

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สารนิพนธ์
ของ
นายประภาส เกตุแก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

388.32

ป346ค

ร.3

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บทคัดย่อ

ของ

นายประภาส เกตุแก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2546

ประภาส เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี และประเภทของบริการ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Rating scale) ชนิด 5 ตัวเลือก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดย LSD

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตัวแปร ของผู้ใช้บริการ พบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านเจ้าหน้าที่ และอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างและประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการด้านการจดทะเบียนรถใหม่ และการเสียภาษีประจำปี และการโอนกรรมสิทธิ์ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านอาคารสถานที่ มากกว่า ผู้ใช้บริการ ด้านการเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE OF MOTOR VEHICLE
REGISTRATION DIVISION, PRACHUAB-KHIRI KHUN TRANSPORT OFFICE

AN ABSTRACT
BY
PRAPAS KETKEAW

Present in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Education degree in Business Education
At Srinakharinwirot University
October 2003

Prapas ketkeaw. (2003). *Customer Satisfaction towards The Service of Motor Vehicle Registration Division, Prachuab Khiri-Khun Transport office* . Master Project. M.Ed.(Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Adviser : Prof. Dr. Tumrong Udompijitkul.

This study aimed to investigate and compare satisfaction level of customer satisfaction towards The Service of Motor Vehicle Registration Division, Prachuab Khiri-Khun Transport office. The companion forward on sex , education , occupation, frequency per year and type of service. The samples comprised of 400 customers in customer service of Motor Vehicle Registration Division, Prachuab Khiri-Khun Transport office, through accidental sampling. 5-rating questionnaire was administered. The data were analyzed by SPSS for Windows as well as percentage, means, Standard deviation, t test, One way Analysis of Variance and LSD

The results revealed that :

1. Customer satisfaction towards the services of Motor Vehicle Registration Division, Prachuab Khiri-Khun Transport office was a high level as a whole and in each aspect.
2. Comparing customer satisfaction according to personnel's variables, it was found that ;
 - 2.1 There was statistical significant difference at .05 level on customer service with difference sex as a whole. Considering each aspect, it was found that there was statistical significant difference at .05 level on personnel , and office building, and comfortable.
 - 2.2 There was no statistical significant difference on customer service with difference education and frequency as a whole and in each aspect.
 - 2.3 There was statistical significant difference at .01 level on customer service with different occupation as a whole. Considering each aspect, it was found that there was statistical significant difference at .05 level on comfortable. Moreover, customer satisfaction for government officer and Public enterprise personnel were higher than who were others labour and business owners.
 - 2.4 There was no statistical significant difference on customer service with difference type of service as a whole. Considered each aspect, it was found that there was statistical difference at .05 level on office building

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

55

(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

55

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ

55

ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

55

กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

55

กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

55

คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 4 เดือน ตุลาคม

พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณปัญญา ธีระวิทยเลิศ ,คุณปกรณ์ บุรณากาญจน์, คุณสุนันท์ กรณ์เกษม, คุณสมชัย อิทธิภักดิ์, คุณฉันทนา เกตุแก้ว ที่ได้กรุณาตรวจสอบ แก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลี้มไทย , อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณขนส่งจังหวัด หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และหัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาอำเภอปราณบุรี ซึ่งได้อนุญาตให้ผู้วิจัยได้ทำงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน เป็นกำลังใจ ถวายทอดวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาในชั้นมหาบัณฑิตและสำเร็จการศึกษาด้วยดี

ประกาศ เกตุแก้ว

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	5
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การดำเนินงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	6
ประวัติความเป็นมาของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	6
วัตถุประสงค์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	8
ภารกิจของฝ่ายทะเบียนรถ	8
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	11
ความหมายของความพึงพอใจ.....	11
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	12
ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ.....	13
ความหมายของการให้บริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	20
ลักษณะของการบริการ.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา.....	25
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	34
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ.....	35
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	59
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	60
	อภิปรายผล.....	62
	ข้อเสนอแนะ.....	65
	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	65
	บรรณานุกรม	66
	ภาคผนวก.....	69
	ภาคผนวก ก.....	70
	ภาคผนวก ข.....	75
	ภาคผนวก ค.....	81
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	83

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี ประเภทของบริการที่ใช้.....	41
2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน.....	43
3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวมและรายข้อ.....	44
4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ.....	45
5 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ.....	46
6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ.....	47
7 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	48
8 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อาชีพ.....	49
9 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มาใช้บริการใน 1 ปี.....	50
10 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประเภทของการใช้บริการ.....	51
11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ จำแนกตาม เพศ.....	52

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	53
13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ จำแนกตาม อาชีพ.....	54
14 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ.....	55
15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี.....	56
16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ จำแนกตาม ประเภทของบริการ.....	57
17 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตาม ประเภทของบริการ.....	58

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากคำแถลงของ พ.ต.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 (กรมประชาสัมพันธ์ 2544 : 30) รัฐบาลมีนโยบายที่จะพัฒนาการเมืองของประเทศไทยไปสู่การปกครองในระบอบประชาธิปไตย แบบมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถปกครองตนเองและพิทักษ์สิทธิของตนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งจะมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพสร้างความโปร่งใสและจัดการทุจริตในการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมและเอื้อต่อการพัฒนาประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยในด้านการบริหารราชการนั้น รัฐบาลมีแนวนโยบายชัดเจนที่จะดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ปฏิรูประบบราชการให้มีประสิทธิภาพและมีโครงสร้างที่กระชับ เหมาะกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ พร้อมทั้งเร่งตรากฎหมายเพื่อปรับโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในกระแสโลก และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

ปรับปรุงบทบาทของภาครัฐจากผู้ปฏิบัติและผู้ควบคุมมาเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก และให้การสนับสนุนการดำเนินงานของภาคเอกชนและประชาชน โดยส่งเสริมให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ เพื่อวางแนวทางการดำเนินการให้ชัดเจนและต่อเนื่อง

ปรับกระบวนการบริหารราชการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการข้อมูลข่าวสารอย่างกว้างขวาง รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน พร้อมกันนี้จะปรับปรุงพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

เร่งพัฒนาคุณภาพของข้าราชการให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชน รวมทั้งกฎหมายระเบียบขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารราชการมีความยืดหยุ่นมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีการประเมินผลที่เป็นระบบและเป็นธรรม

เร่งรัดการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดทำ และจัดสรรงบประมาณให้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ และส่งเสริมให้กระทรวง ทบวง กรม มีบทบาทในการตัดสินใจมากขึ้นพร้อมทั้งจัดให้มีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส ปิยะพันธ์ จำปาสด (อธิบดีกรมการขนส่งทางบก 2545) ได้กล่าวมอบนโยบายในการปฏิบัติงานในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2545 ว่า สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล ทำให้การสั่งงานและการรับมอบงานในระดับกระทรวงกับหน่วยงานในระดับกรม เป็นลักษณะข้อตกลง ที่ผู้ลงนามต้องปฏิบัติตามสัญญา ดังนั้นเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกทุกคน จะต้องตั้งใจอุทิศเวลาในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม(นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) คือหลัก 5 ป. ซึ่งประกอบด้วย คือ โปร่งใส คือ การให้บริการต้องเป็นไปตามกฎระเบียบอย่างเสมอภาคเป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง ปราดเปรียว คือ การทำงานมีความรวดเร็ว ทันใจผู้ใช้บริการ ไม่ดึงเรื่องให้ล่าช้า ต้องอุทิศเวลาให้ราชการอย่างเต็มที่ ประสิทธิภาพ คือ รวดเร็วจริง แต่ต้องมีประสิทธิภาพด้วยปลอดภัย คือ คำนึงถึงนโยบายในความปลอดภัยของการใช้รถใช้ถนน โดยเฉพาะการเข้มงวดในการออกใบอนุญาตขับรถ และการตรวจสภาพรถ ประทับใจ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ดูแลประชาชนอย่างเต็มที่ สำหรับในส่วนของกรมการขนส่งทางบกมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการขนส่งทางถนน ตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นองค์กรหลักในการจัดระเบียบและ

พัฒนาระบบการขนส่งทางถนนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัด เป็นธรรม และสอดคล้องกับการขนส่งระบบอื่น ตลอดจนสร้างเสริมการบริการที่มีประสิทธิภาพด้วยระบบงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และด้วยบุคลากรที่มีความสามารถมีจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อประชาชน" ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของกรมการขนส่งทางบกดังกล่าวข้างต้น

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ขนส่ง ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นงานที่มีผู้เข้ารับบริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก เนื่องจากสภาพปัจจุบันปริมาณการเพิ่มของจำนวนรถใหม่มีปริมาณที่สูงขึ้นทุกวัน ทำให้จำนวนผู้ใช้รถที่เข้าใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการสวนทางกับนโยบายในการลดอัตราค่าสิ่งขำราชการของรัฐบาล รวมทั้งมาตรการในการประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารงานราชการ ที่จะต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่มีอยู่อย่างจำกัด กับการให้บริการกับประชาชนที่มีปริมาณงานเพิ่มขึ้นอย่างสูงมีประสิทธิภาพสูงสุด จากสภาพปัญหาและแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมการขนส่งทางบก ว่าผู้ใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนและภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับใด เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เปรียบเสมือนตัวแทนของกรมการขนส่งทางบก ซึ่งเป็นส่วนราชการหนึ่งที่จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงประสิทธิภาพและการพัฒนาศักยภาพขององค์กร ให้ก้าวทันกับยุคสมัยปัจจุบัน และอนาคต และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับประชาชนอย่างสูงสุด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการใน 1 ปี ประเภทของการใช้บริการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญของการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานขนส่งสาขาอื่น ๆ ได้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการบริหารงานของสำนักงานขนส่งให้มีมาตรฐาน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 10,000 คน (รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2545 : 26-31)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางการสุ่มของดาวิน เฮนเดล (Darwin Hendel) ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็น

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 ระดับการศึกษา

1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.2.2 ปริญญาตรีและสูงกว่า

1.3 อาชีพ

1.3.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

1.3.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

1.3.3 รับจ้าง

1.3.4 เกษตรกร

1.4 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการใน 1 ปี

1.4.1 จำนวน 1 ครั้ง

1.4.2 จำนวน 2 ครั้งขึ้นไป

1.5 ประเภทของการใช้บริการ

1.5.1 การจดทะเบียนรถใหม่

1.5.2 การเสียภาษีประจำปี

1.5.3 การโอนกรรมสิทธิ์

1.5.4 การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่
2. ด้านอาคารสถานที่
3. ด้านการอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหมายถึง ความรู้สึกประทับใจของผู้ที่มาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจต่อเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับบุคลิกภาพ การแต่งกาย การไหว้จาก กิริยามารยาท มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้น มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และการให้บริการทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจต่ออาคารสถานที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีความสะอาดเรียบร้อย มีบรรยากาศดี การจัดที่นั่งสำหรับการรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน รวมทั้งมีสถานที่จอดรถเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย

1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจต่อความสะดวกสบายในการติดต่อและการบริการ เกี่ยวกับ การเตรียมความพร้อม ในการให้บริการ การใช้ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับคิวอย่างเท่าเทียมกัน การที่ผู้ให้บริการสามารถชำระค่าภาษีผ่านไปรษณีย์ได้ ชำระผ่านธนาคารได้ การมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทนได้ เวลาเปิดและปิดทำการของสำนักงานขนส่ง เวลาปิดบัญชีรับเงิน รวมทั้งความถูกต้องในการให้บริการ

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ามาติดต่อใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถในสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หมายถึง สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมการขนส่งทางบก ตั้งอยู่เลขที่ 199 หมู่ที่ 4 ถนนเพชรเกษม ตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการเข้ามาติดต่อใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อดำเนินการด้านทะเบียนรถในระยะเวลา 1 ปี

5. ประเภทของการใช้บริการ หมายถึง รูปแบบการบริการของฝ่ายทะเบียนรถในสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่จัดให้บริการกับผู้ให้บริการ ใน 4 ประเภท โดยคัดเลือกผู้ที่ไม่ซ้ำกัน

5.1 การจดทะเบียนรถ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เกี่ยวกับการดำเนินการในการจดทะเบียนรถเท่านั้น

5.2 การเสียภาษีประจำปี หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกี่ยวกับการเสียภาษีประจำปีและต่ออายุทะเบียนรถเท่านั้น

5.3 การโอนกรรมสิทธิ์ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกี่ยวกับการโอนกรรมสิทธิ์หรือการเปลี่ยนเจ้าของรถเท่านั้น

5.4 การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ กับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ ได้แก่ การเปลี่ยนชื่อ สกุล ที่อยู่ เปลี่ยนเครื่องยนต์ เปลี่ยนสีรถ เปลี่ยนลักษณะรถ เปลี่ยนโครงคัสซี แจ้งย้ายรถออก แจ้งไม่ใช้รถชั่วคราว แจ้งไม่ใช้รถตลอดไป แจ้งขอใบแทนเอกสารชำระหรือสูญหาย

6. ฝ่ายทะเบียนรถ หมายถึง ฝ่ายที่ดูแลรับผิดชอบและให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการทางด้านทะเบียนและภาษีรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522 พ.ร.บ.ล้อเลื่อน พ.ศ. 2473 และ พ.ร.บ.การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

7. วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ที่ให้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ

7.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง ผู้ที่มีการศึกษาสูงสุด เริ่มตั้งแต่ระดับประถมศึกษา จนถึงระดับอนุปริญญา

7.2 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า หมายถึง ผู้ที่มีการศึกษาสูงสุด เริ่มตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

8. อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ

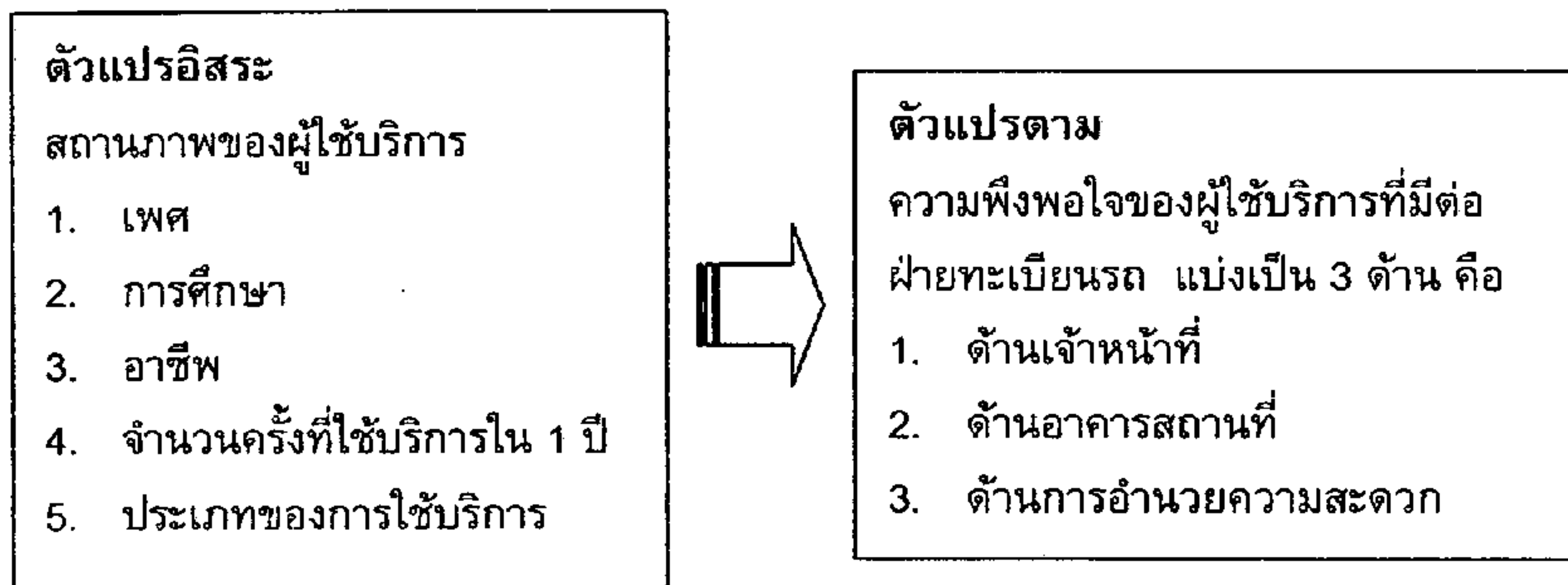
8.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ หมายถึง ผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ

