รับชัยชนะในความกรุณาของห้ามและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี่

การศึกษาในครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากผู้ที่สมัครเข้ารับการอบรม โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี และได้ให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง ตลอดจนผู้ที่ไม่ได้อ่านมา ณ ที่นี่ ที่ให้ความอุนเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี่ เป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นกตัญญูตัวที่แด่นุพารี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

ไสวภาคร์ กาวร์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	๑
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๑
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญ	๙
สารบัญตาราง	๑๐
สารบัญภาพ	๑๒
บทที่ 1 บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
สมมติฐานของการวิจัย.....	๓
กรอบแนวคิดในการวิจัย	๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	๔
ขอบเขตการวิจัย	๕
นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๗
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	๑๘
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	๑๙
ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกบรรรอง	๒๒
ข้อมูลโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกบรรรองในจังหวัดชลบุรี	๒๘
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๙

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

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์เพื่อวาระกรรม	32
ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้สมัครเข้ารับการอบรม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	41
ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ด้านวิชาการ การเรียน การสอน	44
ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)	45
ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัคร เข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขั้นรถ.....	46
ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	47
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกรองในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม	48
ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้นรถ ที่กรรมการขนส่งทางบกรองในจังหวัดชลบุรีตามตัวแปรเพศ	49
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ...	49
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอายุของผู้เข้ารับการอบรม	50
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา	50

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ	51
ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอาชีพ	52
ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมช่วงอาชีพ	53
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงรายได้ต่อเดือน	53
ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	54
ตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน	55

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 4



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรรมการuhnส่งทางบก เป็นหน่วยราชการสังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ การทดสอบความรู้ ความสามารถทางกฎหมายและการขับรถ การทดสอบสมรรถนะทางร่างกายของผู้ขอรับใบอนุญาต ขับรถ และรับผิดชอบในการออกใบอนุญาตขับรถ การต่ออายุ การเปลี่ยนประเภท การออกใบแทน การแก้ไขรายการ การย้าย การอาชัด การยกเลิก หรือเพิกถอนใบอนุญาตผู้ประจํารถตามกฎหมายว่า ด้วยการuhnส่งทางบก ในอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ การอบรม ทดสอบ วัดผล ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ

เนื่องจากปัจจุบันกรรมการuhnส่งทางบกมีปริมาณผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ และต่ออายุ ในอนุญาตขับรถที่มากขึ้น จึงมีข้อจำกัดในด้านบุคลากรและสถานที่ในการรองรับการให้บริการ ที่เพียงพอ รวมทั้งยังพบว่าผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถไปแล้วแต่ยังขาดทักษะในการขับรถที่ถูกต้อง ตามกฎระเบียบ ตลอดจนการบำรุงรักษาเดื้องต้น กรรมการuhnส่งทางบกได้ดำเนินการพัฒนา โรงเรียนสอนขับรถเอกชนขึ้น เพื่อให้ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถมีคุณภาพ มาตรฐานของผู้ขับรถ เสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนนที่ถูกต้องปลอดภัย และเป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อมทั้งในด้าน “ตัวรถ” และ “ผู้ขับรถ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุทางถนน แบ่งเบาภารกิจของทางราชการ และเพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการขอรับใบอนุญาต ขับรถควบคู่กับการดำเนินการของกรรมการuhnส่งทางบก

โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการuhnส่งทางบกรับรอง อยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก สวัสดิภาพการuhnส่งทางบก กรรมการuhnส่งทางบก การจัดตั้ง โรงเรียนสอนขับรถเป็นการจัดตั้งโดย ภาคเอกชนเป็นนโยบายสำคัญที่กรรมการuhnส่งทางบกจะให้เป็นสถานที่ฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติของผู้ที่มีความประสงค์จะขอรับใบอนุญาตขับรถและต่ออายุใบอนุญาตขับรถ เพื่อพัฒนา คุณภาพการออกใบอนุญาตขับรถให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นให้ผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถ มีความรู้และทักษะในการขับรถอย่างถูกต้องและปลอดภัย เปิดดำเนินการอบรมหลักสูตรระยะสั้น 15 ชั่วโมง สำหรับรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้แก่บุคคลทั่วไป

การเปิดดำเนินการของโรงเรียนสอนขับรถโดยภาคเอกชนที่กรรมการuhnส่งทางบกรับรอง ที่มีเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อมาตรฐานที่กรรมการuhnส่งทางบกกำหนด และความพึงพอใจของ

ผู้ที่สมัครเข้ารับการอบรม ตลอดจนความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความรู้และทักษะการขับรถอย่างถูกต้อง ปลอดภัยที่ได้รับจากโรงเรียนสอนขับรถ เช่น ด้านวิชาการ การเรียน การสอน ด้านการทดสอบภาคทฤษฎี (E-exam) ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (พระมหาพลisyรรษ์ รักษาพระราชน์, 2550, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในทางบวก การได้รับการเอาใจใส่ ยินดี พึงพอใจ เป็นสภาพหรือระดับของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่หรือความรู้สึก มีความสุข พึงพอใจความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือ กิจกรรมต่าง ๆ (สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วย ความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความ ช่วยเหลือจัด ได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความปลอดภัย การสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการที่เป็นการให้บริการ การให้บริการซึ่งสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การพัฒนาโรงเรียนสอนขับรถเอกชนภายใต้การควบคุม กำกับ คุ้มครอง ของกรมการขนส่งทางบก มีจุดประสงค์ให้การใช้รถใช้ถนนอย่างมีคุณภาพปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และผู้ขับขี่ มีความตระหนักร่วมเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความปลอดภัยบนท้องถนน ตามมาตรฐานที่ กรมการขนส่งทางบกกำหนด ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้รับความสะดวกในการ ติดต่อ เป็นสถานที่แบ่งเบาภารกิจของทางราชการ และเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการ ขอรับใบอนุญาตขับรถ

โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่จัดการ ให้การศึกษา อบรม และฝึกหัดขับรถทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของเอกชนตามนโยบายของ รัฐบาลที่ต้องการจะปรับลดภารกิจของภาครัฐ รวมถึงนโยบายของกรมการขนส่งทางบกที่จะพัฒนา คุณภาพของใบอนุญาตขับรถและสนับสนุนให้ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้านใบอนุญาต ขับรถ โดยภาคเอกชนที่เปิดดำเนินการโรงเรียนสอนขับรถจะต้องมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการเรียนการสอน อาคารสำนักงานและห้องเรียน สนามฝึกหัดขับรถ ผู้ฝึกสอนขับรถ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนและฝึกหัดขับรถ รวมทั้งบุคลากรที่จะเป็นผู้ฝึกสอน ขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรรมการขนส่งทางบก กำหนด

โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี มีจำนวน 6 แห่ง เปิดสอนการฝึกหัดขับรถ ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในหลักสูตรการสอนขับรถชนิด และหลักสูตร

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

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดจึงวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการบนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ให้ผู้บริหารกรรมการบนส่งทางบก และสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี หรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาโรงเรียนสอนขับรถต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

สมมติฐานของการวิจัย

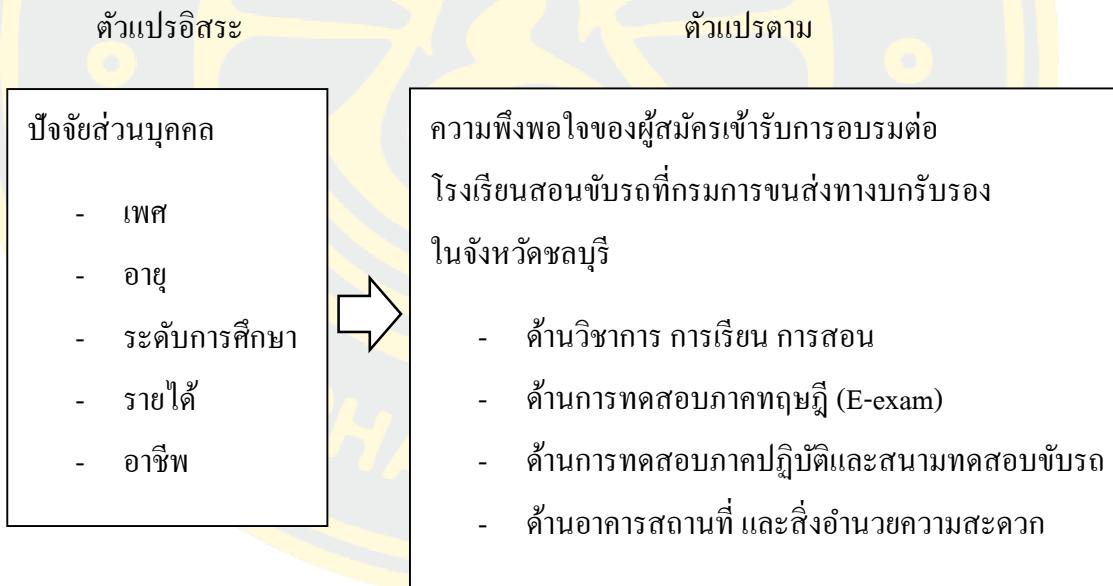
1. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการบนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการบนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน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

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง หลักสูตรการสอน การอบรมและฝึกหัดขั้บ程式ฐานของโรงเรียนสอนขับรถ พ.ศ. 2555 และระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการรับรองโรงเรียนสอนขับรถ พ.ศ. 2555 มาเป็นแนวทางการศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถ ที่กรมการขนส่งทางบก รับรองในจังหวัดชลบุรี โดยกำหนดคัวแปรที่มีผลต่อการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ

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



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

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

3. เพื่อนำปัญหาที่ได้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำໄไปวางแผนบริหารจัดการ โรงเรียนสอนขับรถ ที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรม ที่มีต่อ โรงเรียนสอนขับรถ ที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ "ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ"

ตัวแปรตาม "ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อ โรงเรียนสอนขับรถ ที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี 4 ด้าน ด้านวิชาการ การเรียน การสอน ด้านการทดสอบภาคทฤษฎี (E-exam) ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก"

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สมัครเข้ารับการอบรมใน โรงเรียนสอนขับรถ ที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 2,428 คน (ข้อมูลเดือนมีนาคม 2560)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูล ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลา 60 วัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงเรียนสอนขับรถ หมายถึง สถานที่ที่จัดการให้การศึกษาอบรม และฝึกหัดขับรถ ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง

ผู้สมัคร หมายถึง ผู้สมัครขับรถหรือสมัครเข้ารับการอบรมกับ โรงเรียนสอนขับรถ ที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง

ความพึงพอใจของผู้สมัคร หมายถึง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อ โรงเรียนสอนขับรถ ที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ การเรียน การสอน ด้านการทดสอบภาคทฤษฎี (E-exam) ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

วิชาการ การเรียน การสอน หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เทคนิคการขับรถอย่างปลอดภัย มารยาทในการขับรถ การนำร่องรักษารถยนต์เบื้องต้น และสาเหตุและการป้องกันอุบัติเหตุ

การทดสอบภาคทฤษฎี (E-exam) หมายถึง แบบทดสอบการขับขี่ในอนุญาตด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

การทดสอบสมรรถนะทางร่างกาย หมายถึง ความสามารถของระบบต่าง ๆ ในร่างกายที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบประสาทตา การตอบสนองระบบประสาทสัมผัส

การทดสอบภาคปฏิบัติ หมายถึง การทดสอบความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับและพื้นฐาน การขับรถท่าต่าง ๆ ตามที่กรรมการชนส่งทางบกกำหนด และการฝึกหัดขับรถนอกสถานที่ตามสภาพถนนจริง

สนามทดสอบขับรถ หมายถึง สถานที่ฝึกหัดขับรถท่าต่าง ๆ ตามที่กรรมการชนส่งทางบกกำหนด

อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ฝึกอบรมและสถานที่ทดสอบภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ที่จอดรถ ห้องสูขา ที่นั่งโดยรับบริการ และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่/บุคลากร หมายถึง บุคคลของโรงเรียนสอนขับรถที่ผ่านการอบรมจากการอบรมจากการ
ขนส่งทางบก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

Powell (1983, pp. 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม ได้อ่าย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและ ได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกเป็นความชอบใจ พอยิ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

Mullins (2009 อ้างถึงใน มริยา ไกรสุ, 2552, หน้า 19) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นผลมาจากการคัดประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล
2. แรงผลักดันที่นำไปสู่การกระทำและพฤติกรรม
3. เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้นเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว จะเกิดความพึงพอใจ

Kotler (1994 อ้างถึงใน ชนชาติ วีระพันธ์, 2555, หน้า 6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเบรี่ยงเที่ยบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้า ได้รับบริการหรือสินค้าต่างๆ กว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

พรหมพลิย์ รักษ yaprahm (2550, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในทางบวก การได้รับการเอาใจใส่ ยินดี พึงพอใจ เป็นสภาพหรือระดับของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ หรือความรู้สึกมีความสุข พึงพอใจความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ

คณพงษ์ สุมาลย์โรจน์ (2550, หน้า 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบ เห็นด้วย ประทับใจ ภูมิใจ ยินดี ในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความเข้าใจอันดีต่อกัน ความสามัคคีในหมู่คณะ และเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่ช่วยให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

เอกพงษ์ วรรณพงษ์ (2550, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจถึงความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอันเป็นผลมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความรู้สึกขึ้นสุดท้ายที่ได้รับตามต้องการเมื่อได้รับตอบสนอง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิชบริการเคลื่อนพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555, หน้า 14) ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึงความรู้สึกยินดี ชอบใจ และเป็นสุข ต่อการตอบสนอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ด้วยการแสดงพฤติกรรมออกแบบทางสายตา คำพูด ระหว่างบุคคล กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการสนับสนุน ให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ราพางษ์ ตันม่วง (2552, หน้า 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล

สมเกียรติ นิมิตรุ่งทวี (2550, หน้า 37) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรัก ความชอบ ความสุข หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหากได้รับการตอบสนองที่สามารถบรรลุจุดหมายของตนเอง ความพึงพอใจเป็นสภาพอารมณ์ความรู้สึก ด้านบวกและด้านลบ กล่าวคือเมื่อได้ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อให้บรรลุจุดหมาย บุคคลนั้นก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี ในทางตรงกันข้ามหากรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดหมาย บุคคลนั้นก็จะเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีคือไม่พอใจ

ชาญณรงค์ ชนะมูล (2556, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ ต่าง ๆ กันไป สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการ ประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศคติอย่างแยกกัน ไม่ออก ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป ก็ได้

จิตนันท์ นนท์ไพบูลย์ (2551, หน้า 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในฐานะของผู้รับการบริการ ไว้ว่า เป็นภาวะของการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเบริญเทียบการรับรู้ในสิ่งที่ได้รับจากบริการตรงหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้

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

Davis (1967, p. 121 อ้างถึงใน อำนวย แคมนิล, 2550, หน้า 49) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ ว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายเหนื่อยภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อความสามารถขัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกໄปมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

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

ธนกร ดุลยปกรณ์ชัย (2556, หน้า 29) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ ความประทับใจ ความชอบและความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้สึกที่ดีที่ขอบและพอใจของบุคคล อันเป็นผลเนื่องมาจากแรงจูงที่ได้รับ ทำให้เกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มที่ที่จะปฏิบัติสิ่งนั้น กันอีกทั้งเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนและเป็นไปตามเป้าหมาย

วนิชา ศรีตะปัญญา (2551, หน้า 87) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นกับต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน

สมพิศ ศรีพัฒนาเจริญสุข (2552, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การรับรู้บุคคลโดยปราศจากออกมานอกขยับหรือไม่ขยับ พอดีหรือไม่พอดี ต่อที่หมายนั้น โดยตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับมาในอดีต

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

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

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

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “พึง” หมายความถึง สิ่งที่ควรจะเป็น การยอมตามความจำเป็น คำว่า “พอใจ” หมายความถึง ภารกิจความต้องการเต็มที่เท่าที่จำเป็นสมใจ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับและจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถได้รับการตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน และจะแสดงออกมาในลักษณะ ชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง ไว้ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

2. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้จัดทำที่น่าสนใจ ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

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

ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบข้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสัดส่วนซึ่งจะและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

Beer (1965 ช่างถึงใน สมหมาย เปียณอน, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคล มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะ คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

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

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลโดยบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงาน ขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม ขององค์กร ใจจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวัง ที่เขากาดหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่คิดต้ององค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้ง รูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจจะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจจะต่ำไปด้วย

โอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลลัพธ์เรื่องความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจอย่างไรก็ตาม วຽม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนเพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึง สภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจและ มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของ บุคคลให้น้อยลง ได้ถ้า ความตึงเครียดมีมากก็ทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากการต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อได้ ความต้องการ ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจนักจากนี้โทมัส และ เอิร์ล (Thomas

& Earth) ได้ให้แนวคิด ความพึงพอใจว่าการวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่องและ อีกทั้ง 欣肖ว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw & Atwood) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของ ผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของ ผู้มารับบริการที่ได้ (ภัจรา เลิศอริยศักดิ์ชัย, 2554)

เกวโล ฟังดี และพิมพ์รดา กรองยุติ (2556, หน้า 13-14 อ้างถึงใน สุเทพ พานิชพันธุ์, 2541, หน้า 5) ได้สรุปถึงสิ่งจุงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจุงใจที่เป็นวัตถุได้แก่เงินสิ่งของ เป็นต้น
2. สภาพทางกายที่ปราบนาคีอสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่ง สำคัญอย่างหนึ่ง อันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติหมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม คือความสัมพันธ์สนับสนุนที่มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรมยังจะทำให้เกิด ความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกันอันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีที่ขอบที่พอใจหรือที่ประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่งที่ได้รับ โดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจบุคคลทุกคน มี ความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดการเรียนรู้ได้ ๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจการเรียนรู้นั้น จะต้องสนองความต้องการของผู้เรียน

3. ความสำคัญของความพึงพอใจ

อมรรัตน์ พึงน่าวม (2556, หน้า 10) ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจโดยสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นงานที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย ปัจจัยที่เป็น ตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ช่วยเหลือ จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึง ปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การวัดระดับ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึก

ของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธี ต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

4. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิชบริการเคลื่อนพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555, หน้า 35) สรุปความว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณสุข ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ช่วยเหลือด้วยความจริงใจยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954, pp. 394-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคน ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า ให้บริการสาธารณสุขจะต้องตรงเวลา ผลกระทบจากการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า ให้บริการสาธารณสุขจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

(The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ Millet ยังเห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะ ไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณสุขที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ตาม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณสุขที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากร่นเดิม

5. การวัดความพึงพอใจ

ตัวลักษณะของ สาธารณสุข (2536 ลักษณะใน วันนี้ ยอดศรี, 2550, หน้า 19) กล่าวถึงการวัดความพึง พอยสรุปได้ว่า ใน การวัดความรู้สึกหรือการวัดทัศนคตินั้นจะวัดออกมานอกจากผลกระทบทาง ซึ่ง มีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวก หรือทางลบ ทางบวก หมายถึง การประเมินค่าของ การรับรู้ การรู้สึก และ การกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พ้อใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าของ การรับรู้ การรู้สึก และ การกระทำไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พ้อใจ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีการทางตรง เป็นการวัดซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจโดยตรง ต่างกับ วิธีการวัดทางอ้อมที่จะวัดสิ่งอื่นแล้วจะอนุมานว่าการวัดนั้นวัดความพึงพอใจด้วย มีข้อเสียคือ จะได้รับผลกระทบต่อวิธีการวัดโดยตรง หากใช้วิธีการวัดที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้ระดับความพึง พอยที่ได้ออกมาแตกต่างกัน และยังมีปัญหาอื่น ๆ เช่น อดตางผู้ไม่ตอบคำถาม อดตางการ ตีความของข้อมูล เป็นต้น วิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงที่นิยมใช้มีอยู่ 2 วิธี (Hill, 1997) คือ

1.1 การสร้างแบบสอบถาม วิธีการนี้ไม่ต้องเสียเวลาจากการสัมภาษณ์ ไม่ต้องใช้ผู้ สัมภาษณ์ ไม่ต้องฝึกผู้สัมภาษณ์ จึงใช้งบประมาณน้อย ส่งผลให้ไม่เกิดอคติ ไม่มีการล่วงถ่ายค่าตอบ และ ไม่จำเป็นต้องรู้ชื่อผู้ตอบคำถาม สามารถทำการแจกจ่ายได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ทาง อีเมล จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรืออาจส่งกับผู้บริโภคโดยตรง และสามารถเก็บข้อมูล ของผู้บริโภคได้ทันที ต่างกับการสัมภาษณ์แบบเชิงกลุ่ม ที่ต้องคุยกันหลาย ๆ คน ทำให้คุณที่อยู่ ใกล้ๆ ลำบาก แต่การใช้แบบสอบถามก็มีข้อเสียหลายประการซึ่งส่งผลต่อกุณภาพของเครื่องมือ เช่น คำถามจำเป็นต้องเข้าใจง่ายทำให้ไม่สามารถถามอะไรที่ซับซ้อนได้ แบบสอบถามเหล่านี้ได้รับ ผลกระทบจากอัตราการส่งกลับของผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้าน้อยทำให้ไม่สามารถท่อนประชากร ที่ต้องการได้ และบางครั้งผู้ตอบแบบสอบถามอาจตอบไม่ครบถ้วน อาจทำให้ข้อมูลผิดพลาด จากการรับเร่งของผู้ตอบ