8.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว หมายถึง ผู้ที่ประกอบอาชีพกิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนและบริษัท จำกัด

8.3 รับจ้าง หมายถึง ผู้ที่ประกอบอาชีพในการรับจ้างทั่วไป

8.4 เกษตรกร หมายถึง ผู้ที่ประกอบอาชีพ ทำนา ทำสวน ทำไร่ และประมง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการต่างประเภทกัน มีระดับความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและผลงานและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้รถที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

1. การดำเนินงานของ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมการขนส่งทางบก
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 - 1.2 วัตถุประสงค์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 - 1.3 ภารกิจของฝ่ายต่าง ๆ
 - 1.4 คำแนะนำในการดำเนินการทางทะเบียนรถ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
 - 2.3 ความหมายของการให้บริการ
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.5 ลักษณะของการบริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

1. ความเป็นมาของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมการขนส่งทางบก

1.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี :2545) เปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2509 เป็นอาคารเช่า ตั้งอยู่บนถนนพิทักษ์ชาติ ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2523 ได้ย้ายไปเช่าอาคารพาณิชย์ บริเวณหน้าหมู่บ้านสันตินคร ถนนเพชรเกษม ตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และในปี พ.ศ. 2529 ได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารสำนักงาน ตั้งอยู่เลขที่ 199 หมู่ที่ 4 ถนนเพชรเกษม ตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ บนเนื้อที่ 6 ไร่ 2 งาน 10 ตารางวา โดย อาคารที่ 1 เป็นอาคารชั้นเดียว ซึ่งในปัจจุบันเป็นที่ปฏิบัติงานของขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ฝ่ายวิชาการขนส่ง งานบริหารทั่วไป และงานตรวจสอบสภาพรถ ส่วนอาคารที่ 2 สร้างในปี พ.ศ. 2537 เป็นอาคาร 3 ชั้น เป็นที่ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนรถ และฝ่ายใบอนุญาตขับรถ โดยสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จะให้บริการครอบคลุมพื้นที่ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอกุยบุรี และอำเภอทับสะแกนอกจากนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงได้เปิดสำนักงานขนส่งสาขาจำนวน 2 สาขา คือ

1. สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาอำเภอปราณบุรี เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2538 ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ อำเภอปราณบุรี อำเภอหัวหิน และกิ่งอำเภอสามร้อยยอด
2. สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อำเภอบางสะพาน เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ อำเภอบางสะพาน และอำเภอบางสะพานน้อย

ด้านเจ้าหน้าที่

ปัจจุบันฝ่ายทะเบียนรถมีเจ้าหน้าที่รวมทั้งสิ้น 11 คน โดยแบ่งเป็นช่างตรวจสภาพรถจำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียน 6 คน และลูกจ้างชั่วคราวปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลจำนวน 5 คน โดยมีการแบ่งหน้าที่ในการให้บริการดังนี้

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ	จำนวน 1 คน
การจดทะเบียนรถยนต์ใหม่	จำนวน 1 คน
การจดทะเบียนรถจักรยานยนต์	จำนวน 1 คน
การโอนกรรมสิทธิ์และเปลี่ยนแปลงรายการอื่น ๆ	จำนวน 1 คน
การต่อทะเบียนและเสียภาษี พ.ร.บ.รถยนต์	จำนวน 1 คน
การจดทะเบียนและเสียภาษี พ.ร.บ.ขนส่งทางบก	จำนวน 1 คน
การตรวจสภาพรถ	จำนวน 4 คน

ด้านสถานที่

สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอาคารสำนักงานจำนวน 2 อาคาร ตั้งอยู่เลขที่ 199 หมู่ที่ 4 ตำบลอ่าวน้อย อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ บนเนื้อที่ 6 ไร่ 2 งาน 10 ตารางวา โดยสถานที่ตั้งอยู่ติดถนนเพชรเกษมด้านทิศตะวันตกมีระยะทางห่างจากตัวเมืองประจวบคีรีขันธ์ ประมาณ 7 กิโลเมตร โดยอาคารหลังที่ 1 เป็นอาคารชั้นเดียวเป็นที่ปฏิบัติงานของขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ฝ่ายวิชาการขนส่ง งานบริหารทั่วไป และงานตรวจสภาพรถ ส่วนอาคารหลังที่ 2 เป็นอาคาร 3 ชั้น โดยชั้นที่ 1 เป็นที่ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนรถ ชั้นที่ 2 เป็นที่ปฏิบัติงานของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ชั้นที่ 3 เป็นห้องประชุม และห้องอบรมผู้เข้ารับใบอนุญาตขับรถ ในส่วนของที่ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนรถซึ่งอยู่ชั้นล่างสุด มีการจัดจุดให้บริการจำนวน 4 ช่องบริการ มีการจัดที่นั่งพักคอยขณะรอรับบริการ มีโทรทัศน์ 1 จุด มีตู้น้ำดื่ม 1 จุด มีห้องสุขาแยกระหว่างชายหญิง มีป้ายแนะนำการติดต่อ 1 จุด มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม 1 จุด มีโทรศัพท์สาธารณะ 2 เครื่อง

ด้านการอำนวยความสะดวก

เนื่องจากในสภาพปัจจุบันมีปริมาณรถที่จดทะเบียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากขึ้นทุกวันแต่อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่มีอยู่อย่างจำกัด กรมการขนส่งทางบกจึงได้นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการผู้ใช้รถที่มารับบริการกับสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เช่น การเปลี่ยนรูปแบบของใบเสร็จรับเงินที่สามารถพิมพ์พร้อมเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีได้ในคราวเดียวกัน มีการให้บริการโดยใช้เจ้าหน้าที่คนเดียวกันในการให้บริการนั้นจนเสร็จขั้นตอน มีการใช้ระบบคิวในการรอรับบริการ เฉพาะเรื่องการเสียภาษีประจำปี ตาม พ.ร.บ.รถยนต์เนื่องจากมีปริมาณผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวันเฉลี่ยประมาณ 150 รายต่อวัน และมีการให้บริการเสียภาษีประจำปี ผ่านไปรษณีย์ ผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รวมทั้งมีการเสียภาษีประจำปีต่างสำนักงานภายในจังหวัด และการเสียภาษีประจำปีต่างสำนักงานนอกเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ มีการอนุญาตให้เอกชนดำเนินการตรวจสภาพรถกรณีที่ ต้องตรวจสภาพเพื่อต่ออายุทะเบียนรถและเสียภาษีประจำปี ซึ่งผู้ใช้รถไม่ต้องนำรถเข้ารับการตรวจที่สำนักงานขนส่งจังหวัด มีการจัดให้มีจุดบริการจัดทำประกันภัยภายในอาคาร มีการบริการให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ผ่านบริการทางอินเทอร์เน็ต ที่เว็บไซต์ <http://www.dlt.motc.go.th> และสามารถร้องเรียนเรื่องราวต่าง ๆ ถึงอธิบดีกรมการขนส่งทางบก ที่ตู้ ปณ. 550 ปทจ.สามเสนใน กรุงเทพมหานคร 10400 และรับเรื่องราวร้องเรียนโดยตรงที่ E-mail : piyapan @ dlt.motc.go.th

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2522 กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน พ.ศ. 2473 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด
2. วางแผนการขนส่งทางบกและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบกภายในจังหวัดกำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา
3. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

การแบ่งแยกส่วนราชการภายในสำนักงาน

ฝ่ายวิชาการขนส่ง
 ฝ่ายทะเบียนรถ
 ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
 งานบริหารทั่วไป
 สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาอำเภอปราณบุรี
 สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาอำเภอบางสะพาน

1.2 วัตถุประสงค์ของสำนักงานขนส่งจังหวัด และสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา

1. เพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการในเรื่องต่าง ๆ ภายในสำนักงาน มีความเป็นธรรมและสามารถตรวจสอบได้
2. เพื่อให้มีระบบการขนส่งทางถนนที่ปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน คุ่มค่าทางเศรษฐกิจ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. เพื่อให้ยานพาหนะที่ใช้บนท้องถนนมีความมั่นคงแข็งแรง และปลอดภัยตามมาตรฐานสากล
4. เพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน
5. เพื่อให้การบันทึกบัญชีการรับ-จ่ายเงิน และการควบคุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามระเบียบ ขอบบังคับที่กำหนด

1.3 การกิจหลักของฝ่ายต่าง ๆ

งานบริหารทั่วไป รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี การจัดทำงบประมาณ การพัสดุ งานรับชำระค่าภาษีประจำปีทางไปรษณีย์ และช่วยงานตรวจการ

ฝ่ายวิชาการขนส่ง รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำหนด ปรับปรุงหรือยกเลิก เส้นทางเดินรถและเงื่อนไขเกี่ยวกับการประกอบการขนส่งประจำทาง ขนส่งไม่ประจำทาง รถขนาดเล็ก และรถส่วนบุคคล งานตรวจการ งานส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่ง การประชาสัมพันธ์ สำนักรวบรวมจัดทำข้อมูลสถิติและวิเคราะห์การขนส่งเพื่อวางแผนการจัดระเบียบการขนส่งภายในจังหวัด งานใบอนุญาตประกอบการขนส่ง เป็นที่ปรึกษาแก้ไขปัญหาข้อกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน

ฝ่ายทะเบียนรถ รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการทางด้านทะเบียนและภาษีรถ การตรวจสภาพรถ การตรวจสอบรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วย รถยนต์ และ

กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน ได้แก่ การจดทะเบียนรถ การชำระค่าภาษีประจำปี การโอนกรรมสิทธิ์รถ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียน และอื่น ๆ

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตผู้ประจำรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และใบอนุญาตขับขี่ ล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน ได้แก่ การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต การยกเลิกหรือเพิกถอนใบอนุญาต และอื่น ๆ

สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาอำเภอปราณบุรี รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกอบการขนส่งส่วนบุคคล การตรวจปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก งานด้านภาษีและทะเบียนรถ (ยกเว้นการจดทะเบียนรถและการย้ายเข้า) การตรวจสภาพรถ งานด้านใบอนุญาตขับรถ ใบอนุญาตผู้ประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2522 และกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน พ.ศ. 2473 งานด้านการเงิน งานธุรการ งานพัสดุ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี อำเภอหัวหิน และกิ่งอำเภอสามร้อยยอด

สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาอำเภอบางสะพาน รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกอบการขนส่งส่วนบุคคล การตรวจปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก งานด้านภาษีและทะเบียนรถ (ยกเว้นการจดทะเบียนรถและการย้ายเข้า) การตรวจสภาพรถ งานด้านใบอนุญาตขับรถ ใบอนุญาตผู้ประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2522 และกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน พ.ศ. 2473 งานด้านการเงิน งานธุรการ งานพัสดุ ในเขตพื้นที่อำเภอบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย

1.4 คำแนะนำในการดำเนินการทางทะเบียน

1.4.1 การจดทะเบียนรถใหม่ จะต้องดำเนินการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดเท่านั้น โดยมีหลักฐานที่ต้องใช้ดังนี้

1. สำเนาทะเบียนบ้านเจ้าของรถ
2. สำเนาบัตรประจำตัวเจ้าของรถ
3. หลักฐานการได้มาของรถ เช่น ใบเสร็จรับเงิน เอกสารการนำเข้า ซึ่งเป็นเอกสารจากบริษัทผู้จำหน่ายรถ
4. กรณีที่เป็นชาวต่างชาติ ต้องใช้ ใบรับรองถิ่นที่อยู่, พาสปอร์ต (ถ่ายเอกสารทุกหน้า) และหลักฐานการได้มาของรถ

ขั้นตอนการจดทะเบียน

1. ยื่นคำร้องขอจดทะเบียนรถพร้อมหลักฐาน
2. นำรถไปตรวจสภาพ
3. จ่ายค่าธรรมเนียมและภาษี
4. รับใบเสร็จรับเงิน และใบนํ้ารับแผ่นป้ายพร้อมใบคู่มือจดทะเบียนรถ

การดำเนินการในการจดทะเบียนรถใหม่ หากเจ้าของรถมิได้ไปดำเนินการเอง จะต้องทำหนังสือมอบอำนาจให้แก่ผู้ดำเนินการแทน และผู้ดำเนินการแทนจะต้องนำบัตรประชาชนมาแสดงด้วย

1.4.2 การเสียภาษีประจำปีและต่ออายุทะเบียนรถ

กรณีรถที่จดทะเบียนตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522

เจ้าของรถสามารถนำใบคู่มือจดทะเบียนรถยนต์ขึ้นเสียภาษีประจำปี ที่สำนักงานขนส่งจังหวัด หรือสำนักงานขนส่งสาขาภายในจังหวัด ได้เลย สำหรับรถยนต์ที่มีอายุทะเบียนตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปและรถจักรยานยนต์ที่มีอายุทะเบียนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จะต้องมีการรับรองการตรวจสภาพรถ จากสถานตรวจสภาพรถที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบกแนบมาด้วย

ขั้นตอนการเสียภาษีต่ออายุทะเบียนรถ

1. เจ้าของรถนำใบคู่มือจดทะเบียนรถไปแสดง
2. ตรวจสอบเอกสาร คำนวณค่าภาษี
3. ชำระเงิน และรับใบเสร็จรับเงิน พร้อมเครื่องหมายแสดงการเสียภาษี

กรณีรถที่จดทะเบียนตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยการขนส่งทางบก พ.ศ.2522

เจ้าของรถจะต้องนำหนังสือแสดงการจดทะเบียนรถ ใบอนุญาตประกอบการขนส่ง หลักฐานการจัดทำประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และจะต้องนำรถเข้ารับการตรวจสภาพที่สำนักงานขนส่งจังหวัด หรือสำนักงานขนส่งสาขาที่รับผิดชอบตามภูมิสำเนาของเจ้าของรถทุกปี

ขั้นตอนการเสียภาษีต่ออายุทะเบียนรถ

1. นำรถเข้ารับการตรวจสภาพประจำปี
2. ยื่นหลักฐานการตรวจสภาพรถ หนังสือแสดงการจดทะเบียนรถ กรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
3. ตรวจสอบเอกสาร คำนวณภาษี
4. ชำระเงิน รับใบเสร็จรับเงินและเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีประจำปี

1.4.3 การโอนกรรมสิทธิ์

การโอนเปลี่ยนเจ้าของรถ ผู้โอนและผู้รับโอนจะต้องแจ้งนายทะเบียนภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ซื้อขาย โดยมีหลักฐานที่ใช้ ดังนี้

1. สำเนาทะเบียนบ้านทั้งของผู้โอนและผู้รับโอน
2. บัตรประจำตัวประชาชน พร้อมสำเนา ทั้งของผู้โอนและผู้รับโอน หากมอบอำนาจให้ผู้ใดมาทำการแทน ผู้ดำเนินการต้องนำบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วย
3. ใบคู่มือจดทะเบียนรถ
4. หลักฐานการซื้อขาย เช่น ใบเสร็จรับเงิน หรือสัญญาซื้อขาย

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ยื่นคำร้องขอโอน โดยผู้โอนและผู้รับโอนต้องลงนามในใบคำร้องด้วยตนเอง
2. นำหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไปแสดง
3. นำรถไปตรวจสอบ
4. ชำระค่าธรรมเนียม รับใบเสร็จรับเงิน

การดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์เปลี่ยนเจ้าของรถ จะต้องไปดำเนินการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดหรือสำนักงานขนส่งสาขาภายในจังหวัดที่รับผิดชอบพื้นที่ ตามที่อยู่ของเจ้าของรถเดิม

1.4.4 การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ

การดำเนินการทางทะเบียนรถนอกเหนือจากที่กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งได้แก่การแจ้งเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ การเปลี่ยน ชื่อ สกุล ที่อยู่ การเปลี่ยนเครื่องยนต์ การเปลี่ยนสีรถ การแจ้งย้ายรถออก การแจ้งไม่ใช้รถ การขอใบแทนเอกสารแทนฉบับเดิมที่ชำรุด หรือสูญหาย การรับรองเอกสาร

เอกสารที่ใช้

1. สำเนาทะเบียนบ้านเจ้าของรถ
2. บัตรประจำตัวเจ้าของรถ พร้อมสำเนา
3. เอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการนั้น ๆ
4. หนังสือมอบอำนาจกรณีที่เจ้าของรถไม่ได้ไปดำเนินการด้วยตนเอง

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

แชปลิน (Chaplin. 1968 : 437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein . 1995 : 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจ จะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจขึ้น

วิมลสนธิ ทรยางกูร (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย

หลุย จำปาเทศ (2538 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการ ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

ทรงสมร คชเลิศ (2543 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏว่าออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

บุษบง กุญแจนาค (2545 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า และปรากฏออกมาทางพฤติกรรมว่า รู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ ประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ

เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล (2545 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว ได้รับผลตอบแทนที่ต้องการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นนั่นเอง

กูด (Good . 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

มอร์ส (Morse . 1953 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะจิต ที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

วัลแมน (Wolman . 1973 : 384) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

สรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์จากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการในทางบวก หรือทางลบ ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมว่ารู้สึกพอใจ รู้สึกประทับใจ และรู้สึกชอบ ต่อสิ่งนั้น โดยสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกทางพฤติกรรม

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow 's

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 35-46) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ โดยเสนอแนวคิดที่ว่า การจูงใจของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ลำดับขั้นตอนความต้องการนี้เรียกว่า “ลำดับขั้นของความต้องการ” (Hierarchy of needs) ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ได้แก่

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการดำรงชีพอยู่ ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัยสี่ ดังนั้น เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ของมนุษย์จึงมีความจำเป็นที่จะต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองความต้องการของตนเอง อยู่ตลอดเวลา หากมนุษย์ขาดสิ่งเหล่านี้ไป การตอบสนองความต้องการของร่างกาย จะเป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์ได้

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ต้องการความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางหน้าที่การงาน ความเป็นอิสระจากความกลัว เป็นอิสระจากการถูกบังคับขู่เข็ญจากผู้อื่น ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการประเภทนี้จะเริ่มขึ้นตั้งแต่วัยทารกจนกระทั่งวัยชรา

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social or belonging needs) เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการให้เป็นที่รักของผู้อื่น มีความต้องการมีความสัมพันธ์ กับผู้อื่น ต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ และต้องการให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem of status needs) เป็นความต้องการที่จะมีความมั่นใจในตนเองในด้านความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเองมีความสามารถ มีคุณค่า เป็นที่ยอมรับยกย่องจากผู้อื่น รวมถึง ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม เป็นที่สรรเสริญ นับหน้าถือตาของบุคคลทั่วไปในสังคม

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองอย่างแท้จริง และพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพของตน (Self actualization or Self prealization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะรู้จักตนเอง รู้สภาพที่แท้จริงของตนเองกล้าที่จะตัดสินใจเลือกทางเดินชีวิตของตนเอง ประารถนาที่จะเป็นคนดีที่สุดเท่าที่จะมีความสามารถทำได้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์ต้องการที่จะพัฒนาตนเอง อย่างเต็มตามศักยภาพของตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบตลอดเวลาที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งจะเห็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทั้ง 4 ขั้นได้รับการตอบสนองแล้ว

เอนเอล และคณะ (มสธ. 2539 : 178-179 ; อ้างอิงจาก Engel and others. 1990 : 301-302) ได้ประมวลประเภทความต้องการของผู้บริโภคไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอด ซึ่งมีความหิว ความกระหาย และอื่น ๆ ที่ร่างกายต้องการ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยทางร่างกาย
3. ความต้องการผูกพันและเป็นเจ้าของ (Affiliation and belongingness) เป็นความต้องการให้เป็นที่ยอมรับของคนอื่น และเป็นคนสำคัญของเขาเหล่านั้น
4. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement) เป็นความปรารถนาขั้นต้นที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่บุคคลนั้นตั้งเป้าไว้
5. ความต้องการมีอำนาจ (Power) เป็นความปรารถนาที่จะควบคุมกำหนดโชคชะตาของคนอื่น ๆ
6. ความต้องการเป็นคนสำคัญ (Self-expression) เป็นความต้องการที่จะมีอิสระในการแสดงออกเป็นที่รับรู้ของคนทั่วไปว่าตนมีความสำคัญ
7. ความต้องการความรู้ (Need for cognition) เป็นความปรารถนาที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จจากขบวนการเรียนรู้ และสร้างระบบค่านิยมของตนเอง
8. การแสวงหาสิ่งต่าง ๆ (Variety seeking) เป็นความต้องการต่อสิ่งเร้าและสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพอใจขึ้นไปอีก จากความต้องการพื้นฐานที่ได้รับอยู่ ซึ่งจะออกมาในรูปแสวงหา

ทฤษฎีความต้องการของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen) (มสธ. 2539 : 350) ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคต้องงานบริการจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละธุรกิจ ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง ฯลฯ ธุรกิจการบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการ การต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความรวดเร็ว สถานที่สะอาด ฯลฯ ซึ่ง อเดย์ และ แอนเดอร์เซน ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอย เพื่อบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยงานบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ เป็นต้น
2. การประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่ การให้บริการทั้งหมดตามความต้องการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ เป็นต้น
3. อริยาบถและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ
5. คุณภาพของการบริการ (Quality of service) ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์
6. ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายสมเหตุสมผล ราคายุติธรรม ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ

ฮอกกิน และคณะ (มสธ. 2539 : 338-339) ได้อธิบายการให้บริการว่าเกิดจากผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้ในบริการนั้น

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้ มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมโดย

- 1.1 เปลี่ยนจากไม่เคยรู้จักบริการ เป็นรู้จักบริการนั้น
- 1.2 เปลี่ยนจากไม่ชอบบริการ เป็นชอบบริการนั้น

1.3 เปลี่ยนจากไม่เคยใช้บริการ เป็นใช้บริการนั้น

2. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวร เมื่อรู้จักชื่อของบริการอย่างค่อนข้างถาวรแล้ว แม้จะทิ้งช่วงเวลาไปเนิ่นนาน ก็ยังบอกชื่อเครื่องหมายการค้าของบริการนั้นถูกต้อง

3. การเรียนรู้เกิดจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะโดยตรงด้วยตนเอง มาก่อน หรือโดยผู้อื่นบอก

พาฟลอฟ (มสธ. 2539 : 339-340) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ซึ่งสามารถนำมา อธิบายความรู้สึกที่มีต่อบริการได้ หากนำสิ่งเร้าตามธรรมชาติไปควบคู่กับบริการบ่อย ๆ แล้ว จะทำให้มนุษย์ เกิดความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับความรู้สึกที่นำมากระตุ้น



ภาพประกอบ 1 การเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า

จากทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อบริการ ได้ หากนำบริการนั้นไปควบคู่กับสิ่งเร้าที่กระตุ้นความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีนั้นบ่อย ๆ เช่น การโฆษณา ถึงการ ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมของรถยนต์ รุ่นใหม่ iVETEC ของรถยนต์ยี่ห้อ HONDA และการบริการหลังขาย ที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจต่อสภาพสิ่งแวดล้อม จึงตัดสินใจเลือกใช้รถยนต์ภายใต้เครื่องหมาย การค้าของยี่ห้อ HONDA เป็นต้น ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขจากสิ่งเร้า ช่วยอธิบายว่า ผู้รับบริการแสดงความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการใช้บริการต่อไป

สกินเนอร์ (มสธ. 2539 :340-341) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำว่าเป็นการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ (Operant) กับผลจากการกระทำ (Consequence) และผลจากการกระทำในอดีตจะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มที่จะกระทำหรือเลิกกระทำในอนาคต

การกระทำ



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ ผลการกระทำและแนวโน้มในการรับบริการ

ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้ คือ ผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่มีโอกาสลอง ใช้บริการใหม่ครั้งแรก ต่อจากนั้นก็กลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไปด้วยเหตุผลที่เกิดจากความพึงพอใจ หรือประทับใจในการบริการ เช่น เคยรับประทานอาหารที่ร้านหนึ่งแล้วพอใจในรสชาติของอาหารและบริการ ของพนักงาน ทำให้เข้ามารับประทานอาหารในร้านนั้นประจำ

ผู้รับบริการมาเข้ารับบริการ

↓
 ได้รับบริการที่พึงพอใจ → ผู้รับบริการมีแนวโน้มจะมารับบริการอีก
 ภาพประกอบที่ 3 อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ

ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ

↓
 ได้รับบริการที่ไม่พึงพอใจ → ผู้รับบริการมีแนวโน้มจะไม่มารับบริการอีก

ภาพประกอบที่ 4 อิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีแนวโน้มการไม่กลับมาใช้บริการ

ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ สามารถอธิบายว่าผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีก หากได้รับบริการที่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีกหากได้รับการบริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ

2.3 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (สมิตร์ สัจฉกร. (2543 : 13-14). ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึงคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น อีกทั้งการจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ ซึ่งการให้บริการจึงสามารถดำเนินการให้บริการหลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

สุชาติ มงคลศิริโรจน์ (2545 : 7) ให้ความหมายของการบริการว่า การให้บริการ (Services) หมายถึง การทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกและสงเคราะห์ช่วยเหลือหรือทำงานให้ตามความต้องการของผู้รับด้วยความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง จริงใจ จนเป็นที่พอใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ การทำงานดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อระเบียบในกิจการ ศีลธรรม วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดี

มิลเลท (ยุคลธร เขตพงษ์ 2544: 15 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954: 397 – 400) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ(Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือการพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 24-25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่าเป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจในการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุยธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดีและต้องทำงานด้วยสมาธิ
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงจำนวนคน ที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอย ในการให้บริการนานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยุคุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิวเอาเปรียบผู้มารับบริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งด้านผลงานและการให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน
5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน เช่น ในขณะที่หัวจ่ายน้ำมันทำงาน พนักงานควรเช็คกระบอก หรือบริการรับทิ้งขยะจากลูกค้า
7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่นสถานที่ตั้ง ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา

งานบริการประชาชนและภาคเอกชน (จดหมายข่าว P.S.O. ฉบับที่ 5 :2546) .

กล่าวว่า“บริการภาครัฐ” ที่ดำเนินการในลักษณะต่าง ๆ ดังที่กล่าวต่อไปนี้คืองานบริการประชาชน

1. การบริการของภาครัฐที่ดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดที่มีลักษณะคล้ายกับการให้บริการของภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ฯลฯ เป็นต้น
2. การดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย เช่น การจดทะเบียน / จัดทำทะเบียน / บัตร การออกไปอนุญาตต่าง ๆ การรับชำระภาษี / อากร / ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การรับชำระค่าปรับ การปล่อยตัวชั่วคราว การอนุมัติ / อนุญาตให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงบริการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความ เป็นธรรมในสังคม
3. การบริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีลูกค้าเป็นหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง อาทิ สำนักงานจังหวัด มีลูกค้าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐในจังหวัดและมีประชาชนเป็นผู้รับบริการในบางเรื่องด้วย

ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชนที่มีมาตรฐาน

มาตรฐาน P.S.O. 1107 มีเกณฑ์กำหนดไว้รวม 10 เกณฑ์ โดยทั้งนี้เกณฑ์แต่ละเกณฑ์มีความหมายและตัวชี้วัดดังนี้

1. ประสิทธิภาพ การวัดประสิทธิภาพของบริการที่ส่งมอบนั้นอาจมองได้หลายมิติ แต่ที่สำคัญและเป็นมิติที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ คือ เวลาที่ใช้ในการจัดบริการ สำหรับการบริการของรัฐแล้วหน่วยงานที่มีลักษณะและประเภทของงานคล้ายกันมักได้รับงบประมาณ ซึ่งก็คือต้นทุนในการจัดบริการเท่าเทียมกันอย่างสัมพัทธ์นั่นคือเท่าเทียมกันตามเงื่อนไขเมื่อต้นทุนเท่ากัน การพิจารณาประสิทธิภาพจึงสามารถพิจารณาจากผลผลิตที่ได้ และผลผลิตที่ได้รับน้ำหนัมาก็คือ เวลาที่ใช้ในการส่งมอบบริการ ดังนั้นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในกรณีนี้คือเวลาที่ใช้ในการส่งมอบบริการ หรือที่เรียกว่าความเร็ว

2. คุณภาพ บริการที่รวดเร็วอาจไม่ใช่บริการที่มีคุณภาพก็ได้ เช่นเดียวกับคนที่ทำงานได้รวดเร็วอาจไม่ใช่คนที่สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพก็ได้ คุณภาพคือ ความสมบูรณ์ครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากยังไม่ได้กำหนดมาตรฐานในเรื่องนี้ไว้ก็ต้องอาศัยเทียบเคียงกับบริการในลักษณะเดียวกันและมาตรฐานที่กำหนดขึ้นก็ต้องเป็นมาตรฐานระดับที่เทียบเคียงได้กับงานลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

3. ความทั่วถึง เนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ ทุกวัย ทุกฐานะทางเศรษฐกิจและทุกพื้นที่ ดังนั้นในการจัดบริการของรัฐ เกณฑ์มาตรฐานหนึ่งคือความทั่วถึงซึ่งหมายถึงความทั่วถึงในการจัดบริการให้แก่ประชาชนกระจายตามพื้นที่ อาชีพ อายุ การศึกษา ฯลฯ บริการที่ครอบคลุม คือบริการที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้

4. ความเสมอภาค งานบริการของรัฐนอกจากจะต้องกระจายให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 3 แล้ว ลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะแตกต่างกันอย่างไรในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ศาสนา อาชีพ ตำแหน่ง หน้าที่การงาน ฯลฯ ล้วนต้องได้รับการเสมอหน้ากัน การได้รับโอกาสโดยเสมอหน้ากันคือความเสมอภาคในการจัดบริการ ดังนั้นตัวชี้วัดสำหรับเกณฑ์มาตรฐานเรื่องความเสมอภาค คือ ลำดับก่อนหลังของการให้บริการ บริการที่เสมอภาค คือบริการที่ลูกค้าทุกคนได้รับการตามลำดับก่อนหลัง วิธีการที่สังเกตได้คือ การมีระบบคิว อาทิ มีการแจกบัตรคิว และมีการเรียกตามคิว บางหน่วยงานยังต้องระบุด้วยว่าคิวต่อไปต้องรอกี่นาทีเพื่อให้ลูกค้าทราบเวลาที่ต้องรอคอย

5. ความเป็นธรรม เนื่องจากลูกค้าภาครัฐมีหลากหลาย รัฐต้องให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายเหล่านี้นั้นโดยเสมอหน้ากัน ยกเว้นกลุ่มที่ด้อยกว่า เนื่องจากสภาพร่างกายซึ่งรวมถึงตั้งแต่ ผู้พิการ ผู้สูงอายุไปจนถึงหญิงใกล้คลอด การจัดบริการเฉพาะให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่นในด้านสภาพร่างกายจะช่วยทำให้เขาเหล่านั้นมีโอกาสได้รับการเหมือนคนกลุ่มอื่นมิฉะนั้นสภาพร่างกายจะเป็นเครื่องจูงใจทำให้พวกเขาไม่อาจไปรับบริการแข่งกับผู้มีร่างกายปกติได้ และนี่อาจเรียกได้ว่า เป็นความเป็นธรรมที่รัฐควรให้กับคนกลุ่มนี้ ทั้งนี้ โดยการจัดช่องทางพิเศษหรือบริการพิเศษเฉพาะกลุ่ม