1.2 การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ได้ถูกแบ่งแยกย่อยตามเทคนิคการสัมภาษณ์ แบ่งแยกตามจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เทคโนโลยีที่ใช้ประกอบเป็นต้น Hill (1997) ได้รวบรวมวิธีการสัมภาษณ์ไว้ดังต่อไปนี้

1.2.1 การสัมภาษณ์ส่วนตัว (Personal interviews) การสัมภาษณ์ส่วนตัวจะเกิดขึ้นตามท้องถนนทั่วไป สัมภาษณ์ตามบ้าน หรืออาจจะเป็นสถานที่จริง การสัมภาษณ์แบบนี้จะใช้เวลาไม่นานไม่เกิน 15 นาที ข้อมูลมักจะใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ทำให้ใช้กุ่มตัวอย่างค่อนข้างมาก เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นการพบกันตัวต่อตัวทำให้มีข้อดีในการอธิบายข้อคำถาม หรือรายละเอียดในการสัมภาษณ์ได้มาก ผู้สัมภาษณ์ยังสามารถสังเกตอาการปัจจัยทางกายภาพได้ สามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการสัมภาษณ์ได้ เช่น กาฟ เสียง แต่มีข้อเสียคือมีค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะถ้าเกิดต้องสัมภาษณ์ในสถานที่ไกล ต้องอาศัยผู้สัมภาษณ์ที่มีการฝึกฝนที่ดี ไม่สามารถถามคำถามที่เป็นส่วนตัวมากเนื่องจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพราะยังไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ได้เพียงพอในระยะเวลาอันสั้น และมีปัญหารื่องร้อยละการตอบกลับ การสัมภาษณ์เฉพาะผู้ที่อนุญาตให้สัมภาษณ์เท่านั้นอาจจะเกิดอคติได้

1.2.2 การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone interviews) เป็นวิธีการที่ยืดหยุ่นจากการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว คือ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การรออนุญาตที่เปลี่ยนภาษณ์ สามารถสื่อสารอธิบายได้สองทางเมื่อเปรียบเทียบกับการสร้างแบบสอบถาม ข้อเสียคือ คำถามต้องสั้น กระชับ ไม่ต้องอธิบายมาก เพราะการสื่อสารให้เข้าใจยากกว่าการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว ต้องใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ไม่นาน เพราะความสนใจของผู้บริโภคในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ มีจำกัด และ กลุ่มตัวอย่างบางประเภทไม่สามารถสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ได้ เช่น กลุ่มทำงานนอกบ้าน

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

1.2.4 การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus group) การสัมภาษณ์แบบนี้มักจะใช้กับผู้บริโภคแบบรายบุคคลมากกว่าผู้บริโภคแบบเชิงธุรกิจ จะประกอบด้วยผู้ถูกสัมภาษณ์ประมาณ 6-8 คน เทคนิคนี้ทำให้ได้รายละเอียดเชิงลึกเหมือนกับการสัมภาษณ์เชิงลึก แต่จะดีกว่าการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนได้แนวคิดจากผู้ถูกสัมภาษณ์คนอื่นด้วยเป็นการกระตุ้นสิ่งที่ยังไม่ได้กล่าวถึง ช่วยให้จำได้ด้วยช่วยลดระยะเวลาในการสัมภาษณ์หลาย ๆ คนได้ แต่ข้อเสียของการสัมภาษณ์แบบกลุ่มคือจะต้องนัดเวลาผู้ถูกสัมภาษณ์หลาย ๆ คนให้ตรงกัน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ต้องให้ตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการ และลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์มักจะทำให้อ้างอิงกับกลุ่มลูกค้าในประชากรให้มากที่สุด ทำให้การคัดเลือกเป็นสิ่งที่ยาก

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

2. วิธีการทางอ้อม เช่น จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า การซื้อของลูกค้า เป็นข้อมูลที่มีข้อสมมุติฐานเบื้องต้นว่า ลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจแตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดเหล่านี้ จะเห็นว่าวิธีการนี้ไม่ได้เป็นการวัดความพึงพอใจโดยตรง ทำให้เกิดมิผลจากปัจจัยอื่นมาปะปนต่อตัวชี้วัดเหล่านี้ไม่ใช่แค่เพียงความพึงพอใจอย่างเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ร่องคำร้องเรียนของลูกค้า ถึงแม้ว่าลูกค้าจะไม่พึงพอใจเหมือนกันแต่บางคนก็จะร้องเรียน แต่บางคนเลือกที่จะไม่ร้องเรียน อย่างไรก็ตามวิธีการทางอ้อมมีข้อดีที่เป็นการวัดเชิงปรนัย ค่าของตัวเลขที่ได้ไม่ได้เปลี่ยนไปตามวิธีการวัด (Reactivity; Demand characteristics of measurement) และไม่ได้รบกวนลูกค้า (Unobtrusive)

ปริญญา จรรัชต์ (2546) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

- การใช้แบบสอบถามโดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดค่าตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่นการบริการ การบริหารและเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

- การสัมภาษณ์เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่งซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดกิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จำจัด สมรรคนนฤ (2557, หน้า 12-13) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล การวัดระดับความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจุงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ทั้งการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีย่อมมีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกันแต่ทุกวิธีการเป็นการดำเนินการเพื่อหาหนทางในการรับรู้ความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากลิستที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือรับรู้กับลิสต์ที่ได้รับบริการด้วยตนเอง

Stromborg (1984 อ้างถึงใน สมหมาย เพียณอม, 2551, หน้า 10) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะวัดในเรื่องใดนั้นข้อมูลต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่วิธีที่นิยมใช้กันคือ

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหากความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจ ได้สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ ข้อเสียคือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก และอาจมีข้อผิดพลาดในการถือความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้ คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องอ่านออกเสียงได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่อง ไม่สามารถออกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจ แบบสอบถามจึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐานดับ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีการต่อสู้และช่วงชา ให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการเสมอและความต้องการของมนุษย์นี้องไม่มีที่สิ้นสุด (Unlimited needs) ก็อเมื่อความต้องการเกิดขึ้น ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนั้นจะลดความสำคัญลงจน หมดความสำคัญไป แต่จะเกิดความต้องการสิ่งใหม่ต่อไป (Rine & Montag, 1976 อ้างถึงใน นันธนา อุยสนาดาย, 2557, หน้า 13-14) ได้แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเพื่อดำรงชีวิต เป็นความต้องการพื้นฐานที่ต้องบรรลุเพื่อให้มนุษย์อยู่อย่างปกติ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน การออกกำลังกาย ความสุขสนาญเกี่ยวกับเครื่องผุงห่มและที่อยู่อาศัย ความสะอาด ของร่างกายทั่วไป และความสะอาดของสภาพแวดล้อม ความต้องการความคุ้มครองภูมิของร่างกาย ตลอดจนความต้องการการรับถ่าย

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ ต้องการความมั่นคงความเป็นอิสระการพึงพาอาศัยผู้อื่น ความสำเร็จ

3. ความต้องการทางวิญญาณ (Spiritual needs) ได้แก่ ความต้องการความเชื่อความหวัง ความมีศักดิ์ศรีความมีเหตุผลการปีกบินใจและเสรีภาพ

การตอบสนองความต้องการ องค์การต้องจัดการกับความต้องการที่ไม่สมหวัง ความต้องการ ที่ไม่ประสบผลสำเร็จต่ำสุด เริ่มจากความต้องการพื้นฐานทางร่างกายต่อไปถึงความปลอดภัย การเป็นเจ้าของและความรัก การได้รับการยอมรับและการมีคุณค่าในตนเองเป็นสิ่งที่ดีเด่นหรือมี อิทธิพลมากที่สุด โดยทั่วไปแล้วความต้องการนี้จะกระตุ้นให้บุคคลต้องทำเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ ส่วนความต้องการที่รับผลสำเร็จแล้วจะไม่สามารถถูงใจได้ เช่น ถ้าขาดเสือผ้า อาหาร ก็จะทำงาน ให้ได้ค่าจ้างหรือผลประโยชน์เพื่อสนองต่อความต้องการนี้ ในขณะเดียวกันนี้สามารถตอบสนองความ ต้องการทางภาษา ความปลอดภัย ความเป็นเจ้าของ และความรัก ก็จะถูกกระตุ้นให้สนองตอบ ความต้องการระดับต่อไป

ทฤษฎีอาร์จี (ERG Theory) ศาสตราจารย์สุขศรีวงศ์ (2552) อธิบายทฤษฎีอาร์จีว่าความต้องการ ของมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ๆ และความต้องการของมนุษย์เริ่มต้นที่ขั้นต้นก่อน เช่นเดียวกับทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นเพียง 3 แบบ ได้แก่

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

หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้ว ความต้องการก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นถัดไป (Satisfaction-progression principle) แต่หากความต้องการในขั้นถัดไปไม่ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะถอยความต้องการกลับลงมาสู่ขั้นก่อน

จักรพงษ์ ไชยวังศ์ (2550) ความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมแสวงหาสิ่งต่าง ๆ ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นนั้น เพราะมีความต้องการต่าง ๆ เป็นแรงขับ ผลักดัน ความต้องการทางกายภาพเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ จะสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการได้ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดขึ้นมาใหม่มีวันลื้นสุด จึงมีผลให้บุคคลเกิดการแสวงหาสิ่งอื่น ๆ ต่อไป และมีการพัฒนาไปตามลำดับขั้น ละจนท้ายสุด นั่นคือ การนำตนเองไปสู่ระดับสูงสุด โดยการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งความต้องการ ทางด้านจิตใจ จะมีส่วนช่วยให้เกิดแรงขับในการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดเรื่องการบริการ (Service quality concept) Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ

1. รูปลักษณ์ (Tangible) ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การนำร่องรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ มีระบบการบริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษากับลูกค้า ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน ความพร้อมของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัย และเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคน ของพนักงาน เวลาในการเปิดให้บริการความสะดูดแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ของกิจการผู้ให้บริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มินนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการอี้อานาญประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประยุต ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดูด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้จริง สะดูด สายสื้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทึ้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชเมธ (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางเดียวกันนั่น ทึ้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทึ้งสื้น การจัดอำนวย ความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