6. การตอบสนองความต้องการ ลูกค้าอาจมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันไป อาทิ อาจต้องการให้มีบริการถ่ายเอกสาร อาจต้องการทราบระเบียบกฎเกณฑ์ ประกาศ คำแนะนำ เกี่ยวกับงานบริการที่ไปติดต่อ ต้องการให้มีบริการจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์เครื่องเขียน รวมทั้งการให้จัดสถานที่สำหรับนั่งรอ ที่จอดรถ ฯลฯ ความต้องการเหล่านี้อาจแตกต่างกันไปตามลักษณะงานและตามลักษณะพื้นที่ อย่างไรก็ตามไม่ว่าความต้องการจะหลากหลายอย่างไร ประเด็นสำคัญคือหน่วยงานต้องรู้สภาพความต้องการของลูกค้าและหาทางตอบสนองให้ได้ตามที่ควรจะเป็น โดยอาจเทียบเคียงกับงานบริการที่ใกล้เคียงกัน

7. การตอบสนองความพึงพอใจ ความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายนั้นแม้ว่าหน่วยงานอาจตอบสนองได้บางเรื่อง เกือบทุกเรื่อง หรือ ทุกเรื่องก็ไม่ได้หมายความว่าลูกค้าจะพึงพอใจ บางครั้งแม้เพียงลูกค้ารู้ว่าหน่วยงานพยายามคิดค้นหาวิธีดำเนินการแม้จะยังไม่สามารถทำให้ลูกค้าก็ยังพึงพอใจ เพราะเห็นถึงความตั้งใจ

จริงที่จะบริการ ในขณะที่เดียวกัน บางครั้งหน่วยงานสามารถจัดบริการได้ทุกเรื่อง ที่ลูกค้าขอร้องแต่มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สลับซับซ้อน ลูกค้าเพียงมาติดต่อครั้งเดียวในรอบปี ลูกค้าอาจไม่พอใจเช่นกัน ดังนั้นเกณฑ์มาตรฐานข้อ 6 และ 7 จึงคล้ายกันและไม่เหมือนกัน เกณฑ์มาตรฐานเรื่องความพึงพอใจนี้ วัดจากความเห็นของลูกค้า คล้ายกับเกณฑ์ ข้อ 6 ควรวัดสม่ำเสมอตลอดเวลา เช่น วัดทุกวัน มีการประมวลผลแล้วทำสถิติ พร้อมทั้งหาจุดที่ต้องแก้ไข

8. ความต่อเนื่อง งานบริการหลายประเภทเป็นงานที่ต้องทำติดต่อกันหลายครั้งจึงจะเสร็จสิ้นกระบวนการ อาทิ งานรักษาพยาบาล งานบริการบางประเภท อาจจบสิ้นในโอกาสเดียวที่ไปใช้บริการ เช่น งานชำระค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าภาษี ค่าปรับ งานจดทะเบียนต่าง ๆ อย่างไรก็ตามความต่อเนื่องของบริการมักเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในบริการของรัฐทุกประเภท หน่วยงานของรัฐที่ต้องการสร้างความเป็นเลิศในการบริการ ควรติดตามสอบถามและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ตลอดเวลา งานที่แม้ดูว่าน่าจะจบสิ้นในจุดบริการก็อาจมีการติดตามสั่มตรวจได้ เช่น ติดตามว่าได้รับบริการอย่างไร ไปเสร็จผิดพลาดหรือไม่ มีข้อแนะนำอะไรบ้าง ยิ่งงานที่ “วงจรชีวิตบริการ” ยาว เช่น การรักษาพยาบาลยิ่งควรต้องมีการหมั่นติดตามให้ต่อเนื่อง งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานติดตั้งประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ งานเก็บภาษี ฯลฯ ล้วนแล้วแต่ติดตามลูกค้าได้แทบทั้งสิ้น ซึ่งการติดตามลูกค้าอาจแสดงได้ในการออกไปตรวจเยี่ยมในพื้นที่การส่งหนังสือสอบถาม การเปิดช่องให้ซักถามข้อสงสัย ฯลฯ สิ่งที่สำคัญคือหน่วยงานไม่ได้ทิ้งลูกค้า

9. ความสะดวกสบาย ความสะดวกสบายในกรณีนี้คือ ความสะดวกสบายในการไปติดต่อและการบริการ ซึ่งรวมตลอดไปจนถึงการรอคอยและอื่น ๆ การที่ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการทางไปรษณีย์ได้ หักผ่านธนาคารได้ มอบอำนาจให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทนได้ ถือว่าเป็นความสะดวกสบาย หากลูกค้าต้องการไปเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปได้ เมื่อไปถึงหน่วยงานบริการแล้วความสะดวกสบาย อาจหมายถึง สถานที่ติดต่อ ที่นั่งพักคอย ห้องสุขา และอื่น ๆ ซึ่งอาจเรียกรวมว่า เป็นอาคารสถานที่ และบรรยากาศก็ได้

10. ความพร้อมในการให้บริการ เมื่อลูกค้าไปติดต่อรับบริการ ลูกค้ามักคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ หากพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากเหตุใดก็ตาม อาทิ ติดพักรักษาตัว ผู้รับผิดชอบในเรื่องไม่อยู่ในที่ทำงาน ผู้มีอำนาจอนุมัติไม่อยู่ในที่ทำงาน หรือติดประชุม เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องลาพักผ่อน ฯลฯ ลูกค้ามักสรุปได้ว่า หน่วยงานไม่พร้อมที่จะให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ จึงมีทั้งมิติของเจ้าหน้าที่ ชั่วเวลา และอาคารสถานที่

สมบัติ อิศรานุรักษ์ (2540: 1-18) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการประชาชน ว่าควรมีการกำหนดเป้าหมายในการบริการประชาชนดังนี้

1. ต้องมีความโปร่งใส ประชาชนมีสิทธิได้รับข้อมูล เกี่ยวกับกฎระเบียบขั้นตอนเงื่อนไขและมาตรฐานการบริการของทุกหน่วยงานของรัฐ
2. ต้องมีคำอธิบาย ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่สามารถบริการประชาชนตามที่ประชาชนร้องขอ
3. ต้องเป็นธรรม การบริการประชาชนต้องเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และความเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ
4. ต้องสุภาพและเป็นกันเอง ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นในการบริการ และเต็มใจช่วยเหลือ และแนะนำผู้รับบริการ
5. ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หน่วยงานบริการต้องเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเพื่อรับบริการเพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงการบริการของตนเองอย่างต่อเนื่อง
6. ต้องปลอดจากข้อเรียกร้องเกินกำหนด ประชาชนผู้รับบริการต้องการทราบว่า ตนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไรในอัตราที่ชัดเจน หน่วยงานบริการต้องมีหน้าที่ดูแลป้องกันมิให้มีการเรียกร้องค่าตอบแทนจากการ

บริการที่เกินกำหนด และต้องป้องกันผู้รับบริการ จากการประพฤติดที่ไม่เหมาะสมจากเจ้าหน้าที่ผู้เรียกร้องดังกล่าว

7. ต้องมีประสิทธิภาพ บริการที่รัฐจัดให้ประชาชน ต้องเป็นบริการคุณภาพ สามารถเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล ของบริการลักษณะเดียวกันที่จัดในประเทศอื่น หรือจัดโดยภาคเอกชน

จิตวิทยาการบริการ (2543 : 193-194) กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการไว้คือ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมาย และแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ ดังตัวอย่างความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไปนี้ เช่น การบริการราคาถูก การบริการโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการ การบริการตลอด 24 ชั่วโมง การบริการที่บ้าน การบริการโดยมืออาชีพ การบริการที่ถูกต้องเที่ยงตรง การบริการที่น่าเชื่อถือ การบริการที่เต็มไปด้วยความรับผิดชอบ การบริการที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น

ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนและหลากหลายมีตัวอย่างที่น่าสนใจตัวอย่างหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาซึ่งกระทำโดย The Energy Products and Service Association (E.P.S.A.) แห่งเมืองซานดิเอโก มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ที่แท้จริงแล้วเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการ พวกเขาก็มักจะมี ความคาดหวังในเชิงสังคมวิทยา และจิตวิทยาอยู่ด้วย จากการศึกษาของ E.P.S.A. ได้ชี้ให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่น่าสนใจ 5 ประการ ได้แก่

1. ทักษะที่ดี (Pleasant attitude) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือรอยยิ้มและอัธยาศัยอันดี ในเวลาที่พวกเขาต้องการมารับบริการ ในข้อนี้สะท้อนให้เห็นลักษณะพื้นฐานของผู้ให้บริการเหล่านั้นด้วย กล่าวคือพวกเขาจำเป็นต้องมีความรักในงานที่ตนกำลังปฏิบัติ เพราะมิฉะนั้นแล้วพวกเขาคงไม่อาจสร้างสรรค์จิตใจของความเป็นผู้ให้บริการ ที่จะต้องเป็นผู้ให้สิ่งที่ดีที่สุดในลูกค้าได้

2. คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ (Responsive and correct answer) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดก็คือ เมื่อเวลาที่พวกเขาประสบปัญหา หรือแม้แต่ในยามที่พวกเขาเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เขาซื้อ พวกเขาคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับคำตอบตลอดจนข้อแนะนำต่าง ๆ จากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือ ซึ่งความรับผิดชอบในที่นี้ก็หมายถึง ความละเอียดชัดเจนของคำตอบ ตลอดจนความกระตือรือร้นในการที่จะอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

3. บุคลิกภาพที่ดี (Well equipped) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการนั่นเอง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเห็นก็คือ พนักงานผู้ให้บริการพนักงานบริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดตลอดจนการมีบุคลิกภาพที่ดีสมกับเป็นผู้ที่พร้อมจะให้บริการ ข้อนี้นับเป็นเรื่องค่อนข้างละเอียดอ่อนแต่ก็เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ จะต้องให้ความสนใจไม่น้อย การแต่งกายและบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญ คงไม่มีผู้รับบริการคนใดต้องการที่จะมารับบริการจากพนักงานผู้ให้บริการที่แต่งกายไม่เรียบร้อยหรือสกปรก

4. ความมีทักษะและการได้รับการฝึกฝน(Skill and training) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งที่เขาต้องการก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีความรู้ทักษะ ความชำนาญในงานบริการนั้น ๆ ข้อนี้เป็นเรื่องที่จำเป็นมาก ๆ ที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่มาแล้วเป็นอย่างดี

5. การตรงต่อเวลา (Punctuality)ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการและการได้รับการบริการ สิ่งที่เขาต้องการก็คือ การตรงต่อเวลา การนัดหมายกับผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพที่ทุกคนต้องทำงานแข่งกับเวลาอย่างทุกวันนี้ การผัดนัดกับผู้รับบริการเป็นเรื่องที่บางครั้งอาจสร้างความเสียหายต่อธุรกิจบริการที่เราเกี่ยวข้องอยู่อย่างที่เราอาจนึกไม่ถึงได้

จากความหมายเบื้องต้น พอสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำเพื่ออำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การทำตามความต้องการของผู้รับบริการด้วยการ ดูแลเอาใจใส่ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อระเบียบอันดีของสังคมด้วย

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Services)

การบริการที่มีคุณภาพ (อารี พันธุ์ณี. 2545: 98-99) ประกอบด้วย :-

S = Satisfaction ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการได้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ที่ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้นหากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ

ผู้ให้บริการ เป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ของการให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบริการผู้ปฏิบัติงานบริการจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศ ที่สร้างความรู้สึที่ดี และความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

E = Expectation ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอรรถาัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้น จะแตกต่าง ผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

R = Readiness ความพร้อมในการให้บริการ ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ หน่วยบริการหรือธุรกิจจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกชอบใจและประทับใจ

V = Value ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ด้วยความพยายามที่จะให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ

I = Interest ความสนใจต่อการบริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตาม เขาก็ต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจลูกค้า หรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกันการเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะแต่งตั้งดี โดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา ในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลาย ๆ คน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในลักษณะที่ใครมาก่อน จะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินใจลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอรรถาัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับคุณสมบัติของผู้

ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกที่สง่างามมีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่ทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

E = Efficiency ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ความสำเร็จของงานบริการขึ้นอยู่กับ การบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนเนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ ที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิกริยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

มารยาทในการให้บริการ (อารี พันธมณี . 2545 : 102-106)

การแสดงออกที่ดีของผู้ให้บริการต่อหน้าลูกค้า การมีมารยาทงดงาม ทั้งการนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย ดังนี้

1. ความสุภาพอ่อนน้อม ท่าทางสุภาพ อ่อนน้อม แต่เข้มแข็ง รู้จักหักทลายดั่งที่ขงจื้อได้กล่าว

“ความสุภาพอ่อนโยน	ทำให้รู้สึกไม่ต่ำต้อย
ความไม่เห็นแก่ตัว	ทำให้ชนะใจคนทั้งหลายได้
ความจริงใจ	ทำให้คนอื่นเชื่อถือ
ความขยัน	ทำให้ประสบความสำเร็จ
ความมีเมตตากรุณา	ทำให้ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น
2. การรู้จักควบคุมอารมณ์ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจไม่เสียอารมณ์ง่ายไม่เป็นคนหงุดหงิดง่าย
3. สำรวมกริยาท่าทางไม่ว่าจะเป็นการ นั่ง ยืน เดิน ควรสำรวมกริยาท่าทางให้เหมาะสม
4. ความอดทน อดกลั้น ดังคำพูดที่ว่า อดทน อดกลั้นได้ หมายถึงการเป็นผู้ใหญ่
5. ยอมรับคำติชม การติ หรือตำหนิ นั้นเป็นการดีเพื่อก่อ มิใช่ทำลายล้าง เพื่อจะได้พัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า “ชอบกพร่องเปรียบเสมือนขุมทรัพย์” ผู้ที่สามารถชี้ชอบกพร่องให้เห็นรู้ได้ ก็เหมือนกับคนนั้นขุมทรัพย์ให้
6. ตั้งใจฟังลูกค้า เพื่อเป็นการรักษามารยาทอย่าขัดคอ ขัดจังหวะ
7. การกล่าวขอภัย ให้ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ เพื่อความเข้าใจต่อกัน
8. ความรับผิดชอบ การแยกแยะและจัดสิ่งของ หรือสิ่งที่ไม่จำเป็นด้วยการปฏิบัติตามหลัก 5 ส ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย
9. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ต่าง ๆ เพราะทำให้เกิดทัศนคติที่ดี เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน และทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี ผู้ให้บริการจึงควรรู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักการบริการ รู้จักระบบงาน องค์กร ข่าวสาร ข้อมูล พัฒนาดนเสมอ เพื่อจะได้แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า
10. ความน่าเชื่อถือ การที่เป็นผู้มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้นขึ้นอยู่กับ
 - แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดเหมาะสม
 - ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น

- มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม
- มีไหวพริบ มีความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
- ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ยึดอิทธิบาท 4 จันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา หมายถึง

ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

- รู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
- แสดงความกระตือรือร้น และความมีน้ำใจ
- เตรียมตนเอง อุปกรณ์ให้พร้อมเสมอ
- มีความจำดีรู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไปดี
- ความน่าไว้วางใจ

แนวคิดเพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจเราได้ มีดังนี้

1. การให้ความสนใจในตัวลูกค้า
2. การมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้บริการ
3. การเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกริยาท่าทาง
4. รักษาความลับของลูกค้า จรรยาบรรณในการทำงาน
5. ซื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง
6. รักษาเวลา คำพูด และรักษาสัญญา
7. ใช้สูตร 5 ย ได้แก่ เยี่ยมเยือน ยึดหยุ่น ยิ้มแย้ม ยกย่อง ยินหยัด

บัญญัติ 16 ประการ : วาทีศิลป์และมารยาทในการบริการเชิงสร้างสรรค์

1. ให้การพูดอ่อนโยนและให้เกียรติ แทนการโต้ตอบโดยไม่ยั้งคิด
2. ให้อยู่ยิ้มแทนการให้ใบหน้าที่เฉยเมย
3. ให้ความมีชีวิตชีวา กระตือรือร้น แทนความเหนื่อยหน่าย เฉื่อยชา
4. ให้การตอบสนองแทนการอยู่เฉย ๆ
5. ให้ความรู้สึกอบอุ่นแทนความรู้สึกเย็นชา
6. ให้ความเข้าใจเป็นสุข แทนการยึดติดอยู่กับความคิดเฉพาะอย่าง
7. ให้ความใส่ใจ สนใจ แทนการทอดทิ้ง
8. ให้ความอดทน แทนความรำคาญและเบื่อหน่าย
9. ให้ความยินดี จริงใจ แทนการเสแสร้ง
10. ให้ความนุ่มนวล แทนการรุ่มร้อน
11. ให้ความจำแก่ผู้อื่น แทนการหลงลืม
12. ตระหนักในความจริง แทนการโต้แย้งอยู่รำไป
13. ให้ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ แทนความซ้ำซาก จำเจ
14. เอื้ออำนวยช่วยเหลือ แทนการขัดขวางเอาชนะ
15. รู้จักการให้ แทนการเรียกร้อง
16. ลงมือกระทำ แทนการผลัดวันประกันพรุ่ง

เสรี วงศ์มณฑา (2536 : 86-88) ให้แนวคิดว่าการแข่งขันยิ่งสินค้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใดการบริการก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น การบริการเริ่มขึ้นที่หัวใจที่จะรับใช้และให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภคแล้วก็ผสมผสานสิ่งต่อไปนี้ให้เข้าไปในการทำธุรกิจ

1. อย่ามองข้ามเรื่องเล็กน้อย ไม่ว่าจะเป็นการตรงต่อเวลา ของคนขับรถที่ไปรับลูกค้า การแต่งตัวของเด็กส่งของพนักงานแม่บ้านที่บริการเครื่องดื่มให้ลูกค้าในสำนักงาน พนักงานรับโทรศัพท์ที่พูดเป็น และ ยามที่เข้าใจหน้าที่ของงานไกลไปกว่าการดูแลของไม่ให้หายเท่านั้น
2. การแก้ไขปัญหาของลูกค้าโดยไม่คิดว่าเป็นเรื่องจุกจิก ลูกค้ามักพอใจเมื่อพบว่าปัญหาของเขาได้รับการสนใจจากผู้ประกอบธุรกิจ และไม่มองว่าเป็นคนจุกจิกเจ้าปัญหา
3. การรับผิดชอบของลูกค้าด้วยความจริงใจ เมื่อลูกค้ามีปัญหาอยากพูด อยากระบาย อยากบ่น ต้องให้ออกาสเขาพูด แล้วควรฟังด้วยความใส่ใจ และยินดีให้คำอธิบาย และพร้อมที่จะกล่าวคำขอโทษ เมื่อปัญหาเกิดจากความผิดของเราจริง ๆ
4. การสร้างความประทับใจที่มีอาจลืมได้ลง การจำชื่อลูกค้าได้แสดงถึงความพยายามที่จะช่วยเพื่อการแสดงความกระตือรือร้นที่จะใส่ใจในปัญหาของลูกค้า ที่จะช่วยเหลือลูกค้า คือการสร้างความประทับใจ
5. การเรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้าแล้วพยายามตอบสนอง การที่จะบริการดีได้ คือคนที่ภูมิใจลูกค้าเป็นอย่างดี การรู้ความคาดหวังของลูกค้าย่อมทำให้เราตอบสนองได้ดีกว่า
6. การมุ่งมั่นที่จะเน้นคุณภาพ การให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสินค้า หรือการติดต่อพูดคุยกัน การส่งของ การแนะนำ ถ้าหากทุกอย่างทำไปด้วยคุณภาพ ที่พิถีพิถัน ระมัดระวังย่อมสร้างความประทับใจได้
7. การทำให้ลูกค้าเกิดความภูมิใจในตัวเอง คนเราย่อมอยากมีความภูมิใจ ไม่อยากให้ใครดูถูก เมื่อใดก็ตามที่การปฏิบัติของเราแสดงว่าเรายกย่องลูกค้า พวกเขาจะเกิดความภาคภูมิใจที่ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่องจากเรา แล้วเราก็จะเป็นผู้มีเสน่ห์ที่ลูกค้าพอใจอย่างต่อเนื่อง
8. การปรับปรุงอยู่เสมอ ลูกค้าย่อมพอใจในการพัฒนาของเขา การติดต่อกับเราในครั้งหลัง ๆ ควรจะดีขึ้นกว่าครั้งก่อน ๆ จะเป็นการแสดงว่าเราเข้าใจความคาดหวังของเขามากขึ้น ไม่ใช่ว่าติดครั้งแรก ๆ แล้วค่อย ๆ เลวลง
9. การยอมลงทุนทางด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่จะทำให้บริการของเราดีขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เครื่องทุนแรงต่าง ๆ ถ้าหากสิ่งเหล่านี้มีขึ้นแล้ว และถ้านำมาใช้ จะทำให้เราบริการลูกค้าได้เร็วขึ้น ถูกต้องขึ้น สะดวกขึ้น ก็ควรที่จะลงทุนเพื่อให้เห็นว่าเราตั้งใจพัฒนา
10. การทำงานแข่งกับเวลา สมัยใหม่มนุษย์มีเวลาน้อยลง เวลาของคนเรามีค่ามากขึ้นยิ่งบริการได้รวดเร็วทันใจเท่าใด ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น เพราะนั่น หมายถึงเวลาของเขาจะได้เพิ่มคุณค่าขึ้นอีก
11. การตอบสนองรูปแบบการปฏิบัติสมัยใหม่ของผู้บริโภค คือการทำงานรวดเร็ว ยืดหยุ่น เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นคนพิเศษ ให้คุณค่าแก่ผู้บริโภค ให้เขารู้สึกว่าความพยายามไต่บันไดสังคมของเขาได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ
12. การให้การรับประกันด้วยความกล้าและเชื่อมั่น เมื่อสินค้าของเราดีจริงเพิ่มจำนวนปี เพิ่มผลผลิตประโยชน์ ลดเงื่อนไขในทางรับประกันแบบสุด ๆ กันไปเลย ถ้าสินค้าของเราดีจริง ตรงนี้ไม่ถือเป็นค่าใช้จ่าย แต่จะเป็นหนทางของการสร้างความเชื่อมั่น
13. การมีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า อย่าให้ลูกค้าเกิดความโกรธ สังเกตอาการ และคำพูดของลูกค้า ต้องระมัดระวังอย่าให้ลูกค้าไม่พอใจการติดต่อกับเรา ควรปรับถ้อยคำและท่าทีอยู่เสมอ เมื่อสังเกตเห็นความไม่พอใจของลูกค้า

14. การใส่ใจของผู้บริการ การบริการจะไม่ดีถ้าผู้บริการไม่เล่นด้วย ผู้บริหารต้อง เข้าใจและพร้อมที่จะลงทุนทางด้านเทคโนโลยี และการพัฒนาบุคลากรที่อยู่ด้านหน้าในการเผชิญกับลูกค้า

15. การพัฒนาแนวทาง บุคลากรทุกคนที่ต้องเผชิญกับลูกค้า คือ แนวทาง ไม่ว่าพนักงานต้อนรับ ยามหน้าประตู ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ ฝ่ายส่งของ ฝ่ายซ่อมบำรุง หรือพนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานเหล่านี้ ต้องได้รับการพัฒนาทางด้านบุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ และวิสัยทัศน์การบริการอย่างจริงจัง และจริงจัง เพื่อให้ด้านเหล่านี้ เอาชนะใจผู้บริโภคให้ได้

2.5 ลักษณะของการบริการ

การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็น ความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้ รับผิดชอบหมดทุกด้าน โดยเราอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การ บริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการ บริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิด ของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้ สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

3.1 งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการให้การสนับสนุนการปฏิบัติการ (Operation support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่าง ๆ บรรลุ ผล งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร งานเอกสารโต้ตอบ การรับเรื่องและการ ประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในกับหน่วยงานภายนอก และรับเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้ บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยในองค์กร

3.2 งานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย ให้เกิด ความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง เพราะจะต้องให้การช่วยเหลือ ด้วยความจริงใจนับตั้งแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติด ต่อ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี

งานบริการมีลักษณะเฉพาะดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางไม่ดีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ ทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่ง เวลาใด

3. ผลของการบริการเชื่อมโยงถึงคนและหน่วยงาน งานบริการสร้างความรู้สึกในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและในแง่ไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ สุนัขที่ไม่ดี มีความซำดบกพร่องอาจเปลี่ยนตัวสินค้าให้ได้แต่การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีได้ นอกจากเป็นการลดความไม่พอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือหน่วยงานอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใด สำคัญมากน้อยเพียงใด

6. สร้างจินตภาพหรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงานและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดี จะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงเหลืออยู่กว่าจะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ ต้องใช้เวลานับเป็นสิบ ๆ ปี

7. หากเกิดข้อบกพร่องจะเห็นได้ชัด เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด ผิดกับความบกพร่องของสินค้าบางกรณีอาจใช้เวลานานกว่าจะพบจุดบกพร่อง จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดี มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่หน่วยงาน จะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน หน่วยงานหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม แลอาจถึงขั้นทำให้เสียลูกค้าเดิมไปก็ได้

สรุป ในการให้บริการกับผู้ให้บริการนั้น ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ดูแลของผู้ให้บริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด ช่วยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำคำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้ให้บริการได้ มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาช่วยในการให้บริการ สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการลงได้ รวมทั้งก่อให้เกิดประสิทธิภาพจากการดำเนินงานนั้น ๆ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความภาคภูมิใจที่ได้รับเกียรติในการบริการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเพศ

ไมตรี วิไลกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่ พบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านพนักงานและการต้อนรับ (ค่าเฉลี่ย = 3.5524) ที่มีความพึงพอใจสูงสุดโดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือองค์ประกอบด้านพนักงานธนาคารใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าด้านสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย = 3.5476) ที่มีความพึงพอใจสูงสุด โดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบด้านอาคารจัดให้มีที่นั่งเพื่อให้ลูกค้ารอรับบริการได้สะดวกสบาย

ความพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 3.3352) ที่มีความพึงพอใจสูงสุดโดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือ องค์ประกอบการแจ้งผลการเรียกเก็บเงินตามเช็คต่างจังหวัด

2. ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า คือ เพศ และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้และจำนวนประเภทเงินฝาก ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ

อนุชา วาสีการ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานเครือข่ายบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จำกัด ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายภายใน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายภายในเพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร และประโยชน์ที่ได้นั้นช่วยในการประสานงานในและนอกองค์กรรวดเร็วขึ้น รวมทั้งเหตุผลที่ใช้ในเพราะความสะดวกรวดเร็วในการ รับ - ส่งข้อมูล ลักษณะงานที่ใช้บริการมากที่สุดคือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และมีการเข้าไปสืบค้นข้อมูลจากที่ตั้งเว็บไซต์ภายในประเทศมากที่สุดและมีการใช้บริการเป็นประจำช่วงเวลา 16.31 - 19.00 น. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของพนักงานโดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง และพบว่าเพศ อายุ ระดับพนักงาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ที่ใช้บริการแตกต่างกัน นอกจากนั้น เพศ อายุ ระดับพนักงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อลักษณะงานที่ใช้บริการแตกต่างกันด้วย และพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านความสะดวก การเข้าดูเว็บไซต์และความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลแตกต่างกัน และอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าดูเว็บไซต์และการรับ - ส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ตลอดจนระดับพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านขนาดของพื้นที่เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และความสะดวกในการเข้าดูเว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะนั้นผู้บริหารควรให้มีการอบรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ถูกต้องให้กับพนักงานและเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มากขึ้น รวมทั้งเพิ่มขนาดของวงจรในการให้บริการอินเทอร์เน็ตให้มากกว่านี้

ยุคลธร เชตุพงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคง บริการ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจด้านบุคลากรและด้านสถานบริการน้ำมันอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการหลักและด้านการบริการเสริม ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก จำแนกตามเพศ และผู้บริโภคที่นำรถมาใช้บริการ พบว่า

2.1 ผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงที่มาใช้บริการของสถานบริการน้ำมัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานบริการน้ำมัน ด้านบุคลากร ด้านการบริการหลัก และด้านการบริการเสริม มากกว่าเพศหญิง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านสถานบริการน้ำมัน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.2 ด้านบุคลากร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

2.1.3 ด้านการบริการหลักและด้านการบริการเสริม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

2.2 ผู้บริโภคที่นำรถแต่ละประเภทมาใช้บริการของสถานบริการน้ำมัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายคู่พบว่า

2.2.1 ผู้บริโภคที่นำรถยนต์โดยสาร มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริโภคที่นำรถจักรยานยนต์และรถยนต์ส่วนบุคคลมาใช้บริการ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานบริการน้ำมัน ,ด้านบุคลากร และด้านการบริการเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.2 ด้านการบริการหลัก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้บริโภคที่นำรถยนต์โดยสารมา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริโภคที่นำรถจักรยานยนต์มาใช้บริการ

3. ผู้บริโภคที่มาใช้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการต้องคอยดูแล และรักษาความสะอาดของสถานบริการน้ำมัน เพิ่มแสงสว่างในยามค่ำคืน ควรจัดตกแต่งสถานบริการน้ำมันให้สวยงาม ร่มรื่น อบรมพนักงานเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เน้นย้ำพนักงานถึงการแจกแถมตามโปรแกรมส่งเสริมการขาย ควบคุมดูแลให้พนักงานทำความสะอาดห้องสุขา ควรนำระบบการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเติมน้ำมันมาใช้ และเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรระดับการศึกษา

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 : 47-50) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่มีมาใช้บริการที่ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิหลังของลูกค้า ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านบริการ ผลวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรด้านอายุ การศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกร หรือค้าขาย มีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น การพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับความพึงพอใจ อาจถูกตีความหมายได้ว่า ทางธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้าแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ซึ่งในความจริงไม่น่าเป็นเช่นนั้น คำอธิบายอีกทางหนึ่งอาจจะได้แก่ ความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังในบริการสูงย่อมยากที่จะพอใจหรือทำให้พึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

วรรณิกา อินทรวารี (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเขื่อนใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

1. ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเขื่อนใน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ข้าราชการครูสายผู้บริหารโรงเรียนและข้าราชการครูสายผู้สอน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานประถมศึกษาอำเภอเขื่อนใน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของข้าราชการครูที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษาอำเภอเขื่อนในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ กล่าวคือ ข้าราชการครูที่มีอายุมากกว่า มีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าข้าราชการครูที่อายุน้อยกว่า ส่วนตัวแปรด้านอื่น ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความถี่ในการติดต่อขอรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประเภทของการให้บริการ

เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล.(2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าคะแนนสูงสุดคือ ด้านพนักงาน
2. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05
3. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05
4. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท ส่วนด้านอื่น ๆ ลูกค้าที่ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .01
5. ลูกค้าที่ใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

โสธดา เลิศอาภาจิตร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการจากการศึกษาพบว่า

กลุ่มผู้รับบริการ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับสูง และผู้รับบริการพึงพอใจในด้านเทคโนโลยีในระดับสูง รองลงมาได้แก่ด้านการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
2. ด้านการบริการ ที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการจดทะเบียนต่าง ๆ ที่ทำให้สำเร็จในที่แห่งเดียว
3. ด้านเทคโนโลยี ที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการติดตั้งบัตรคิว ช่วยให้สามารถจัดลำดับการให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ
4. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่แนะนำแก่ผู้มาติดต่อในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการขอจดทะเบียนตามขั้นตอนที่ถูกต้อง
5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลความสะอาด และความสวยงามในการจัดสถานที่
6. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ยกเว้น อายุ ลักษณะการมาติดต่อ ประเภทการรับบริการ ประเภทของธุรกิจ ประสบการณ์ของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มผู้ให้บริการ