ดวงรัตน์เรือง ศิลปะวิไล (2542 อ้างถึงใน กำพล แก้วสมนึก, 2552, หน้า 11-12) ได้ให้ รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการ บริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะดีอ้ว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีคุณภาพ เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ดังที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช้ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

ผู้วิจัยพึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจนั้น จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการสม่ำเสมอให้บริการอย่างเพียงพอ ให้บริการทันเวลาและมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอีกด้วย

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

V คือ Vision หรือวิสัยทัศน์แห่งบริการ เป็นการมองการบริการจากสายตาหรือมุมมองของลูกค้า โดยจะยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และการวางแผนต่าง ๆ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่จากการฟังลูกค้า

S คือ Skill หรือทักษะในการให้บริการ พนักงานบริการต้องได้รับการฝึกฝนในการให้บริการที่น่าประทับใจแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการจัดการการรับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า รวมไปถึงการใช้คอมพิวเตอร์ในฐานะเครื่องมือสมัยใหม่เพื่อการบริการลูกค้า

E คือ Empathy หรือความเข้าใจลูกค้า โดยจะต้องนั่งอยู่ในใจลูกค้าได้ สามารถให้บริการลูกค้าอย่างแตกต่างเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นแนวทางของการบริการสมัยใหม่ที่ต้องสร้างบริการที่เกิน

ความคาดหวังของลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการสะสมข้อมูลของตัวลูกค้า (Service customization)

R คือ Responsiveness คือการตอบสนองด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่า ผู้ให้บริการคือเพื่อนที่ดี ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการที่เหมาะสม รวมถึงวิธีการแก้ไขในกรณีที่เกิดความผิดพลาดจากการให้บริการ

V คือ Vigor หรือการสร้างความเข้มแข็งในการให้บริการ การบริการที่ดีจะเกิดจาก พนักงานที่มีความเข้มแข็งทั้งกายและใจ รวมไปถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในการบริการ และการสร้าง วัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพื่อขับเคลื่อนบริการที่เป็นเลิศ

E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้านั้น สร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ คือ การผูกใจลูกค้าและการเทียบวัดงานบริการของตนกับคู่แข่ง หรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่า และการรักษาลูกค้าไว้ได้อย่างยาวนาน

สิทธิชัย นำพญเพียร (2557, หน้า 29) สรุปไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้มารับบริการ ได้รับบริการที่ดีเลิศ ตรงตามความคาดหวัง หรือมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีศักยภาพในด้านความรู้ทางวิชาการ มีความสุภาพด่อ ผู้รับบริการและมีการต้อนรับที่เหมาะสม

2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งผลลัพธ์ของการบริการ มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

3. สถานที่สำหรับการให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง และทันสมัย

จากทฤษฎี และแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการ ที่เกิดขึ้น โดยธรรมชาติ และเกิดขึ้นโดยต้นเองซึ่งเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนา เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเอง ต้องการ และเป็น แรงจูงใจในการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการจากผู้บริการ

ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกบรรจุ

โรงเรียนสอนขับรถ คือ สถานที่ที่จัดการให้การศึกษา อบรม และฝึกหัดขับรถ ทั้งใน ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของเอกสาร อยู่ภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแล ของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการจะปรับลดภาระของภาครัฐ รวมถึงนโยบาย ของกรมการขนส่งทางบกที่จะ พัฒนาคุณภาพของใบอนุญาตขับรถและสนับสนุนให้ภาคเอกชน

เป็นผู้ดำเนินการค้านใบอนุญาตขับรถ โดยภาคเอกชนที่เปิดโรงเรียนสอนขับรถจะต้องมีความพร้อม ในค้านอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการเรียนการสอน อาคารสำนักงานและห้องเรียน สนามฟีกหัด ขับรถ ผู้ฝึกสอนขับรถ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนและฟีกหัดขับรถ รวมทั้ง บุคลากรที่จะเป็นผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และ เงื่อนไขที่กรรมการขับส่งทางบกกำหนด

วัตถุประสงค์ของโรงเรียนสอนขับรถ

การจัดตั้งโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขับส่งทางบกรอง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อช่วยแบ่งเบาภารกิจของภาครัฐ และเพื่อพัฒนาคุณภาพการออกใบอนุญาตขับรถให้มีประสิทธิภาพ

2. เพื่อจัดให้มีการเรียนการสอนและการอบรมตามหลักสูตรในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติตามหลักสูตรมาตรฐานที่กรรมการขับส่งทางบกกำหนดหรือให้ความเห็นชอบ หน้าที่ของโรงเรียนสอนขับรถ

โรงเรียนสอนขับรถจะต้องมีหน้าที่ในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ประกาศ กรรมการขับส่งทางบก พ.ศ. 2555 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกาศกรมการขับส่งทางบก พ.ศ. 2555 (กรมขับส่งทางบก, 2555, หน้า 14)

รายนต์

1. อาคารสถานที่สำหรับใช้เป็นที่ทำการต้องประกอบด้วย ห้องเรียนภาคทฤษฎีซึ่งมีพื้นที่ รวมกันไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร และมีสภาพเหมาะสมแก่การเรียนการสอน มีอากาศถ่ายเทได้ สะดวก ไม่มีเสียงดังจนเป็นที่รบกวนต่อการเรียนการสอน ห้องทำการ และห้องสุขา

2. มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนและฟีกหัดขับรถตามที่กรรมการ ขับส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ

3. มีหลักสูตรการสอน การอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการวัดผลไม่ต่ำกว่า หลักสูตรมาตรฐานที่กรรมการขับส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ

4. ผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติต้องเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ฝึกสอน จากการขับส่งทางบก

5. มีรถสำหรับใช้ในการฝึกหัดขับใช้การได้มี มีสภาพมั่นคงแข็งแรง มีเครื่องอุปกรณ์และ ส่วนควบคุมถ้วนถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นไปตามมาตรฐานที่กรรมการขับส่งทางบก กำหนด หรือให้ความเห็นชอบ

6. สนามฟีกหัดขับรถตามแบบแปลนแผนผังมาตรฐานที่กรรมการขนส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ ซึ่งมีความกว้างของถนนไม่น้อยกว่า 6 เมตร และมีความยาวไม่น้อยกว่า 300 เมตร ภายในสนามประกอบด้วย

(ก) ทางลาดลัด ทางร่วมทางแยก ทางโค้งรูปตัวอส ทางโค้งเก้าสิบองศา วงเวียน สะพาน

(ข) บริเวณฟีกหัดการเบรก การเดินหน้าและหยุดรถเทียบทางเท้า การขับรถเดินหน้า และถอยหลังในทางตรง การขับรถโดยหลังเข้าจอดในช่องว่างด้านซ้าย การขับรถโดยหลังเข้าจอดในช่องว่างทางตรง 90 องศา การกลับรถทางแคน การหยุดและออกรอบนทางลาด การถอยหลังเพื่อกลับรถ การฟีกหัดขับรถคอร์สสูปตัวแอล

(ค) เครื่องหมายจราจรและสัญญาณจราจรตามลักษณะของสนามฟีกหัดขับรถ

(ง) ศาลาที่พักระหัวงฟีกหัดขับรถที่มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 15 ตารางเมตร

รถจักรยานยนต์

1. อาคารสถานที่สำหรับใช้เป็นที่ทำการต้องประกอบด้วย ห้องเรียนภาคทฤษฎีซึ่งมีพื้นที่รวมกันไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร และมีสภาพเหมาะสมแก่การเรียนการสอน มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีเสียงดังจนเป็นที่รบกวนต่อการเรียนการสอน ห้องทำการ และห้องสุขา

2. มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอนและฟีกหัดขับรถตามที่กรรมการขนส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ

3. มีหลักสูตรการสอน การอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการวัดผล ไม่ต่ำกว่าหลักสูตรมาตรฐานที่กรรมการขนส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ

4. ผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติต้องเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ฝึกสอนจากการอบรมการขนส่งทางบก

5. มีรถจักรยานยนต์สำหรับใช้ในการฝึกหัดขับใช้การ ได้มี มีสภาพมั่นคงแข็งแรง มีเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบคุมถ้วนถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นไปตามมาตรฐานที่กรรมการขนส่งทางบกกำหนดหรือให้ความเห็นชอบ

6. สนามฟีกหัดขับรถตามแบบแปลนแผนผังมาตรฐานที่กรรมการขนส่งทางบกกำหนด หรือให้ความเห็นชอบ ซึ่งมีความกว้างของถนนไม่น้อยกว่า 4 เมตร และมีความยาวไม่น้อยกว่า 300 เมตร ภายในสนามประกอบด้วย

(ก) ทางลาดลัด ทางร่วมทางแยก ทางโค้งรูปตัวอส ทางโค้งเก้าสิบองศา วงเวียน สะพาน

(ข) บริเวณฟีกหัดการเบรก การทรงตัวบนไม้กระดาน การฝึกหัดขับคอร์สสูปตัวแอล การฝึกหัดขับคอร์สเลขแปด การควบคุมคันเร่งและความคล่องตัว การทรงตัวบนไม้รางคูกระนาด

(ค) เครื่องหมายจราจรและสัญญาณจราจรตามลักษณะของสนามฟีกหัดขับรถ

- (๑) ศาลาที่พักระหว่างฝึกหัดขับรถที่มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 15 ตารางเมตร
ด้านหลักสูตรการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถมาตรฐานของโรงเรียนสอนขับรถ
ประกาศกรมการขนส่งทางบก (กรมขนส่งทางบก, 2555, หน้า 56)
- ข้อ 4 ผู้ขอรับหนังสือรับรองหลักสูตรการสอนขับรถชนิดต้องกำหนดหลักสูตรและจัดให้
มี การสอน การอบรมและการฝึกหัดขับรถ ดังนี้
- 4.1 หลักสูตรการสอนขับรถชนิดจำนวนไม่น้อยกว่า 15 ชั่วโมง ประกอบด้วย
- 4.1.1 ภาคทฤษฎี ซึ่งมีเนื้อหาและชั่วโมงการอบรมและฝึกหัดขับรถจำนวน
ไม่น้อยกว่า 5 ชั่วโมง ดังนี้
- (1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก กฎหมายว่าด้วย รถยนต์
และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง
 - (2) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขับขี่อย่างปลอดภัย มารยาทในการขับรถ และ
stan แห่งและการป้องกันอุบัติเหตุ ไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง
 - (3) ความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษารถยนต์และอุปกรณ์ควบคุมภายใน รถยนต์ไม่
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
- 4.1.2 ภาคปฏิบัติ ซึ่งมีเนื้อหาและชั่วโมงการอบรมและฝึกหัดขับรถจำนวน
ไม่น้อยกว่า 10 ชั่วโมง ดังนี้
- (1) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรถและพื้นฐานการขับรถชนิดไม่น้อยกว่า
3 ชั่วโมง ได้แก่
 - (ก) การใช้รถชนิดเกียร์ธรรมดาหรือเกียร์อัตโนมัติ
 - (ข) การบำรุงรักษารถและการตรวจสอบประจำวัน
 - (ค) การเตรียมความพร้อมในห้องโดยสารก่อนออกรถ
 - (ง) การควบคุมและบังคับรถให้เคลื่อนที่ และการหยุดรถ
 - (จ) การใช้คลัตช์ กันเร่ง และเบรกอย่างถูกต้อง
 - (ฉ) การใช้เกียร์ในระดับความเร็วที่แตกต่างของรถยนต์เกียร์ธรรมดา
หรือเกียร์อัตโนมัติ
 - (2) การฝึกหัดขับรถตามท่าฝึกต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมง ได้แก่
 - (ก) การขับรถเดินหน้าและถอยหลังในทางตรง

(ข) การควบคุมความเร็วของรถ (การขับรถซิกแซกหรือการขับรถในทางโถงรูปตัวอeste)

- (ค) การกลับรถทางแคบ
- (ง) การขับรถเดินหน้าและถอยหลังของตรง
- (จ) การขับรถเลี้ยวมุ่งมากร่างๆ
- (ฉ) การขับรถถอยหลังเข้าจอดและเดินหน้าออกจากช่องว่าง ด้านซ้าย

ขนานกับขอบทาง

(ช) การขับรถถอยหลังเข้าจอดและเดินหน้าออกจากช่องว่าง ด้านซ้าย
มุ่งมากร่างๆ

(ช) การขับรถถอยหลังเข้าจอดและเดินหน้าออกจากช่องว่าง ด้านขวา
มุ่งมากร่างๆ

- (ฌ) การขับรถเดินหน้าเข้าจอดและถอยหลังออกจากช่องว่าง ด้านซ้ายมุ่งมากร่างๆ
- (ญ) การขับรถเดินหน้าเข้าจอดและถอยหลังออกจากช่องว่าง ด้านขวา
- (ฎ) การหยุดรถ การจอดรถ และอุบัติเหตุทางลาดชันหรือสะพาน
- (ฏ) การหยุดรถบนทางราบ
- (ฐ) การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก

(3) ฝึกหัดขับรถนอกสถานที่ตามสภาพถนนจริง ไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง

4.2 หลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ขับคู่อายุในอนุญาตขับรถยนต์ จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ประกอบด้วยหัวข้อวิชาต่าง ๆ ดังนี้

4.2.1 การขับรถอย่างปลอดภัย

4.2.2 มารยาทในการขับรถ

4.3 หลักสูตรการอบรมภาคทฤษฎีสำหรับผู้ขับรับใบอนุญาตขับรถยนต์ชั่วคราว จำนวนไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมง ประกอบด้วยหัวข้อวิชาต่าง ๆ ดังนี้

4.3.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

4.3.2 การขับรถอย่างปลอดภัยไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

4.3.3 มารยาทในการขับรถไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

ข้อ 5 ผู้ขับรับหนังสือรับรองหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์ต้องกำหนดหลักสูตร และ จัดให้มีการสอน การอบรมและการฝึกหัดขับรถ ดังนี้

5.1 หลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์จำนวนไม่น้อยกว่า 15 ชั่วโมง ดังนี้

**5.1.1 ภาคทฤษฎี ซึ่งมีเนื้อหาและชั่วโมงการอบรมและฝึกหัดขบวนงาน
ไม่น้อยกว่า 5 ชั่วโมง ดังนี้**

(1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก กฎหมายว่าด้วย รถยนต์
และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

(2) ความรู้เกี่ยวกับโครงการสร้างการขับขี่ มารยาท และหลักพื้นฐานการขับขี่
ปลอดภัยไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

(3) ความรู้เกี่ยวกับการนำร่องรักษารถจักรยานยนต์และอุปกรณ์ในการ ควบคุมรถ
ไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

**5.1.2 ภาคปฏิบัติ ซึ่งมีเนื้อหาและชั่วโมงการอบรมและฝึกหัดขบวนงานไม่น้อย
กว่า 10 ชั่วโมง ดังนี้**

(1) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรถและพื้นฐานการขับขี่รถจักรยานยนต์ไม่น้อยกว่า
5 ชั่วโมง ได้แก่

(ก) การเตรียมตัวก่อนการขับขี่

(ข) การควบคุมรถในขณะ ไม่เคลื่อนที่

(ค) การควบคุมรถในขณะเคลื่อนที่

(ง) การออกรถและการเร่งเครื่องยนต์อย่างนิ่มนวล

(จ) การเปลี่ยนเกียร์

(ฉ) การเบรก (ตอนที่ 1)

(ช) การควบคุมความเร็ว

(2) การฝึกหัดตามท่าฝึกต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 5 ชั่วโมง

(ก) การเบรก (ตอนที่ 2)

(ข) การขับรถเข้าทางโค้งรูปตัวเอสหรือทางโค้งรูปเหลา

(ค) การควบคุมคันเร่งและการทรงตัวบนทางคดเคี้ยวที่มีสิ่งกีดขวาง

(ง) การทรงตัวที่ความเร็วต่ำบน ไม้กระดาน

(จ) การทรงตัวบน ไม้รังคลุกระนาด

(ฉ) การขับขี่โดยปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก

(ช) การขับขี่และการขอครุณทางลาดชันหรือสะพาน

(ช) การขับขี่เมื่อมีคนซ้อนท้าย

(ล) การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก

5.2 หลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ประกอบด้วยหัวข้อวิชาต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การขับรถอย่างปลอดภัย

5.2.2 นารยาทในการขับรถ

5.3 หลักสูตรการอบรมภาคทฤษฎีสำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ชั่วคราว จำนวนไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมง ประกอบด้วยหัวข้อวิชาต่าง ๆ ดังนี้

5.3.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

5.3.3 นารยาทในการขับรถไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

ข้อมูลโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการอนุมัติให้ดำเนินการในจังหวัดชลบุรี

1. โรงเรียนสอนขับรถ แอคดาวน์ ชลบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 186/7 หมู่ที่ 1 ถนนสุขุมวิท ตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรการสอนขับรถชนิด ๑ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์

2. โรงเรียนสอนขับรถ แอคดาวน์ ศรีราชา ตั้งอยู่เลขที่ 272 หมู่ที่ 12 ถนนสุขุมวิท ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรการสอนขับรถชนิด ๑ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์

3. โรงเรียนสอนขับรถ แอคดาวน์ บางละมุง สุขพร้อม ตั้งอยู่เลขที่ 13/3 หมู่ที่ 9 ตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรการสอนขับรถชนิด ๑ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์

4. โรงเรียนสอนขับรถ มิตรยนต์ พัทยา ตั้งอยู่เลขที่ 102/5 หมู่ที่ 9 ตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตร การสอนขับรถชนิด ๑ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์

5. โรงเรียนสอนขับรถ ศรีราชา ไคร์ฟิว ตั้งอยู่เลขที่ 155/15 หมู่ที่ 7 ตำบลสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 1 หลักสูตร คือ หลักสูตร การสอนขับรถชนิด ๑

6. โรงเรียนสอนขับรถ บอสส์พัทยา ตั้งอยู่เลขที่ 164 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เปิดทำการสอน การอบรมและฝึกหัดขับรถ จำนวน 2 หลักสูตร หลักสูตร การสอนขับรถชนิด ๑ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คaben พงษ์ สุมาลย์ โภจน์ (2550, หน้า 70-74) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของสถานศึกษาใน ambit ของม่วง ใจ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหารวิชาการ สถานศึกษาได้มีการปฏิรูปการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรและการปรับปรุงเนื้อหาใหม่ ความเหมาะสมสมกับวัยและความสนใจอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการพัฒนาระบวนการเรียนรู้ ครุจัดกระบวนการเรียนรู้ ได้อย่างเหมาะสม ล่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเอง ได้ตามธรรมชาติและตามความสามารถของผู้เรียน

2. ด้านการบริหารงบประมาณ สถานศึกษาได้มีการบริหารงบประมาณในรูปแบบคณะกรรมการ โดยมีคณะกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ปกครองนักเรียนและชุมชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และจัดทำแผนกลยุทธ์ และรองบูรณาภิภาก รายจ่ายล่วงหน้า การใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ มีประโยชน์ คุ้มค่าต่อการเรียนการสอน จัดทำเอกสารและหลักฐานทางการเงินต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ผู้บริหารและเข้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ซื้อสัตย์ สุจริต ทำงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้มีคณะกรรมการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรายงานผลการดำเนินการใช้งบประมาณให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

3. ด้านการบริหารบุคคล ผู้บริหารและครุภัณฑ์มีความสัมพันธ์อันดีและเป็นกันเองกับผู้ปกครอง การจัดครุภัณฑ์มีความรู้ ประสบการณ์ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้เป็นครุผู้สอนและครุประชำชั้น ได้อย่างเหมาะสม การดูแลเอาใจใส่และการกดขันในด้านการเรียนของนักเรียน

4. ด้านการบริหารทั่วไป เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารและครุภัณฑ์ในท้องถิ่น รักและเคารพคนในท้องถิ่น ผู้ปกครองและชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานศึกษาอยู่เป็นประจำ

เฉลิมเกียรติ ตุ่นแก้ว (2553, หน้า 52) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการบริหารงานบุคคล รองลงมา คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงบประมาณและด้านวิชาการ ตามลำดับ

สุวรรณี ควรทอง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อการให้บริการของโรงเรียน การขนส่งทางบก ��การขนส่งทางบก พบร่วมกับ นักเรียนโรงเรียนการขนส่ง มีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของโรงเรียนการบนสั่ง กรมการบนสั่งทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความไว้วางใจ รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสั่งที่สมัพต์ได้

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิชบริการเพลิดพะเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และเสนอแนะว่า ควรจะลดขั้นตอนในการดำเนินการด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่าง ๆ เพราะมีความล่าช้า ในด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ต้องการให้มีการทำเอกสารอ้างอิงที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการ ควรจัดให้มีที่จอดรถที่เพียงพอและรักษา ความสะอาดห้องน้ำ

ชนชาดา วีระพันธ์ (2555) วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร บริการส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยืดหยุ่น แล้วไส และในด้านการบริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ปัณณวัชร พัชราภรณ์ (2558) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์แห่งประเทศไทย ต่อคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้าน สั่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรฯ และพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สั่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้า ผู้ใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

ความตระหนักของมหาวิทยาลัยที่มุ่งพัฒนานบุคลากร อาคารสถานที่และปรับกระบวนการขั้นตอนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

กำพล แก้วสมนึก (2552) วิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท พรีซิชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความนำเชื้อถือ ในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดการสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนที่สั่งซื้อสินค้ากับบริษัทฯ และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจกับบริษัทฯ ซึ่งส่งผลให้กิจกรรมสามารถดำเนินไปอย่างยั่งยืน

อาทิตย์ พาน៉อชา (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนจะมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมประชาคม เสนอปัญหาความต้องการของชุมชนในระดับตำบล เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเชิงนโยบาย ปรับปรุง ฟื้นฟูบูรณะ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนแก่เจ้าหน้าที่เพื่อประโยชน์ในการบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ประชาชนมีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกในระดับตำบล และประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการบริการ

3. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่ในการให้บริการมีอย่างเพียงพอต่อความต้องของประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน เช่น มีที่นั่งเพียงพอ มีบริการน้ำดื่มฟรี มีกาแฟฟรี และมีช่องทางเดินเข้าออกอย่างสะดวก สำหรับประชาชนที่มารับบริการ เปิดให้บริการ

4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องในด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของประชาชน เช่น ให้บริการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย การบริการคุ้มครองระบบไฟฟ้าบ้านและไฟฟ้าสวน ระบบประปาหมู่บ้าน และการบริการด้านสาธารณสุข ให้บริการอย่างเสมอเดือนโดยไม่มีผลกระทบต่อระบบราชการประจำ

5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างก้าวหน้า การใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษคู่มือเจ้าหน้าที่ให้บริการพร้อมที่ให้บริการและเรียนรู้การให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์เพื่อวารณกรรม

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
คณพงษ์ สุมาลย์ (2550)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจด้วยใช้สถิติ (One-way Analysis of Variance)	ผู้ปักครองนักเรียนในสถานศึกษาในอาเภอหนองม่วงไทร จำนวน 346 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย	แบบสอบถาม	- ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ความสัมพันธ์ของผู้ปักครองกับนักเรียน - ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ปักครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของสถานศึกษา	พบความสัมพันธ์ของผู้ปักครองนักเรียนที่เด็กต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริหาร สถานศึกษาด้านการบริการวิชาการ ด้านการบริการบุคคล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
สุวรรณ ควรทอง (2557)	การวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจด้วยใช้สถิติ t-test , F-test และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ LSD	นักเรียนการขันส่งจำนวน 235 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งอิฐ	แบบสอบถาม	- ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ - ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการบริการ 5 ด้าน คือ ด้านลิงที่สมศักดิ์ ได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่	พบว่านักเรียนโรงเรียนการขันส่งมีความพึงพอใจในการภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในรายได้ และอาชีพ ความไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและ วิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับ การวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
มหาวิทยาลัย รามคำแหง	การวิจัยเชิง ปริมาณ	นักศึกษาระดับ ปริญญาโท ที่กำ ลังศึกษาอยู่ในปี	แบบสอบถาม	- ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ จำนวน 120	พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมากในด้าน ระบบสื่อสารเรียน การสอน รองลงมาคือด้าน วิชาการ ด้านอาคาร สถานที่ และด้าน สาขาวิชา ห้องสมุดอัตโนมัติ ตามลำดับ
สาขาวิทยา บริการเคมี	ด้วยวิธีการ สำรวจ	การศึกษา (2554- 2555) จำนวน 120 คน ใช้วิธีการสุ่ม		ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุตัวชี้วัดปี, สาขาวิชา	
พระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555)	โดยใช้สถิติที่ใช้ t-test , One-way ANOVA	อย่างง่าย		- ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการ บริการการศึกษา	
ชนชาต วีระพันธ์ (2555)	การวิจัยเชิง ปริมาณด้วย วิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ t-test , One-way ANOVA	ประชาชนที่มารับ ^{บริการของ} องค์กรบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า ^{ในช่วงวันที่ 1} มกราคม 2554 ถึง ^{31 ธันวาคม 2554} ระยะเวลา 1 ปี ^{จำนวน 340 คน} ใช้วิธีการสุ่มแบบ ง่าย	แบบสอบถาม	- ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและ อาชีพ	พบว่าประชาชนมีความ พึงพอใจในด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพออยู่ ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการ ให้บริการอย่างเสมอ ภาค บริการที่ตรงเวลา บริการอย่างเพียงพอ บริการอย่างต่อเนื่อง บริการอย่าง ก้าวหน้า
ปั้นณวัชร์ พัชราลัย (2558)	การวิจัยเชิง ปริมาณด้วย วิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ Multiple regression	ประชาชนที่รู้จัก ที่ ใช้บริการ และที่ เคยใช้บริการของ ธนาคารเพื่อการคิจ ที่อาชญากรรม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่ม ^{ตัวอย่างแบบ} ^{บังเอิญ}	แบบสอบถาม	- ตัวแปรตาม คือ ^{ความก้าดีของลูกค้า} - ตัวแปรอิสระ คือ ^{ความพึงพอใจต่อ} ความก้าดีใน ธนาคาร มือทิชิพลใน ^{คุณภาพการ} ทางบวกต่อความก้าดีใน ^{ให้บริการของลูกค้า} และการรับรู้ ^{และการ} ภาพลักษณ์ของ ^{สินค้าหรือบริการ}	พบว่าความพึงพอใจต่อ ^{คุณภาพการให้บริการและ} การรับรู้ภาพลักษณ์ของ ^{ธนาคาร มือทิชิพลใน} ทางบวกต่อความก้าดีใน ^{การให้บริการของลูกค้า} และภาพลักษณ์ของ ^{สินค้าหรือบริการ}

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2550)	การวิจัยเชิงปริมาณคัวย (2552) แก้วสมนึก	นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และประชาชนที่มารับบริการจากงานวิทยาศาสตร์ จำนวน 400 คน โดยใช้สถิติ regression	แบบสอบถาม นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และประชาชนที่มารับบริการจากงานวิทยาศาสตร์ จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ	- ตัวแปรดัชนี “ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ	พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากในงานบริการทั้ง 5 ด้าน
กำพล แก้วสมนึก	การวิจัยเชิงปริมาณคัวย วิธีการสำรวจ Survey research	ลูกค้าทั้งหมดของบริษัท พรีซิชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 161 บริษัท	แบบสอบถาม (Questionnaire) ทรัพยากรในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ความพร้อม ความเชื่อมั่น การคุ้มครองสิทธิ์ เอกสารที่ได้รับ	- ตัวแปรตาม “ได้แก่ ยอดการสั่งซื้อสินค้าโดยเดลิเวอรีแต่ละเดือน และระยะเวลา	พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมด้านยอดการสั่งซื้อสินค้า
อาทิตย์ พจน์อาจ (2557)	การวิจัยเชิงปริมาณคัวย วิธีการสำรวจ โดยใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA	ประชาชนที่มารับบริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ในช่วงวันที่ 1 มกราคม 2556 ถึง 31 ธันวาคม 2556 ระยะเวลา 1 ปี จำนวน 480 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย	แบบสอบถาม รายได้ การศึกษา อาชีพ และรายได้	- ตัวแปรอิสระ “ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ก้าวหน้า	พบความแตกต่างระหว่างระดับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และก้านมีผลต่อระดับความพึงพอใจอย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการทางวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อการให้บริการของ โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการบนส่างทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อการให้บริการของ โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการบนส่างทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี ในด้านวิชาการ ด้านการเรียนการสอน ด้านสนามทดสอบขับรถ ด้านอาคารสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษารึ้งนี้ ได้แก่ ผู้สมัครเข้ารับการอบรมกับโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการบนส่างทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ที่สมัครเรียนระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ถึงมีนาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 2,428 ราย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สมัครเข้ารับการอบรมกับโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการบนส่างทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ที่สมัครเรียนระหว่างเดือนมกราคม 2561 ถึงมีนาคม 2561 จำนวน 343 ราย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งแทนค่าตามสูตรได้ ดังนี้

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

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05)

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

$$n = 343.4 \text{ คน}$$

ดังนั้น จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 343 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดย การหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม โดยใช้โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม ดังนี้

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

ดังนั้นจะได้จำนวนตัวอย่างประชากรในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของ ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีค่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียน สอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็นค้านต่าง ๆ 4 ค้าน ดังนี้

ค้านวิชาการ การเรียน การสอน	จำนวน 5 ข้อ
ค้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)	จำนวน 5 ข้อ
ค้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขั้นรถ	จำนวน 5 ข้อ
ค้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน 5 ข้อ
โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating scale) ดังนี้	
มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา/ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียน สอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จากนั้นนำมา กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียน สอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ศึกษาและตรวจสอบเนื้อหาของ แบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ความถูกต้อง เหมาะสม ความชัดเจนในการใช้ภาษาและขอบเขตของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุง ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 นายมโนท ชาญวัฒนศิลป์ ขนส่งจังหวัดชลบุรี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

3.2 นายสุพิชัย เต็งประเสริฐ หัวหน้ากุ่มวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัด

ชลบุรี

3.3 นางสาวบุศринทร์ รัตนไชยเชษฐ์ หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่ง
จังหวัดชลบุรี

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถ
ที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา^{แล้วนำไปสร้างเป็นแบบสอบถาม}

2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปแจกให้ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ด้วยตัวเอง จำนวน 6 โรงเรียน ดังนี้

2.1 โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ ชลบุรี จำนวน 144 ชุด

2.2 โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ ศรีราชา จำนวน 77 ชุด

2.3 โรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ บางละมุง สุขพร้อม จำนวน 80 ชุด

2.4 โรงเรียนสอนขับรถ มิตรยนต์ พัทยา จำนวน 14 ชุด

2.5 โรงเรียนสอนขับรถ ศรีราชา ไดร์ฟวิ่ง จำนวน 14 ชุด

2.6 โรงเรียนสอนขับรถ บอสส์สพัทยา จำนวน 14 ชุด

3. ผู้ศึกษารับแบบสอบถามกลับคืนมาด้วยตนเอง จำนวน 343 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์
ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

4. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำข้อมูลที่ได้มาลง
รหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วทั้งหมด มาวิเคราะห์และประมาณผลด้วยคอมพิวเตอร์ และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใน การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย ส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อชีพ และรายได้

2. การวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใน การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของ ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกกรบรองในจังหวัดชลบุรี

ผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรม ที่มีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกกรบรองในจังหวัดชลบุรี โดยใช้เกณฑ์แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย (คุณเดือน พันธุ์มนนาวิน, 2551, หน้า 343) ดังนี้

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

3. การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอ้างอิง (Inferencial statistics) ทดสอบในกรณีต่าง ๆ ดังนี้

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

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

ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé) ได้แก่ ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05

4. การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 3 โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อการให้บริการของโรงเรียน สอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการ ขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อ เดือน การวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก โรงเรียนสอนขับรถที่ กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 6 โรงเรียน โดยเก็บข้อมูลจากผู้สมัครเข้ารับ การอบรมในโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 343 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถ ที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านวิชาการ การเรียน การ สอน 2) ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) 3) ด้านการทดสอบ ภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ 4) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้สมัครเข้ารับการอบรม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

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

ตารางที่ 3 (ต่อ)

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

ตารางที่ 3 (ต่อ)

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

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

ร้อยละ 41.98 รองลงมา คือ แอคิวานซ์ บางละมุง สุขพร้อม กิดเป็นร้อยละ 23.32 และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเจ้ากัน คือ มิตรยนต์ พัทยา, ศรีราชา ไคร์ฟวิ้ง, บอสส์พัทยา ไคร์ฟเวอร์ กิดเป็นร้อยละ 4.08

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรองในจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรองในจังหวัดชลบุรี
ด้านวิชาการ การเรียน การสอน

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

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

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

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam)

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

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

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

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขั้นรถ

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

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

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

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านอาคารสถานที่ และถึงอำนวยความสะดวก

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

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

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

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีในภาพรวม

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

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

= 0.52) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านอาการสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในบ้าน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, SD = 0.53) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีตามตัวแปรเพศ

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

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรีตามตัวแปรเพศ พนว่าค่า Sig. = 0.48 แสดงว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการอบรม โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

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

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พนว่า ความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองใน

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

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอายุของผู้เข้ารับการอบรม

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

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอายุของผู้เข้ารับการอบรม พนว่า ค่า Sig. = 0.950 แสดงว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่าง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

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

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถช่วงระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถมากที่สุด คือ ช่วงประถมศึกษาปีที่ 6 ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.41$) และ ปริญญาตรีปีที่ 1 ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.38$) รองลงมา คือ มัธยมศึกษาปีที่ 3 ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.43$) อันดับสุดท้าย คือ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.47$) ตามลำดับ ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

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

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. = 0.95 แสดงว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

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

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

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขบวนที่กรรมการบนส่างทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี กับช่วงอาชีพ

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

* $p \leq .05$

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

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมช่วงอาชีพ

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

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference) พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพอิสระ/ อาชีวศึกษา มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขั้นรถแตกต่างจากผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพพนักงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพ อาชีพอิสระ/ อาชีวศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงรายได้ต่อเดือน

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

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

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

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

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ค่า Sig. = 0.331 แสดงว่า ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่าง จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการuhnส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการuhnส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการuhnส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการuhnส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจโรงเรียนสอนขั้บรถที่กรรมการuhnส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถ ที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัคร เข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี และเพื่อ เบรย์บเทียบความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่ง ทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านวิชาการ การเรียน การสอน 2) ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) 3) ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขับรถ 4) ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า 1) ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่ มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน 2) ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่ กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน 3) ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอน ขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัด ชลบุรี แตกต่างกัน 4) ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอน ขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน 5) ผู้สมัครเข้ารับการอบรมที่มี อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัด ชลบุรี แตกต่างกัน

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงเรียนสอนขับรถที่ กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 6 โรงเรียน โดยเก็บข้อมูลจากผู้สมัครเข้ารับ การอบรมในโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 343 คน จากการคำนวณโดยสูตรของ Yamane (1970) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การทดสอบค่าที (t-test) และ การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least significant difference test) ซึ่งผลการศึกษาจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียน สอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบกธรรง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 343 คน สรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย พบว่า โดยทั่วไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.48 มีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 49.56 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมการศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ร้อยละ 39.36 และมีอาชีพพนักงานเอกสาร มากที่สุด ร้อยละ 33.24 โดยมีรายได้ต่อเดือน 15,001- 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.0 โรงเรียนสอนขั้นรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ แอร์โวนช์ ชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 41.98

2. ระดับความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้นรถที่กรรมการ ขนส่งทางบกธรรง ในจังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขั้นรถที่กรรมการขนส่งทางบก ธรรง ในจังหวัดชลบุรี ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบ ขั้นรถ รองลงมา ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) ด้านวิชาการ การ เรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบร่วม

2.1 ด้านวิชาการ การเรียน การสอน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ของผู้สอน สื่อ อุปกรณ์ต่าง ๆ เหนماะสมกับเนื้อหาวิชาและช่วยเสริมการเรียนรู้และความเข้าใจ และ ความครบถ้วนของเนื้อหาหลักสูตร ตามลำดับ

2.2 ด้านการทดสอบภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) โดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับ แรก ได้แก่ ความถูกต้องของระบบการประมวลผลการทำสอบ เนื้อหาข้อสอบมีความเหมาะสม เข้าใจง่ายและความง่ายต่อการใช้งานของระบบการทดสอบ ตามลำดับ

2.3 ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขั้นรถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ สนามทดสอบขั้นรถมีมาตรฐาน บุคลากรผู้ฝึกสอนและทดสอบ มีความรู้ ความสามารถและทักษะ ในการสอน และสนามทดสอบขั้นรถมีความปลอดภัย ตามลำดับ

2.4 ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ความสะอาดของสถานที่โดยรวม และสถานที่ตั้งมีความเหมาะสมเดินทางสะดวก ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้สมัครเข้ารับการอบรม โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี จำแนกดังนี้

3.1 เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.4 รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.5 อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี อภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจัยบัน โรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ได้มีแผนการพัฒนาการจัดการทุกด้าน มีการปรับแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนตามหลักสูตรที่กรรมการขนส่งทางบกรก กำหนด และมีแผนปฏิบัติการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนทุกปี มีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการตามแผน จากนั้น มีการตรวจสอบคุณภาพการเรียนการสอน อาคารสถานที่และประเมินจากคณะกรรมการของกรรมการขนส่งทางบกรทุกไตรมาส รวมทั้งการเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียนสอนขับรถทำให้ผู้สมัครเข้ารับการอบรมมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบกรับรอง ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ คเขนพงษ์ สุมาลย์โภจน์ (2550, หน้า 70-47) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของสถานศึกษาในอำเภอหนอง ม่วง ໄบ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแพร่ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานศึกษาอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหารวิชาการ สถานศึกษาได้มีการปฏิรูปการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรและการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับวัยและความสนใจอย่างต่อเนื่อง ผู้นำนักเรียนพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ครุจัดกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองได้ตามธรรมชาติและตามความสามารถของผู้เรียน
 2. ด้านการบริหารงบประมาณ สถานศึกษาได้มีการบริหารงบประมาณในรูปแบบคณะกรรมการ โดยมีคณะกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ปกครองนักเรียนและชุมชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และจัดทำแผนกลยุทธ์และการอบรมงบประมาณรายจ่ายล่วงหน้า การใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ มีประโยชน์ คุ้มค่าต่อการเรียนการสอน จัดทำเอกสารและหลักฐานทางการเงินต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ทำงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้มีคณะกรรมการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรายงานผลการดำเนินการใช้งบประมาณให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
 3. ด้านการบริหารบุคคล ผู้บริหารและครุภักดีมีความสัมพันธ์อันดีและเป็นกันเองกับผู้ปกครอง การจัดครุภักดีมีความรู้ ประสบการณ์ มีความสามารถในการแก้ปัญหาให้เป็นครุภักดีและครุประชำชัน ได้อย่างเหมาะสม การดูแลเอาใจใส่และการกดขันในด้านการเรียนของนักเรียน
 4. ด้านการบริหารทั่วไป เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารและครุภักดีในท้องถิ่นรักและเคารพคนในท้องถิ่น ผู้ปกครองและชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานศึกษาอยู่เป็นประจำและสอดคล้องกับการศึกษาของ เฉลิมเกียรติ ตุ้นแก้ว (2553, หน้า 52) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครอง ที่มีต่อการบริหารงาน โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการบริหารงานบุคคลกร รองลงมา คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงบประมาณและด้านวิชาการ ตามลำดับสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวรรณี ควรทอง (2557) ได้ทำการศึกษาพึงพอใจของนักเรียนต่อการให้บริการของ โรงเรียนการบนส่างทางบก กรรมการบนส่างทางบก พ布ว่า นักเรียนโรงเรียนการบนส่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ โรงเรียนการบนส่าง กรรมการบนส่างทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพอใจสูงสุดคือ ด้านความไว้วางใจ รองลงมาคือ ด้านการอาชีวศึกษา

ใจใส่ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ สอดคล้องกับ การศึกษาของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิชบริการเอนิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา พบว่า นักศึกษามี ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านห้องสมุด อัตโนมัติ ด้านระบบดื่มของการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมาก และเสนอแนะว่า ควรจะลดขั้นตอนในการดำเนินการด้านการขอเอกสารหรือหนังสือ รับรองต่าง ๆ เพราะมีความล่าช้า ในด้านห้องสมุดอัตโนมัติต้องการให้มีตัวรถที่เพียงพอและเอกสารอ้างอิงที่ ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการ ควรจัดให้มีตัวรถที่เพียงพอและรักษาระบบความ สะอาดห้องน้ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนัดา วีระพันธ์ (2555) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริการส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก ที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้าน การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจใน เรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมี ความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปัณณวัชร์ พัชราลัย (2558) ได้วิจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพการ บริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้าน ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ และพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ด้านการ สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผล ต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้อง กับการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2550) ได้สำรวจความพึง พอยใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า งานบริการ 5 งาน ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้แก่ งานวิทยบริการ งานทะเบียน งานกิจการนักศึกษา งาน การเงิน และงานพัสดุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงานบริการ ซึ่งเป็นผลจากความ ตระหนักของมหาวิทยาลัยที่มุ่งพัฒนาบุคลากร อาคารสถานที่และปรับกระบวนการบันตอน ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษา ของ กำพล แก้วสมนึก (2552) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ

คุณภาพการบริการของ บริษัท พรีซิชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดการสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนที่สั่งซื้อสินค้ากับบริษัทฯ และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจกับบริษัทฯ ซึ่งส่งผลให้กิจการสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับการศึกษาของอาทิตย์ พจน์อชา (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลแทนนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนจะมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมประชาคม เสนอปัญหาความต้องการของชุมชนในระดับตำบล เสนอแนวแนวทางแก้ไขปัญหาชีวิตรับประทาน ฟื้นฟูภูมิประเทศ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนแก่เจ้าหน้าที่เพื่อประโยชน์ในการบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ประชาชนมีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกในระดับตำบล และประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการบริการ
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่ในการให้บริการมีอย่างเพียงพอต่อความต้องของประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน เช่น มีที่นั่งเพียงพอ มีบริการน้ำดื่มฟรี มีกาแฟบริการฟรี และมีช่องทางเดินเข้าออกอย่างสะดวก สำหรับประชาชนที่มารับบริการ เปิดให้บริการ
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องในด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของประชาชน เช่น ให้บริการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย การบริการดูแลกำกับระบบไฟฟ้าบ้าน และไฟฟ้าส่วนระบบประปาหมู่บ้าน และการบริการด้านสาธารณสุข ให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลายโดยไม่มีผลกระทบต่อระบบราชการประจำ
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างก้าวหน้า การใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษคู่มือเจ้าหน้าที่ให้บริการ พร้อมที่ให้บริการและเรียนรู้การให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่ กรมการขนส่งทางน้ำกรับรองในจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางน้ำกรับรองในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนที่ ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตข้อเสนอแนะบางประดีน ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนี้น ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดอาคารสถานที่ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการตามบริบทของพื้นที่
2. ด้านด้านวิชาการ การเรียน การสอน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ เป็นอันดับสอง ดังนี้ ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายให้เจ้าหน้าที่ด้านวิชาการ การเรียน การสอนของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางน้ำกรับรองในจังหวัดชลบุรี ให้ความรู้ในด้านอื่นที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น เช่น ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและติดตามประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

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

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ประชาชนความมีส่วนร่วมติดตามผลการปฏิบัติและผลงานของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางน้ำกรับรองในจังหวัดชลบุรี ในการติดตั้งช่องทางข่าวสาร รับฟัง ข้อคิดเห็น ร้องเรียน และร้องทุกข์
2. ประชาชนควร มีส่วนร่วมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา วิธีการปรับปรุงระบบงาน การให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางน้ำกรับรองในจังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการที่มีตู้ช่องทางการรับข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงเรียนสอนขั้นrootที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี
2. ควรศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการโดยเข้าร่วมประชุมเสนอปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาวิธีการปรับปรุง ปรับปรุงระบบงานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ



บรรณาธิการ

กรมขนสั่งทางบก. (2555). การอบรมและฝึกหัดขั้บตอนมาตรฐานของโรงเรียนสอนขับรถ. กรุงเทพฯ: กรมขนสั่งทางบก.

จำจัด สมรรถนัฐ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเล กองทัพเรือ เกาะช้าง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบันทิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและการออกแบบ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.

จำพล แก้วสมนีก. (2552). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พารเชชั่น ทูลส์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. ปริญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบันทิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คเณพงษ์ sumaalyorong. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของสถานศึกษาในอำเภอหนองม่วงไข่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบันทิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

จักรพงษ์ ไชยวัฒ. (2550). ความต้องการในการพัฒนาตนของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบันทิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิตนันท์ นันท์ไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ชีเอ็จดูเคชั่น.

เฉลิมเกียรติ ตุ้นแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบันทิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบันทิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและการออกแบบ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชาญณรงค์ ธนະมูล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลเมืองสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ภาคบันทึกประศาสนศาสตรมหาบันทิต, สาขาวิชาการปักโครงห้องถัง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คุจเดือน พันธุ์วนวิน. (2551). ตำราขั้นสูงทางระเบียบวิธีวิทยาการวิจัย หลักและวิธีการประมวลเอกสารเพื่อความเป็นเลิศในการวิจัยทางพุทธศาสนา. กรุงเทพฯ: เอ.ที.พรีนติ้ง.

- ธนกร ดุลยปกรณ์ชัย. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสตรีชั้ยปฐม 2 จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหากรุณาธิราชวิทยาลัย.
- นันทนา อุยส์สนา. (2557). ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีษะจรเข่น้อย อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลักษณะการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำลิน เที่ยมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประเสริฐ เล็กสรรสิริญ. (2550). การพัฒนารูปแบบการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพของสมมชชาสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี. *Veridian E-Journal*, ฉบับภาษาไทยสาขาวัฒนธรรมศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ, 10(3), 2205-2220.
- ปริญญา จรรัชต์. (2546). ความพึงพอใจของเกย์ตระกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี. กรุงเทพฯ: กรมปศุสัตว์.
- ปัณณวัชร์ พัชราลัย. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเพื่อการเกษตรฯ ที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรหมพัฒน์ รักษาพราหมณ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลพาจูก อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์. ปริญญานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ภัคจิรา เลิศอริยศักดิ์ชัย. (2554). การตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มริยา ไกรุง. (2552). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางรถศึกษาสายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเดลิมพระเกียรติ จังหวัดตระง. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา. ตระง: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค พับลิเคชั่นส์.

วนิชา ศรีตะปัญญา. (2551). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน สตรีชัยภูมิ 2 จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ การออกกำลังกายและการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราражพงษ์ ตันม่วง. (2552). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

วสันต์ ยอดศรี. (2550). การวัดความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

วิจิตรา คงชื่อ. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนท่าช้าง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระแหง เขต 2. ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครศรีรักษ์. (2550). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครศรีรักษ์ 2550. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครศรีรักษ์.

สมเกียรติ นิมิตรุ่งทวี. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท พ.พาณิชย์เทคโนโลยีและแคลร์ จำกัด จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สมพิศ ศิริพัฒนาเจริญสุข. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อหน้าที่ของเทศบาลเมืองสารบูรี.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สมหมาย เปี้ยนออม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครศรีรักษ์. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนราธิวาสราชนครศรีรักษ์.

สารกร สุขศรีวงศ์. (2552). การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร. กรุงเทพฯ: จี.พี.ไซเบอร์พรินท์.

สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. (2560). ข้อมูลผู้สมัครเข้ารับการอบรมของโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกกรร Jong ในจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี.

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยนูรพา.

สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกย์ตระกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโถร่างกายและระบบการผลิตการเกย์ตระกร จังหวัดอุบลราชธานี. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สุนทร เพ็ชรพราว. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของครูผู้สอนที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนอัสสัมชัญ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนูรพา.

สุนทรี เตียงกูด. (2559). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดศรีประชาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 3. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยนูรพา.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลักษณะบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยนูรพา.

สุวรรณี ควรทอง. (2557). ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการให้บริการของโรงเรียนการขันล่ง กรมการขันล่งทางบก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่สถาบันบัณกอก.

อมรรัตน์ พึ่งน่วม. (2556). การประเมินโครงการ โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 39. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

อาทิตย์ พจน์อาจ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโภงนำร่อง จังหวัดขันทบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยนูรพา.

อำนวย แกมนิล. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านคลองสามสิบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนูรพา.

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



แบบสอบถาม เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขบวนที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองใน
จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

โปรดตอบคำถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความ หรือช่องที่ตรง กับ
ความเป็นจริงมากที่สุด และ โปรดตอบคำถามทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการประเมินผล

1. คำตอบหรือข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นความลับ ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนั้นจะ
นำเสนอด้วยความร่วมเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนบริการจัดการ
โรงเรียนสอนขบวนที่กรรมการขนส่งทางบกรับรองต่อไป

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อ โรงเรียนสอนขบวนที่
กรรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

โสภากย์ กานวัน

นิติศิริปริญญาโท

กลุ่มวิชาการบริหารท่าไฟ

วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- | | | |
|--|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 21 ปี | <input type="checkbox"/> 21-30 ปี | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี |
| <input type="checkbox"/> 41-50 ปี | <input type="checkbox"/> 51-60 ปี | <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป |

3. ระดับการศึกษา

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาปีที่ 6 | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาปีที่ 3 |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. | <input type="checkbox"/> ปวส./ อนุปริญญา | <input type="checkbox"/> บริษัตรีขึ้นไป |

4. อาชีพ

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> นักศึกษา | <input type="checkbox"/> รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ/ ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> พนักงานเอกชน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

5. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,000 บาทขึ้นไป | |

6. โรงเรียนสอนขบวนที่สมัครเข้ารับการอบรม

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> แอดวานซ์ ชลบุรี | <input type="checkbox"/> แอดวานซ์ ศรีราชา |
| <input type="checkbox"/> แอดวานซ์ บางละมุง สุขพร้อม | <input type="checkbox"/> มิตรนต์ พัทยา |
| <input type="checkbox"/> ศรีราชา ไคร์ฟวิ�ก | <input type="checkbox"/> บอสส์สพัทยา ไคร์ฟเวอร์ |

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรรมการขนส่งทางบก
รับรองในจังหวัดชลบุรี**

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการทดสอบภาคปฏิบัติและสนามทดสอบขั้บรถ					
1. สนามทดสอบขั้บรถมีมาตรฐาน					
2. สนามทดสอบขั้บรถมีความปลอดภัย					
3. พาหนะที่ใช้ทดสอบมีมาตรฐาน					
4. พาหนะที่ใช้ทดสอบมีความปลอดภัย					
5. บุคลากรผู้ฝึกสอนและทดสอบ มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการสอน					
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ดังมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก					
2. ความเพียงพอสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่จอดรถ ที่พัก					
3. ขนาดห้องอบรมมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ อบรม					
4. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
5. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					

ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ทำให้ได้เสียเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้

ประวัติอของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายโศภาคย์ กาแวน
วัน เดือน ปี เกิด	31 สิงหาคม พ.ศ. 2510
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
ตำแหน่งและประวัติการ ทำงาน	<p>พ.ศ. 2542-2545 บุคลากร 5 กรรมการuhnส่งทางบก</p> <p>พ.ศ. 2546-2551 นักวิชาการuhnส่ง 5</p> <p>สำนักงานuhnส่งจังหวัดปทุมธานี</p> <p>พ.ศ. 2552-2556 นักวิชาการuhnส่งชำนาญการ</p> <p>สำนักงานuhnส่งจังหวัดนครปฐม</p> <p>พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน นักวิชาการuhnส่งชำนาญการ</p> <p>สำนักงานuhnส่งจังหวัดชลบุรี</p> <p>222/862 ถนนงามวงศ์วาน แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร</p> <p>พ.ศ. 2539 ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง</p> <p>พ.ศ. 2561 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล</p>
ที่อยู่ปัจจุบัน	
วุฒิการศึกษา	