1. ผู้ให้บริการส่วนใหญ่พอใจต่อการให้บริการมาก เพราะเห็นว่ามีความสำคัญในแง่ของการให้คำแนะนำที่ดีมีการทำความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างเป็นกันเอง ในขั้นตอนการติดต่อกับหน่วยงานราชการซึ่งจะเป็นการช่วยเพิ่มจำนวนธุรกิจให้เกิดขึ้นภายในประเทศ รวมทั้งการอำนวยความสะดวก การยอมรับคำติชมจากผู้รับบริการ นอกจากนั้นเอกสารทางทะเบียนการค้าเป็นเอกสารสำคัญของทางราชการ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ดี จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานราชการอื่น ๆ ตามไปด้วย ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของข้าราชการในสายตาประชาชนดีขึ้น

2. ด้านเทคโนโลยี ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย เพราะส่วนใหญ่การนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า ช้า รุดบ่อยทำให้งานบริการล่าช้า ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ

3. ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ส่วนใหญ่เห็นว่า ตนเองมีความพึงพอใจในการให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะได้ต้อนรับประชาชน การบริการที่รวดเร็ว สะดวกโปร่งใส บริการเต็มประสิทธิภาพทุกขั้นตอน ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการปรับปรุงกระบวนการใหม่ ส่วนใหญ่พอใจในระดับปานกลาง เพราะทำให้งานรวดเร็วมากขึ้น กำหนดให้รับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติอย่างชัดเจน

4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่ำ เพราะเครื่องปรับอากาศไม่เพียงพอ กับพื้นที่ห้อง ไม่มีบริการน้ำดื่มและโทรศัพท์สาธารณะ

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการเห็นสอดคล้องกันคือ เห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ เอกสารชี้แจงทำความเข้าใจในการยื่นขอจดทะเบียนนิติบุคคล ให้ประชาชนเข้าใจระบบการจดทะเบียนมากขึ้น การจัดระบบจะได้มีความรวดเร็ว ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย มีการตอบปัญหาข้อข้องใจทางโทรศัพท์ออนไลน์ งานบริการประชาชนผู้บริหารควรมาสัมผัสกับปัญหาในระดับล่างในการบริการประชาชนของผู้บังคับบัญชา ควรปรับปรุงเครื่องอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างต่อเนื่อง และในระหว่างที่ประชาชนมารับบริการหน่วยงานควรมีโทรทัศน์ เอกสารวารสาร หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ไว้บริการประชาชน การจัดทำบัตรคิวควรชัดเจนเรียกชื่อตามบัตรคิวที่ได้รับ ควรหาทางป้องกันเหตุขัดข้องจากไฟฟ้าดับเครื่องคอมพิวเตอร์จะใช้งานไม่ได้ จึงต้องมีเครื่องสำรองไฟฟ้าที่มีระยะเวลาทำงานได้นาน และควรเพิ่มสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ให้มากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอาชีพ

บุษบง กุญแจนาค (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ปรากฏผลดังนี้

ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าทุกด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจรองลงมา คือ ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านพนักงาน ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ พนักงานพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.2 ด้านบริการทั่วไป ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ คือ ธนาคารให้บริการด้วยความรวดเร็ว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนาน

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ธนาคารได้จัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ สภาพตัวอาคารของธนาคารใหญ่โต โอ่อ่า น่าเชื่อถือ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ ธนาคารได้จัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างเหมาะสม

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ลูกคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข้อ คือ ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคาร มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ คือ ธนาคารได้มีการจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างเหมาะสม

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลของการพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านพนักงานลูกคามีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการสูงกว่าลูกค้าเพศหญิง

2.2 ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารในด้านพนักงาน ด้านการบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

2.3 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ ในการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทำการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ สูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท และสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000 – 20,000 บาท

2.5 ลูกค้ายที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ายที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทำการทดสอบเป็นรายคู่พบว่าลูกค้ายที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ สูงกว่าลูกค้ายที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ตั้งแต่ 3 – 5 ปี

2.6 ลูกค้ายที่ใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายที่ใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านพนักงาน ด้านบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลูกค้ายที่ใช้บริการประเภทด้านเงินฝาก มีความพึงพอใจในการให้บริการสูงกว่าลูกค้ายที่ใช้บริการประเภทด้านสินเชื่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 83-87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) โดยวิธีการสำรวจ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกค้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวม โดยเน้นการปฏิบัติงานในเรื่องกริยามารยาท ความมีน้ำใจของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้ายเสมอ และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถบริการลูกค้ายได้ในทุก ๆ เรื่อง ที่ลูกค้ายต้องการ

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวม ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สามารถเดินทางไปมาสะดวก สถานที่ภายในมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเนื้อที่เพียงพอสำหรับเป็นที่พักขณะรอรับบริการ มีการจัดป้ายบอกตำแหน่งของบริการต่าง ๆ แต่ปัญหาที่สำคัญคือ ที่จอดรถ สำหรับลูกค้ายมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องความสะดวกในการ ฝาก – ถอน ความเพียงพอของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการทำงานอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน แต่ลูกค้ายมีความพอใจในเรื่องความพอเพียงของประเภทบริการที่ให้แก่ลูกค้ายต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ เพราะธนาคารไม่สามารถให้บริการในเรื่องสินเชื่อและเงินฝากกระแสรายวันได้ เนื่องจากธนาคารเปิดดำเนินการในช่วงเวลา 15.00 น. ถึง 20.00 น.

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ลูกค้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากในเรื่องการให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย การให้คำแนะนำชี้แจงผลประโยชน์ที่ลูกค้ายจะได้รับ ส่วนการให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับธุรกิจธนาคาร ลูกค้ายมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ลูกค้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เนื่องจากธนาคารมีนโยบายการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เน้นการให้บริการลูกค้ายอย่างเท่าเทียม มีการจัดลำดับ ก่อน – หลัง

จิระศักดิ์ เญยวิจิตร (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณ

ภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ และด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับ และไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจน้อยในด้านราคา และค่าธรรมเนียมในการให้บริการ รวมทั้งด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ สำหรับในเรื่องปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ พบว่าโดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และด้านการให้บริการของพนักงาน

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุในช่วง 35-45 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มาใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในช่วงเช้า ใช้เวลาครั้งละประมาณ 30 – 60 นาที ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ในงานด้านกองการศึกษา และกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อย ในรายละเอียดของงาน ด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกงาน ยกเว้นงานด้านอาคารช่างสำรวจ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดทุกงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน ส่วนในเรื่องระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสาร และสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับ ในส่วนของปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ และในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

สุจิต จันทรประทีน (บุษบง กุญแจนาค.2545:27 ; อ้างอิงจาก สุจิต จันทรประทีน.ม.ป.ป.) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่า การให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงานกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้าซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการ จำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่าแม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้าน ตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอัตราค่าตอบแทนเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขตโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านประชาสัมพันธ์ และในส่วนของความคิดเห็นของข้าราชการพบเช่นกันว่า ถ้าต้องการให้การบริการประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงพอแต่ปรับปรุงตัวที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

จากงานวิจัยข้างต้น จะเห็นได้ว่า ตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี และประเภทของการใช้บริการ บางกลุ่มตัวอย่างสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บางกลุ่มตัวอย่างไม่สัมพันธ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรเหล่านี้ว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์หรือไม่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีดำเนินการในการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ที่มาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 10,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตาม ตารางการสุ่มของ ดาวิน เฮนเดล (Darwin Hendel) 5 ระดับ ความเชื่อมั่น 95 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ตามตัวแปรที่ศึกษาคือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี ประเภทของการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ท (Likert scale)

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าน้ำหนักของคำตอบ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถาม

- คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้เกณฑ์ในการแปลความค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ (Best.1981 : 236) ดังนี้ คือ

- 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับน้อย
- 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับมาก
- 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับมากที่สุด

3. วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับขั้นต่อไปนี้ คือ

1. ศึกษาทฤษฎีทางด้านความพึงพอใจในการให้บริการจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรในองค์การต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการเขียนและดัดแปลงแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ความมุ่งหมายของการวิจัย และความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นเรื่องที่ครอบคลุมเนื้อหาความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างขึ้น นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม แก้ไขสำนวนปรับปรุงข้อคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและมีความเที่ยงตรงเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปหาคุณภาพความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านคือ นายปัญญา วีระวิทยเลิศ นายปกรณ์ บุรณากาญจน์ และนางสุนันท์ กรณ์เกษม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงในด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความเที่ยงตรง เพื่อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการด้านทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาอำเภอปราณบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 50 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .95

4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อผู้บริหารของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวม ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และจัดให้กลุ่มเป้าหมายตอบ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อตอบเสร็จแล้วจัดเก็บแบบสอบถามคืนทันที

5. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วพิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามปรากฏว่าทุกฉบับสมบูรณ์จึงนำมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science)

2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 โดยการหา ค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางอธิบายผล

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี โดยการทดสอบ t-test

5. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความแตกต่างกันในด้าน อาชีพ ประเภทของการใช้บริการ โดยการทดสอบ F-test และถ้าพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยทุกตัวแปรที่ทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน

6.1.1 ค่าร้อยละ

6.1.2 ค่าเฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2541 : 117)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum_{i=1}^n X_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนที่ 1,2,3,..... n
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

6.1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2541 : 118 – 119)

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนนักเรียนแต่ละคน
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	n	แทน	จำนวนข้อมูล

6.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

6.2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยหาค่า IOC ใช้สูตร
(บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ .2545:131)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ความเที่ยงตรง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

6.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา
(α -Coefficient) ใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

6.3 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

6.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test for independent samples โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538:102)

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
	$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

6.3.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว(One Way Analysis of Variance)

เพื่อ ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตร
(ชูศรี วงศ์รัตน์.2541:236)

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบใน F – distribution
	MSb	แทน	ความผันแปรระหว่างกลุ่ม(Between-Group Sum Square)
	MSw	แทน	ความผันแปรภายในกลุ่ม (Within-Group Sum Square)

6.3.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD หรือ Fisher's

Least-Significant Difference เป็นเทคนิควิธีของ R.A. Fisher มีดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2541 : 183)

$$LSD = t_{1 - \frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	α	แทน	ระดับนัยสำคัญ
	$t_{1 - \frac{\alpha}{2}; n-k}$	แทน	df ของความแตกต่างภายในกลุ่ม
	MSE	แทน	ความผันแปรภายในกลุ่ม จากตาราง ANOVA
	n_i, n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deriation)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้นำเสนอเรียงตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ วิเคราะห์โดยการหาความถี่ และนำเสนอเป็นร้อยละ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ
ใน 1 ปี ประเภทของบริการที่ใช้

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	288	72.00
1.2 หญิง	112	28.00
รวม	400	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	298	74.50
2.2 ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	102	25.50
รวม	400	100.00
3. อาชีพ		
3.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	98	24.50
3.2 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	112	28.00
3.3 รับจ้าง	130	32.50
3.4 เกษตรกร	60	15.00
รวม	400	100.00
4. จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี		
4.1 จำนวน 1 ครั้ง	171	42.80
4.2 จำนวน 2 ครั้งขึ้นไป	229	57.30
รวม	400	100.00
5. ประเภทของบริการที่ใช้		
5.1 จดทะเบียนรถใหม่	74	18.50
5.2 การเสียภาษีประจำปี	193	48.30
5.3 การโอนกรรมสิทธิ์	86	21.50
5.4 การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ	47	11.80
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการ 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 288 คน (ร้อยละ 72.00) และ เพศหญิง จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28.00)

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 298 คน (ร้อยละ 74.50) และ ระดับ ปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 102 คน (ร้อยละ 25.50)

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28.00) รับจ้าง จำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.50) เกษตรกร จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.00)

ผู้ให้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการใน 1 ปี จำนวน 1 ครั้ง จำนวน 171 คน (ร้อยละ 42.80) และ จำนวน 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.30)

ผู้ให้บริการที่มีประเภทของการใช้บริการ การจดทะเบียนรถใหม่ จำนวน 74 คน (ร้อยละ 18.50) การเสียภาษีประจำปี จำนวน 193 คน (ร้อยละ 48.30) การโอนกรรมสิทธิ์ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 21.50) และการเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ จำนวน 47 คน (ร้อยละ 11.80)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก (โดยการหาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยการใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best.1981 : 174)

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.96	0.57	มาก
2. ด้านอาคารสถานที่	3.57	0.57	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.60	0.60	มาก
รวม	3.71	0.51	มาก

ตาราง 2 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวมและรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. แต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสม	4.06	0.69	มาก
2. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.97	0.77	มาก
3. มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.10	0.75	มาก
4. ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย	3.99	0.75	มาก
5. เอาใจใส่และบริการเป็นอย่างดี	3.89	0.77	มาก
6. ให้บริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม	3.87	0.76	มาก
7. มีกริยามารยาทเรียบร้อย พุดจาสุภาพ	3.98	0.69	มาก
8. มีความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส	3.84	0.75	มาก
รวม	3.96	0.57	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ($\bar{X} = 4.10$) ข้อ 1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$) ข้อ 4 ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.99$) ข้อ 7 มีกริยามารยาทเรียบร้อย พุดจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.98$) ข้อ 2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) ข้อ 5 เอาใจใส่และบริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.89$) ข้อ 6 ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.87$) ข้อ 8 มีความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส ($\bar{X} = 3.84$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ

ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.73	0.79	มาก
2. สำนักงานได้จัดที่จอดรถไว้เพียงพอเหมาะสม	3.57	0.87	มาก
3. บริเวณภายนอกอาคารสะอาดเรียบร้อย สวยงาม	3.46	0.75	ปานกลาง
4. บริเวณภายในอาคารดูสะอาดเป็นระเบียบ	3.50	0.77	ปานกลาง
5. มีการจัดที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.57	0.86	มาก
6. ห้องสุขามีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน	3.28	0.78	ปานกลาง
7. มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ	3.49	0.80	ปานกลาง
8. ภายในอาคารจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ	3.74	0.76	มาก
9. การจัดป้ายบอกจุดให้บริการมีความชัดเจน	3.84	0.74	มาก
10. มีการจัดโต๊ะเขียนคำร้อง และเตรียมแบบคำขอไว้ให้	3.45	0.85	ปานกลาง
รวม	3.57	0.57	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 9 การจัดป้ายบอกจุดให้บริการมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.84$) ข้อ 8 ภายในอาคารจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.74$) ข้อ 1 สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) ข้อ 10 สำนักงานได้จัดที่จอดรถไว้เพียงพอเหมาะสม ($\bar{X} = 3.57$) ข้อ 5 มีการจัดที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.57$) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 4 บริเวณภายในอาคารดูสะอาดเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.50$) ข้อ 7 มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$) ข้อ 3 บริเวณภายนอกอาคารสะอาดเรียบร้อย สวยงาม ($\bar{X} = 3.46$) ข้อ 10 มีการจัดโต๊ะเขียนคำร้อง และเตรียมแบบคำขอไว้ให้ ($\bar{X} = 3.45$) ข้อ 6 ห้องสุขามีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน ($\bar{X} = 3.28$) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ

ด้านการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการแนะนำประชาสัมพันธ์	3.72	0.96	มาก
2. มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการดำเนินการ	3.49	0.91	ปานกลาง
3. มีตัวอย่างการเขียนคำร้องอย่างชัดเจน	3.56	0.89	มาก
4. มีการจัดลำดับคิวให้กับผู้ใช้บริการ ก่อนหลัง	3.84	0.90	มาก
5. การจัดให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว	3.70	0.87	มาก
6. การใช้ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.65	0.81	มาก
7. การจัดให้มีจุดบริการด้านประกันภัย	3.49	0.91	ปานกลาง
8. การให้คำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องสถานตรวจสภาพรถ	3.62	0.80	มาก
9. ท่านพอใจในขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	3.69	0.79	มาก
10. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงานที่ใช้บริการ	3.41	0.83	ปานกลาง
11. ท่านจะพอใจระดับใดหากมีการให้บริการเสียภาษีประจำปี ผ่านบัญชีธนาคารพาณิชย์	3.58	1.05	มาก
12. ท่านจะพอใจระดับใดหากมีการให้บริการเสียภาษีประจำปี ผ่านจุดบริการของเอกชนที่ได้รับอนุญาต	3.48	1.05	ปานกลาง
รวม	3.60	0.60	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 การจัดลำดับคิวให้กับผู้ใช้บริการ ก่อน – หลัง ($\bar{X} = 3.84$) ข้อ 1 มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.72$) ข้อ 5 การจัดให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ($\bar{X} = 3.70$) ข้อ 9 ท่านพอใจกับขั้นตอนการให้บริการระดับใด ($\bar{X} = 3.69$) ข้อ 6 การใช้ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$) ข้อ 8 การให้คำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องสถานตรวจสภาพรถ ($\bar{X} = 3.62$) ข้อ 11 ท่านจะพอใจระดับใดหากมีการให้บริการเสียภาษีประจำปีผ่านธนาคารพาณิชย์ ($\bar{X} = 3.58$) ข้อ 3 มีตัวอย่างการเขียนคำร้อง อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.56$) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 2 มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.49$) ข้อ 7 การจัดให้มีจุดบริการด้านประกันภัย ($\bar{X} = 3.49$) ข้อ 12 ท่านจะพอใจระดับใดหากมีการให้บริการเสียภาษีประจำปีผ่านจุดบริการของเอกชน ที่ได้รับอนุญาต ($\bar{X} = 3.48$) ข้อ 10 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงานที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.41$) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้าน	เพศชาย (N = 288)			เพศหญิง (N = 112)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่	4.00	0.56	มาก	3.84	0.59	มาก
2. ด้านอาคารสถานที่	3.60	0.59	มาก	3.47	0.52	ปานกลาง
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.63	0.63	มาก	3.53	0.52	มาก
รวม	3.75	0.53	มาก	3.61	0.47	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) ผู้ใช้บริการที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.63$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.60$) อยู่ในระดับมาก และพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.84$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.53$) อยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.47$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 298)			ปริญญาตรีและสูงกว่า (N = 102)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.98	0.56	มาก	3.91	0.61	มาก
2. ด้านอาคารสถานที่	3.59	0.57	มาก	3.49	0.58	ปานกลาง
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.61	0.62	มาก	3.56	0.55	มาก
รวม	3.73	0.51	มาก	3.65	0.51	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.59$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.61$) อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ให้บริการที่มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.65$) อยู่ในระดับมาก และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.49$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการในด้าน	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (N=98)			ประกอบธุรกิจส่วนตัว (N=112)			รับจ้าง (N= 130)			เกษตรกร (N= 60)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่	4.10	0.58	มาก	3.90	0.64	มาก	3.92	0.55	มาก	3.96	0.44	มาก
2. ด้านอาคารสถานที่	3.69	0.60	มาก	3.57	0.43	มาก	3.48	0.67	ปาน กลาง	3.55	0.53	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.78	0.60	มาก	3.58	0.57	มาก	3.47	0.62	ปาน กลาง	3.64	0.57	มาก
รวม	3.86	0.54	มาก	3.68	0.47	มาก	3.62	0.54	มาก	3.72	0.44	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.10$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.78$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.69$) อยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.90$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.58$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.92$) อยู่ในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.48$) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.47$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.64$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.55$) อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและความเป็นเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มาใช้บริการใน 1 ปี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้าน	จำนวน 1 ครั้ง (N = 171)			จำนวน 2 ครั้งขึ้นไป (N = 229)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.96	0.59	มาก	3.96	0.56	มาก
2. ด้านอาคารสถานที่	3.53	0.61	มาก	3.59	0.55	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.62	0.58	มาก	3.59	0.62	มาก
รวม	3.70	0.52	มาก	3.71	0.51	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้บริการจำนวน 1 ครั้งใน 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการจำนวนตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปใน 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวน 1 ครั้งใน 1 ปี มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.62$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.53$) อยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปใน 1 ปี มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.59$) และด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.59$) อยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประเภทของการใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการในด้าน	การจดทะเบียน รถใหม่ (N= 74)			การเสียภาษี ประจำปี (N= 193)			การโอนกรรมสิทธิ์ (N=86)			การเปลี่ยนแปลงรายการ ทางทะเบียนรถ (N= 47)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.90	0.72	มาก	3.96	0.51	มาก	4.06	0.59	มาก	3.91	0.56	มาก
2. ด้านอาคารสถานที่	3.67	0.60	มาก	3.61	0.54	มาก	3.57	0.55	มาก	3.23	0.61	ปานกลาง
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.50	0.73	ปานกลาง	3.66	0.53	มาก	3.62	0.62	มาก	3.49	0.64	ปานกลาง
รวม	3.69	0.60	มาก	3.74	0.46	มาก	3.75	0.53	มาก	3.54	0.53	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการ การโอนกรรมสิทธิ์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) ผู้ใช้บริการในการเสียภาษีประจำปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) ผู้ใช้บริการ การจดทะเบียนรถใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการ การจดทะเบียนรถใหม่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.90$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.67$) อยู่ในระดับมาก ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.50$) อยู่ในระดับปานกลาง พบว่าผู้ใช้บริการ การเสียภาษีประจำปี มีความพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.66$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.61$) อยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการ การโอนกรรมสิทธิ์ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.06$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.62$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.91$) อยู่ในระดับมาก ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.49$) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.23$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการใน 1 ปี ประเภทของการใช้บริการ

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้าน	เพศชาย (N=288)		เพศหญิง (N=112)		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่	4.00	0.56	3.84	0.59	2.536*	.012
2. ด้านอาคารสถานที่	3.60	0.59	3.47	0.52	2.227*	.027
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.63	0.63	3.53	0.52	1.519	.129
รวม	3.75	0.53	3.61	0.47	2.474*	.014

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่ง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N=298)		ปริญญาตรีและ สูงกว่าปริญญาตรี (N=102)		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.98	0.56	3.91	0.61	1.118	.265
2. ด้านอาคารสถานที่	3.59	0.57	3.49	0.58	1.511	.133
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.61	0.62	3.56	0.55	0.760	.444
รวม	3.73	0.51	3.65	0.51	1.291	.198

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
ฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่ง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามสถานภาพ อาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.538	.846	2.591	.052
	ภายในกลุ่ม	396	129.275	.326		
	รวม	399	131.813			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.503	.834	2.555	.055
	ภายในกลุ่ม	396	129.307	.327		
	รวม	399	131.810			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	5.766	1.922	5.454**	.001
	ภายในกลุ่ม	396	139.558	.352		
	รวม	399	145.324			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.243	1.081	4.206**	.006
	ภายในกลุ่ม	396	101.765	.257		
	รวม	399	105.008			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	รับจ้าง	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
		3.47	3.58	3.64	3.78
รับจ้าง	3.47	-	.11	.17	.32*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.58		-	.06	.21*
เกษตรกร	3.64			-	.14
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.78				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้าง และประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้บริการที่มีอาชีพรับจ้างและประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่ง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้าน	จำนวน 1 ครั้ง (N=171)		จำนวนตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป (N=112)		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.96	0.59	3.96	0.56	.037	.970
2. ด้านอาคารสถานที่	3.53	0.61	3.59	0.55	.972	.332
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.62	0.58	3.59	0.62	.555	.579
รวม	3.70	0.52	3.71	0.51	.166	.868

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 เปรียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทของบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.357	.452	1.373	.251
	ภายในกลุ่ม	396	130.456	.329		
	รวม	399	131.813			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	6.502	2.167	6.846**	.000
	ภายในกลุ่ม	396	125.308	.316		
	รวม	399	131.810			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	2.140	.713	1.973	.117
	ภายในกลุ่ม	396	143.184	.362		
	รวม	399	145.324			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.699	.566	2.171	.091
	ภายในกลุ่ม	396	103.309	.261		
	รวม	399	105.008			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 ผลการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามประเภทของบริการ

ประเภทของบริการ	$\bar{X}$	การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ	การโอนกรรมสิทธิ์	การเสียภาษีประจำปี	การจดทะเบียนใหม่
		3.23	3.57	3.61	3.67
การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ	3.23	-	.34*	.38*	.44*
การโอนกรรมสิทธิ์	3.57		-	.04	.10
การเสียภาษีประจำปี	3.61			-	.06
การจดทะเบียนใหม่	3.67				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการ การจดทะเบียนใหม่ การเสียภาษีประจำปี และการโอนกรรมสิทธิ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างจาก ผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริการ การจดทะเบียนใหม่ การเสียภาษีประจำปี และการโอนกรรมสิทธิ์ มีค่าความพึงพอใจมากกว่า ผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการใน 1 ปี ประเภทของการใช้บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือผู้ที่มาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 10,000 ครั้ง (รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2545:26-31)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางการสุ่มของ ดาวิน เฮนเดล ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ ได้จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ตามตัวแปรที่ศึกษาคือ เพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการใน 1 ปี ประเภทของการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวความคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำนวน 30 ข้อ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 8 ข้อ ด้านอาคารสถานที่ จำนวน 10 ข้อ ด้านการอำนวยความสะดวก จำนวน 12 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้ง 400 ฉบับ : คิดเป็นร้อยละ 100 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. พิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามปรากฏว่าทุกฉบับสมบูรณ์ จึงนำมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี โดยการทดสอบ $t - test$

5. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพ ประเภทของการใช้บริการ โดยการทดสอบ $F - test$ และพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยทุกตัวแปรที่ทดสอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้บริการส่วนมากเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากกว่าระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ให้บริการส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกร ตามลำดับ ผู้ให้บริการส่วนมากมีจำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี จำนวน 2 ครั้งขึ้นไป และผู้ให้บริการส่วนมากจะใช้บริการเสียภาษีประจำปี รองลงมาคือการโอนกรรมสิทธิ์ การจดทะเบียนรถใหม่ และการเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 มีอัตราเสียไมตรีที่ดี ($\bar{X} = 4.10$) ข้อ 1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$) ข้อ 4 ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.99$) ข้อ 7 มีริยามารยาทเรียบร้อย พุดจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.98$) ข้อ 2 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) ข้อ 5 เอาใจใส่และบริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.89$) ข้อ 6 ให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.87$) ข้อ 8 มีความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส ($\bar{X} = 3.84$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านอาคารสถานที่ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 17 การจัดป้ายบอกจุดให้บริการมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.84$) ข้อ 16 ภายในอาคารจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.74$) ข้อ 9 สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) ข้อ 10 สำนักงานได้จัดที่จอดรถไว้เพียงพอเหมาะสม ($\bar{X} = 3.57$) ข้อ 13 มีการจัดที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.57$) ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 12 บริเวณภายในอาคารดูสะอาดเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.50$) ข้อ 15 มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$) ข้อ 11 บริเวณภายนอกอาคารสะอาดเรียบร้อยสวยงาม ($\bar{X} = 3.46$) ข้อ 18 มีการจัดโต๊ะเขียนคำร้อง และเตรียมแบบคำขอไว้ให้ ($\bar{X} = 3.45$) ข้อ 14 ห้องสุขามีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน ($\bar{X} = 3.28$) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อ 22 การจัดลำดับคิวให้กับผู้ให้บริการ ก่อน - หลัง ($\bar{X} = 3.84$) ข้อ 19 มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ที่ดี

($\bar{X} = 3.72$) ข้อ 23 การจัดให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ($\bar{X} = 3.70$) ข้อ 27 ท่านพอใจกับขั้นตอนการให้บริการระดับใด ($\bar{X} = 3.69$) ข้อ 24 การใช้ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$) ข้อ 26 การให้คำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องสถานตรวจสภาพรถ ($\bar{X} = 3.62$) ข้อ 29 ท่านจะพอใจระดับใดหากมีการให้บริการเสียภาษีประจำปีผ่านธนาคารพาณิชย์ ($\bar{X} = 3.58$) ข้อ 21 มีตัวอย่างการเขียนคำร้อง อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.56$) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 20 มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.49$) ข้อ 25 การจัดให้มีจุดบริการด้านประกันภัย ($\bar{X} = 3.49$) ข้อ 30 ท่านจะพอใจระดับใดหากให้มีการเสียภาษีประจำปีผ่านจุดบริการของเอกชน ที่ได้รับอนุญาต ($\bar{X} = 3.48$) ข้อ 28 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถอยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี และประเภทของการใช้บริการ ปรากฏผลดังนี้

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันและผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างและประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ใช้บริการอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ใช้บริการ อาชีพรับจ้าง และประกอบธุรกิจส่วนตัว

3.4 ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการต่างประเภทกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการ การจดทะเบียนรถใหม่ การเสียภาษีประจำปี และการโอนกรรมสิทธิ์ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างจากผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ใช้บริการ การจดทะเบียนรถใหม่ การเสียภาษีประจำปี และการโอนกรรมสิทธิ์ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประเด็นอภิปรายดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง จำนวนครั้งในการใช้บริการใน 1 ปี มีจำนวนตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป และจะเป็นการใช้บริการเสียภาษีประจำปี มากกว่าบริการด้านอื่น ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่า สถานที่ตั้งของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ห่างจากตัวเมืองประมาณ 5 กิโลเมตร อีกทั้งการใช้บริการจากรถประจำทางก็ไม่สะดวก เนื่องจากยังไม่มีบริการรถประจำทางรอบเมืองที่วิ่งระหว่างสำนักงานขนส่งจังหวัดกับตัวเมือง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงต้องนำรถไปเอง และดังนั้นผู้ที่ต้องติดต่อใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถจึงมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากความเป็นจริงแล้ว หลายองค์กรทั้งหน่วยงานของรัฐบาลและหน่วยงานของภาคเอกชน มักจะรับพนักงานขับรถที่มีเพศชาย และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เพื่อความสะดวกในการทำงานและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และบุคคลเหล่านี้ก็ต้องมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานในเรื่องของรถที่ตนเองรับผิดชอบ รวมทั้งของญาติพี่น้องและเพื่อนฝูงในองค์กรเนื่องจากมีความคุ้นเคยและรู้ขั้นตอนการติดต่อได้ดี ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีจึงมาใช้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยที่บุคคลที่มีภาระหน้าที่ประจำจะไปติดต่อราชการที่ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยนาน ๆ จึงต้องมอบหมายให้บุคคลกลุ่มนี้ดำเนินการแทน ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถที่มีความถี่ในการใช้บริการใน 1 ปี มีจำนวนตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปสูงกว่า

2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก จะเห็นได้ว่า การที่ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ดูแลของผู้ให้บริการ ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด การบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในตัวผู้ให้บริการนั้นจะต้องเป็นผู้ที่พูดจาสุภาพ อธิบายไม่ตรีดี และมีความกระตือรือร้นที่จะสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen . มสธ. 2539 : 350) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการและหากว่าได้รับสิ่งนั้น จะเกิดความพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องของความสะดวกที่ได้รับบริการ การประสานงานของการบริการ อธิบายและความสนใจต่อผู้รับบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากงานบริการ คุณภาพของงานบริการ รวมทั้งราคาค่าใช้จ่ายสมเหตุสมผลไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบง กุญแจนาค (2545 : 63-65) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านพนักงาน ด้านการบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน พบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ในด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่า จากคะแนนเฉลี่ยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านนี้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของฝ่ายทะเบียนรถแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี มีกริยามารยาท

เรียบง่าย พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม รวมทั้งมีความโปร่งใสในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 83-87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) โดยวิธีการสำรวจ จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านพนักงานและการต้อนรับ อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมโดยเน้นการปฏิบัติงานในเรื่องกริยามารยาท ความมีน้ำใจของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถบริการลูกค้าได้ทุกเรื่อง ที่ลูกค้าต้องการ

2.2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านอาคารสถานที่ เฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่องสถานที่ตั้งของสำนักงานที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ เหมาะสม การจัดป้ายบอกจุดการให้บริการมีความชัดเจน มีการจัดที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ ภายในอาคารจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฉิ พิริยะจิระอนันต์ (2544 : ง - จ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล นครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบง ภูณแจนาค (2545 : 63-64) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านพนักงาน ด้านการบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านอาคารสถานที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ เฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทำเลที่ตั้งของธนาคารมีความเหมาะสม สะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ บริเวณที่ทำ หารสาขามีความสะอาดเรียบร้อย สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวางจัดเป็นสัดส่วน มีบรรยากาศร่มรื่น มีที่ นั่งพักรอรับบริการเพียงพอ ป้ายบอกจุดการให้บริการมีความชัดเจน การจัดตกแต่งภายในอาคารมีความ เหมาะสม ห้องน้ำมีความสะอาด และเพียงพอ

2.3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ ด้านการอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการในเรื่อง ของ การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว มีการจัดลำดับคิวให้กับผู้ให้บริการ ก่อน-หลัง มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ที่ดี การให้คำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องของสถานะตรวจสอบสภาพรถ การใช้ระยะเวลาในการให้บริการที่ เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสรดา เลิศอำภากิจิ์ (2545 : 83) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้ รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เนื่องจากการได้รับการ ที่รวดเร็ว สะอาด โปร่งใส บริการเต็มประสิทธิภาพและพยายามสร้างทัศนคติให้ภาพลักษณ์ของข้าราชการใน สายตาของประชาชนดีขึ้น

3. การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนัก งานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี และประเภทของการใช้บริการ จาก การวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ โดยรวม แตกต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุคลธร เชตุพงษ์ (2544 : 81 - 85) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด ทรัพย์มั่นคง บริการ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงที่มาใช้บริการของสถานบริการน้ำมัน มี

ความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีบริการน้ำมัน ด้านบุคลากร ด้านการบริการหลัก และด้านการบริการเสริม มากกว่าเพศหญิง

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่เป็นเช่นนี้เพราะเหตุผลที่ว่า การให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถให้บริการด้านทะเบียนรถซึ่งทุกคนสามารถรับบริการจากเจ้าหน้าที่คนเดียวกัน ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการเหมือน ใช้วัสดุอุปกรณ์ชนิดเดียวกัน ซึ่งผู้ที่มาใช้บริการจะได้รับบริการในลักษณะเดียวกันทุกด้าน จึงทำให้ผู้มีที่ระดับการศึกษาต่างกันได้รับการบริการเสมอภาค ทำให้ความพึงพอใจที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างและประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยที่ผู้ใช้บริการอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้ใช้บริการ อาชีพรับจ้าง และประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษบง กุญแจนาค (2545 : 63-64) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านพนักงาน ด้านการบริการทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพบว่าลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน

3.4 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เหตุที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่าทุกครั้งที่มีการใช้บริการกับฝ่ายทะเบียนรถผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามระเบียบที่กฎหมายบังคับ ไม่ว่าจะใช้บริการประเภทใดก็ต้องปฏิบัติตามระเบียบงานนั้น ๆ และพบกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านนั้นเสมอภาคกันทุกคนทุกครั้ง ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการใน 1 ปี ที่มีจำนวนครั้งไม่เท่ากัน จึงไม่แตกต่างกัน

3.5 ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการต่างประเภทกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการ การจดทะเบียนรถใหม่ การเสียภาษีประจำปี และการโอนกรรมสิทธิ์ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายทะเบียนรถ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างจากผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ โดยที่ผู้ใช้บริการ การจดทะเบียนรถใหม่ การเสียภาษีประจำปี- และการโอนกรรมสิทธิ์ มีความความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสรดา เลิศอาภาจิตร (2545 : 82) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการที่ติดต่อบริการต่างประเภทกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล (2545 : 64) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทวาย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อสนองความต้องการและก่อให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการครั้งต่อไปในอนาคต

1. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากกับการที่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย กระตือรือร้นและใส่ใจในการให้บริการ และให้การบริการกับทุกคนที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน ฉะนั้นกรมการขนส่งทางบก ขนส่งจังหวัดและหัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคน ทั้งด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งเสริมและกำกับดูแลรักษามาตรฐานในการให้บริการที่ดีไว้ รวมไปถึงอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ ที่จะคอยให้บริการในแต่ละประเภทงานที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้น ตามอัตราการเพิ่มของจำนวนรถที่จดทะเบียนเพิ่มขึ้น เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่สร้างความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจกับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ที่ดีของกรมการขนส่งทางบก และสำนักงานขนส่งจังหวัด ต่อไปในอนาคต

2. ด้านอาคารสถานที่ จากผลการวิจัยเนื่องจากผู้ให้บริการยังไม่พึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ในเรื่องของบริเวณภายนอกอาคารสะอาดเรียบร้อย สวยงาม บริเวณภายในอาคารดูสะอาดเป็นระเบียบ ห้องสุขามีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน เรื่องของการจัดโต๊ะเขียนคำร้องและจัดเตรียมเอกสารคำร้องไว้ให้ รวมทั้งการมีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ กรมการขนส่งทางบก และขนส่งจังหวัดควรตระหนักในเรื่องของผู้ที่รับผิดชอบดูแลเรื่องอาคารสถานที่ และจัดทำงบประมาณในการบำรุงรักษา และซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ควรจัดบริเวณภายนอกอาคารให้ดูสะอาดสวยงาม จัดให้มีผู้รับผิดชอบดูแลเรื่องต้นไม้และไม้ประดับเพื่อสร้างความสดชื่นแก่ผู้ให้บริการ บริเวณภายในอาคารควรดูแลเรื่องความสะอาด ความเป็นระเบียบของที่นั่งพักรอ ควรมีมุมสำหรับอ่านหนังสือพิมพ์หรือหนังสือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักงานขนส่งจังหวัด และข่าวสารของกรมการขนส่งทางบก ควรดูแลจุดบริการน้ำดื่มให้สามารถรับบริการได้ตลอด ควรจัดให้มีตัวอย่างการเขียนคำร้อง และจัดโต๊ะพร้อมอุปกรณ์ในการเขียนคำร้องไว้ในจำนวนที่เพียงพอ กับความต้องการ ควรดูแลซ่อมแซมปรับปรุงห้องสุขาให้สามารถใช้งานได้ดี และมีความสะอาด

3. ด้านการอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยเนื่องจากผู้ให้บริการยังไม่พึงพอใจในเรื่องการมีเอกสารแนะนำขั้นตอนการดำเนินการ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงานที่ให้บริการ และการจัดให้มีจุดบริการด้านประกันภัย กรมการขนส่งทางบก และขนส่งจังหวัดควรจัดให้มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการดำเนินการ และควรให้ความสำคัญกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อปริมาณงานที่มีผู้มาใช้บริการให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการในการรับบริการด้านนั้น ๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สำหรับอนาคต ในส่วนที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเป็นเรื่องที่ดีและพึงพอใจมาก ในเรื่องการให้บริการในเรื่องของการเสียภาษีประจำปีผ่านบัญชีธนาคารพาณิชย์ เห็นควรมีการสนับสนุนให้เปิดบริการดังกล่าวในต่างจังหวัดได้ สำหรับการให้บริการเสียภาษีประจำปีผ่านจุดบริการของเอกชน ที่ได้รับอนุญาตนั้น ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลางดังนั้นหากจะเปิดให้มีบริการในด้านนี้สำหรับต่างจังหวัดควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอีกครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการยังให้ความเชื่อถือและเชื่อมั่นกับการให้บริการของระบบราชการอยู่

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ควรทำวิจัยเรื่องขวัญและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมการขนส่งทางบก
3. ควรทำวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบุรี กับสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤตยาพร จิระบลกิจ. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจ ต่อการให้บริการ ของบริษัทเทเลคอม เอเซีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์. บธ.ม.(การตลาด).กรุงเทพฯ.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2541). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows,(พิมพ์ครั้งที่2). โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล. (2545).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์. กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- จีระศักดิ์ เญยวิจิตร. (2544) .ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ .การค้นคว้าแบบอิสระ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- "P.S.O. มาตรฐานราชการใหม่ เพื่อคนไทยทุกคน" จดหมายข่าว P.S.O. ฉบับที่ 5 : กุมภาพันธ์ 2546 .
กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย
- ชวลิต วาณิชทวีวัฒน์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหลังขายของบริษัท ยูบี-เฮเวอร์ท (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าม่วง. ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ทักษิณ ชินวัตร.(2544).คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์
- บุษบง ภูญแจนาค. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์. กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ . (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ .เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน และ อังคณา สายยศ.(2538).เทคนิคทางวิจัยทางการศึกษา.พิมพ์ครั้งที่5.กรุงเทพฯ : สุริยวิสาส์น
- วิภา นาคนิมิตรุ่ง. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบดีธนกิจ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- โสธดา เลิศอาภาจิตร. (2545). ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สมิต ลัษณกร. (2543). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สายธาร
- สมชาติ กิจบรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร. เดช-เอนกการพิมพ์

- สุจิต จันทรประทีน. (2525). *การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร*.
วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม. สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายสำเนา
- ทรงสมร คชเลิศ. (2543). *ความพึงพอใจในการเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยพณิชยการธนบุรี และวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน*. กรุงเทพฯ : ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต. ธุรกิจศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา
- พัสมน จารุรัตน์. (2546). *การบริการยุคใหม่. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*. ปีที่ 22 ฉบับที่ 1/2546. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. สำนักงาน ก.พ.
- ยุคลธร เขตพงษ์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก : ศึกษากรณีห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคงบริการ จังหวัดสมุทรสาคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สาขาคุณธรรมศาสตร์. (2539). *จิตวิทยาการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน*. สาขาขอนแก่น. ภาควิชา. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- ไมตรี วิไลกิจ. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่*. ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- อนุชา วาสีการ. (2544). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานเครือข่ายบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายภายใน*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. จัดสำเนา
- อารี พันธุ์มณี. (2545). *บุคลิกภาพและการปรับตัวในการทำงาน* กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- Chaplin, J.P. (1968). *Dictionary of Psychology*. Reaquin Books.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 2nd ed. New York : Mc. Gran-hill.
- Maslow, A.H. (1968). *Towards A Psychology of Being*. New Jersey : D. Van Nosstrand Company Inc.
- Morse, Nancy C. (1953). *Satisfaction in white collar Job*. Ann : University of Michigan press
- Wolman, Thomas E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary School*. Engle wood Cliffs, New Jersey : prentice – Hall.
- Wallerstein, Harrey, (1971). *A Dictionary of Psychology Maryland* : Perguin Book.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มุ่งที่จะขอทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามความรู้สึกที่เป็นจริงของท่าน ผู้วิจัยได้แบ่ง แบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน

ด้วยกัน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายประภาส เกตุแก้ว)

นิสิตปริญญาโทบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรณาดตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. เพศชาย

() 2. เพศหญิง

2. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี และสูงกว่า

3. อาชีพ

() 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

() 3. รับจ้าง

() 4. เกษตรกร

4. จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี

() 1. จำนวน 1 ครั้ง

() 2. จำนวน 2 ครั้งขึ้นไป

5. ประเภทของการใช้บริการ

() 1. การจองทะเบียนรถใหม่

() 2. การเสียภาษีประจำปี

() 3. การโอนกรรมสิทธิ์

() 4. การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ

สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 30 ข้อ โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเจ้าหน้าที่					
1.	แต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสม					
2.	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.	มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
4.	ให้คำแนะนำและข้อมูลชัดเจนถูกต้อง					
5.	เอาใจใส่และบริการเป็นอย่างดี					
6.	ให้บริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม					
7.	มีกริยามารยาทเรียบร้อย พุดจาสุภาพ					
8.	มีความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส					
	ด้านอาคารสถานที่					
9.	สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
10.	สำนักงานได้จัดที่จอดรถไว้เพียงพอ เหมาะสม					
11.	บริเวณภายนอกอาคารสะอาดเรียบร้อย สวยงาม					
12.	บริเวณภายในอาคารดูสะอาด เป็นระเบียบ					
13.	มีการจัดที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ					
14.	ห้องสุขามีความสะอาด สะดวกในการใช้งาน					
15.	มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ					
16.	ภายในอาคารจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ					
17.	การจัดป้ายบอกจุดการให้บริการมีความชัดเจน					
18.	มีการจัดให้มีโต๊ะเขียนคำร้อง และเตรียมแบบคำขอไว้ให้					
	ด้านการอำนวยความสะดวก					
19.	มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ ที่ดี					
20.	มีเอกสารแนะนำขั้นตอนการดำเนินการ					
21.	มีตัวอย่างการเขียนคำร้อง อย่างชัดเจน					
22.	มีการจัดลำดับคิวให้กับผู้ใช้บริการ ก่อน - หลัง					
23.	การจัดให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว					
24.	การใช้ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม					

ข้อที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25.	การจัดให้มีจุดบริการด้านประกันภัย					
26.	การให้คำแนะนำที่ชัดเจนในเรื่องสถานตรวจสภาพรถเอกชน					
27.	ท่านพอใจกับขั้นตอนในการให้บริการระดับใด					
28.	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงานที่ใช้บริการ					
29.	ท่านจะพึงพอใจระดับใดหากมีการให้บริการเสียภาษีประจำปี ผ่านบัญชีธนาคารพาณิชย์					
30.	ท่านจะพอใจระดับใดหากมีการให้บริการเสียภาษีประจำปี ผ่านจุดบริการเอกชนที่ได้รับอนุญาต					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ทม 1012/4754

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายประภาส เกตุแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” โดยมี รองศาสตราจารย์รณรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายประภาส เกตุแก้ว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์รณรงค์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-601901 มือถือ 01-9397365



ที่ ทม 1012/ ๔๗๕๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ขนส่งจังหวัดนนทบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายประภาส เกตุแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายประภาส เกตุแก้ว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-601901 มือถือ 01-9397365



ที่ ทม 1012/ 4756

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายประภาส เกตุแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นายปัญญา ชีระวิทย์เลิศ นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล 8 ว. เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายประภาส เกตุแก้ว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-601901 มือถือ 01-9397365



ที่ ทม 1012/5/50

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน หัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาอำเภอปราณบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายประภาส เกตุแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายประภาส เกตุแก้ว ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-601901 มือถือ 01-9397365



ที่ ทม 1012/5149

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

1 กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายประภาส เกตุแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” โดยมีรองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ จำนวน 400 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายประภาส เกตุแก้ว ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-601901 มือถือ 01-9397365

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. นายปัญญา ธีระวิทยเลิศ นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล 8 ว.
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
2. นายปกรณ์ บุรณากาญจน์ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่บริหารงานขนส่ง 8
สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี
3. นางสุนันท์ กรณ์เกษม เจ้าหน้าที่บริหารงานขนส่ง 8
สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายประภาส เกตุแก้ว
วันเดือนปีเกิด	19 พฤศจิกายน 2509
สถานที่เกิด	อ. ท่ายาง จ. เพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	53/10 หมู่บ้านสุขใจ ต.ประจวบฯ อ.เมือง จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77000
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ขนส่ง 5
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนท่ายางวิทยา
พ.ศ. 2527	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี) จากโรงเรียนพานิชยการเพชรบุรี
พ.ศ. 2530	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การบัญชี) วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี
พ.ศ. 2534	ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) วิทยาลัยครุนครราชสีมา
พ.ศ. 2546	กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร