

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐาน  
งานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

THE SATISFACTION ON SERVICES OF VEHICLE REGISTRATION  
AND TAX BUREAU IN THE DEPARTMENT  
OF LAND TRANSPORT



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารงานจราจร  
วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สาขาวิชาการบริหารงานจราจร

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2547

ISBN 974-15-1093-4

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐาน  
งานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

THE SATISFACTION ON SERVICES OF VEHICLE REGISTRATION  
AND TAX BUREAU IN THE DEPARTMENT  
OF LAND TRANSPORT



ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา  
CHUANKWAN KLINBOONMA

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2547

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ภายในเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ISBN 974-15-1093-4  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THE SATISFACTION ON SERVICES OF VEHICLE REGISTRATION  
AND TAX BUREAU IN THE DEPARTMENT  
OF LAND TRANSPORT



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG  
2004

ISBN 974-15-1093-4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2004

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT' S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ  
กรมการขนส่งทางบก  
THE SATISFACTION ON SERVICES OF VEHICLE REGISTRATION  
AND TAX BUREAU IN THE DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT

ชื่อนักศึกษา นางสาวชนขวัญ กลิ่นบุญมา  
รหัสประจำตัว 44064114  
ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา การบริหารอาชีวศึกษา  
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.มาลัย จีรวฒนเกษตร  
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.สวัสดิ์ อุดมโกชน์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ
ดร.มาลัย จีรวฒนเกษตร	
รศ.ดร.กฤษมันต์ วัฒนารงค์	
รศ.ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล	
ดร.ณรงค์ พิมสาร	
ผศ.ดร.พรรณี ลีกิจวัฒนะ	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 24 พฤษภาคม 2547 เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป  
สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาโท 1 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว  
  
(ผศ.ดร.จารุวัตร เจริญสุข)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่... ๒๓... เดือน... พฤษภาคม... พ.ศ... ๒๕๔๗

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ

กรมการขนส่งทางบก

นักศึกษา

นางสาวชนวนชวีญ กลิ่นบุญมา

รหัสประจำตัว

44064114

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2547

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.มาลัย จีรวัดมนเกษตร

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.สวัสดิ์ อุดมโภชน์

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในปี พ.ศ. 2546 จำนวน 371 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS/for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบโดยสถิติ t-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านการได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตาม เพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	People's Satisfaction to the Service of Vehicle Registration and Tax Bureau Department of Land Transport
Student	Miss Chuankwan Klinboonma
Student ID.	44064114
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Administration
Year	2004
Thesis Advisor	Dr.Malai Gerawatanakaset
Thesis Co-Advisor	Dr.Sawat Udompoch

### ABSTRACT

The purposes of this research were : (1) to study people's satisfaction to the service of vehicle registration and tax bureau department of Land Transport ; (2) to compare people's satisfaction to the service of vehicle registration and tax bureau department of Land Transport classifying by sex, an amount and objectives of services. The samples consisted of 371 people. Questionnaire with 5 rating scales were used to collection. The data were analyzed by using SPSS for Windows with means average standard deviation, and t'test.

The results of the study are summarized as the follows :

1. People's satisfaction to the service of vehicle registration and tax bureau department of land transport as a whole and in each aspects such as officer, convenience, information, duration of time and place were moderate level.

2. Compare people's satisfaction to the service of vehicle registration and tax bureau department of Land Transport classifying by sex, an amount and objectives of service had no different as a whole and in each aspects.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี ด้วยคำแนะนำและคำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างดียิ่ง จาก ดร.มาลัย จีรวัดมนเกษตร อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.สวัสดิ์ อุดมโภช ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

กราบขอบพระคุณอาจารย์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ประสบการณ์ ให้คำแนะนำ อันเป็นความประทับใจ แก่ศิษย์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำต่างๆ จนสำเร็จสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและยังให้กำลังใจต่อผู้วิจัยอย่างใกล้ชิดตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ประวัติความเป็นมากรมการขนส่งทางบก.....	8
2.2 ปรัชญาการให้บริการของกรมการขนส่งทางบก.....	10
2.3 ภารกิจหลักของกรมการขนส่งทางบก.....	11
2.4 แนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ.....	13
2.5 ความพึงพอใจ.....	17
2.6 การบริการ.....	22
2.7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	27
2.7.1 ความพึงพอใจด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่.....	32
2.7.2 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ.....	34
2.7.3 ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ.....	35
2.7.4 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการ.....	35
2.7.5 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม.....	36
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.2.1 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	45
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	77
5.2 สมมติฐานการวิจัย.....	77
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	77
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	79
5.5 อภิปรายผล.....	82
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	88
5.6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	88
5.6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	89
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	96
ภาคผนวก ข หนังสือราชการ.....	98
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	108
ประวัติผู้เขียน.....	117

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับที่ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา.....	49
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรัถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกเป็นรายด้าน.....	51
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรัถ กรมการขนส่งทางบก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ .....	52
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรัถ กรมการขนส่งทางบก ด้านความสะดวกที่ได้รับ .....	53
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรัถ กรมการขนส่งทางบก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ .....	54
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรัถ กรมการขนส่งทางบก ด้านระยะเวลาในการให้บริการ .....	55
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรัถ กรมการขนส่งทางบก ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม .....	56
4.8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียน และภาษีรัถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	57
4.9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐาน งานทะเบียนและภาษีรัถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่.....	58

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ.....	59
4.11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ.....	60
4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านระยะเวลาในการให้บริการ.....	61
4.13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม.....	62
4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามจำนวนครั้งมาใช้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	63
4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่.....	64
4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ.....	65
4.17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ.....	66

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน ด้านระยะเวลาในการให้บริการ.....	67
4.19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม.....	68
4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	69
4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่.....	70
4.22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ.....	71
4.23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ.....	72
4.24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน ด้านระยะเวลาในการให้บริการ.....	73
4.25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม.....	74
4.26 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก.....	75



บริการเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ มีหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งในส่วนของงานทะเบียนและภาษีรถ รวมไปถึงงานใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ และพระราชบัญญัติการขนส่ง งานทางด้านทะเบียนและภาษีรถ เช่น การจดทะเบียนรถใหม่ การต่อทะเบียนรถ การโอนรถ การย้ายรถ เป็นต้น ส่วนด้านใบอนุญาตขับรถ เช่น งานทางด้านขอทำใบอนุญาตขับรถใหม่ งานต่ออายุใบอนุญาตขับรถ การเปลี่ยนประเภทใบอนุญาตขับรถ การออกใบแทนใบอนุญาตขับรถ การแจ้งย้ายใบอนุญาตขับรถต้นทาง-ปลายทาง เป็นต้น ในแต่ละวันมีประชาชนจำนวนมากมาติดต่อขอใช้บริการ จึงทำให้มีผู้มาใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการติดต่อราชการ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงและชัดเจน บางครั้งมีการให้ข้อมูลผิดๆ ไม่ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้งานเกิดความล่าช้า รวมไปถึงเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความรับผิดชอบ ทำให้ประชาชนมีการร้องเรียนเข้ามาบ่อยครั้ง วัสดุและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีอยู่อย่างจำกัดไม่เพียงพอแก่การใช้งาน และอุปกรณ์สำนักงานมีการชำรุดบ่อยครั้ง นอกจากนี้สถานที่และสภาพแวดล้อมไม่ดีเนื่องจากเครื่องปรับอากาศไม่ทำงานตามปกติ ทำให้ผู้มารับบริการมีอาการอึดอัด อารมณ์เสีย การร้องเรียนของผู้ใช้บริการจึงมีบ่อยขึ้น (หนังสือแสดงความคิดเห็นจากผู้มาติดต่อหน่วยงานราชการปี 2543 - 2545) จึงเป็นปัญหาขององค์การที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข

การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อหน่วยงานราชการเพื่อมารับบริการ ถือได้ว่าเป็นงานที่หนักมากสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือกับทุกฝ่าย เพราะเป็นเสมือนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานหรือองค์การในการเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ทั้งยังได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ รวมทั้งเกิดความพึงพอใจในหมู่ของประชาชนผู้เกี่ยวข้อง หากหน่วยงานหรือองค์การใดมีภาพลักษณ์ที่เป็นด้านบวก ประชาชนก็จะเกิดความเลื่อมใส ศรัทธา ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจพร้อมทั้งให้ความร่วมมือต่อองค์การนั้นๆ ในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานหรือองค์การใดมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางลบ ประชาชนก็จะขาดความเชื่อถือและศรัทธา ในที่สุด ก็จะทำให้ทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานนั้น

โดยที่ผู้วิจัยเป็นข้าราชการของกรมการขนส่งทางบก มีหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อเพื่อใช้บริการ ฉะนั้น การให้บริการที่ดีกับผู้มาติดต่อ การบริการให้ผู้มาติดต่อประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือความต้องการที่มาใช้บริการจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ และยังมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์งานของกรมการขนส่งทางบกไปสู่มวลชนอีกทางหนึ่งด้วย จากทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (อ้างใน สมศักดิ์ คำศรี, 2533 : 234) ได้กล่าวว่าความสำเร็จในงานเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะส่งผลโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้า และผลกำไรที่เกิดขึ้นกับการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตามบริการเป็นงานที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิด

เกิดความเครียด ได้แก่ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ที่ต้องการให้ผู้ทำหน้าที่บริการมีความเสียสละอดทนและยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา ดังนั้น นอกจากความคาดหวังที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจแล้ว ตัวผู้ปฏิบัติเองควรมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ด้วยเพราะการทำงานด้วยความพึงพอใจย่อมได้ผลดีกว่าการทำงานด้วยความไม่พึงพอใจ ระดับความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลของงาน และความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นได้จากความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองอันได้แก่ ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกคนหนึ่งในสังคมที่ตนมีชีวิตอยู่ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และความต้องการขั้นสูงสุดคือความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง (พยุงค์ดี นามวรรณ. 2537 : 54) เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจก็จะปฏิบัติบางอย่างที่เหมาะสมและดีกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งตรงกับแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg (อ้างใน สุวีตนา ไบเจริญ. 2540 : 5) ที่เชื่อว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ความพึงพอใจนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติ มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

สิ่งที่จะช่วยให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ อย่างหนึ่งคือ การให้บริการอย่างเต็มใจและเป็นมิตร นั่นคือ การสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อผู้มาติดต่อ โดยเริ่มปรับปรุงตนเองเพื่อนำมาซึ่งการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นจะก่อให้เกิดผลดี ดังที่ วนิดา เสนีเศรษฐ์ และ ชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2531 : 18) ได้สรุปความสำคัญของสัมพันธภาพไว้ว่า สัมพันธภาพของบุคคลเป็นผลต่อสัมพันธภาพของกลุ่ม มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคม หากแต่ละบุคคลในกลุ่ม มีความรักใคร่กัน สนิทศรัยกัน สามีภรรยา มีความผูกพันทางจิตใจโดยน้ำใสใจจริงแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน อันเป็นผลต่อการเน้นผลผลิตของกลุ่มด้วย สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อการอยู่ร่วมกัน จะทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้ และ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน หรือติดต่อกับผู้อื่น จะทำให้เกิดการสร้างผลผลิตเพราะนอกจากการที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยความสุขแล้ว มนุษย์จะต้องมีกิจกรรมหรือมีการทำงานร่วมกัน ดังนั้นสัมพันธภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจ

จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการมาติดต่อราชการ จะเห็นได้ว่าการสร้างความพึงพอใจมีความจำเป็นอย่างมากในการทำงาน เพราะจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานในด้านการให้บริการ ประกอบกับภาครัฐมีและนโยบายในการปฏิรูประบบราชการเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยมีนโยบายคุณภาพที่จะต้องปฏิบัติคือ “มุ่งมั่นให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรมและโปร่งใส ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ผลที่ได้จากการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ ดังนั้นเป็นเหตุให้ผู้วิจัย

สนใจและตั้งใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก แตกต่างกัน

## 1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษากรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบกครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของการให้บริการ ซึ่งได้กำหนดขึ้นจากระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ ของกรมการขนส่งทางบก รวมถึงปรัชญาในการให้บริการเป็นนโยบายคุณภาพซึ่งทุกหน่วยงานบริการในสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ จะต้องปฏิบัติ คือ

**“มุ่งมั่นให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และโปร่งใส ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ”**

นอกจากนโยบายคุณภาพแล้วยังมีนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เพื่อ กำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกทุกคน ให้ตั้งใจและอุทิศเวลาในการปฏิบัติราชการ คือ หลัก 5 ป. ซึ่งประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ป. โปร่งใส คือ การให้บริการต้องเป็นไปตามกฎระเบียบอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยไม่เห็นแก่อำิสสินจ้าง

2. ป. ปราดเปรี้ยว คือ ทำงานมีความรวดเร็ว ทันใจผู้ใช้บริการ ไม่ดึงเรื่องให้ล่าช้า ต้องอุทิศเวลาให้ราชการอย่างเต็มที่

3. ป. ประสิทธิภาพ คือ รวดเร็วจริงแต่ต้องมีประสิทธิภาพด้วย

4. ป. ปลอดภัย คือ การคำนึงถึงนโยบายในความปลอดภัยของการใช้รถใช้ถนน โดยเฉพาะเข้มงวดการออกใบขับขี่ และการตรวจสภาพรถ

5. ป. ประทับใจ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลประชาชนอย่างเต็มที่

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ใช้แนวคิดของ Millett (อ้างใน วรณิ ศิรินพกุล. 2540 : 8) ซึ่งได้ทำการศึกษาด้านการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการ ได้เสนอว่า — ประสิทธิภาพในการให้บริการก็คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service)
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
6. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

จากระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ นโยบายคุณภาพของกรมการขนส่งทางบก นโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และแนวคิดของ Millett ผู้วิจัยขอสรุปเป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้ 5 ด้าน คือ

1. การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่
2. ความสะดวกที่ได้รับ
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ
4. ระยะเวลาในการให้บริการ
5. สถานที่และสภาพแวดล้อม

### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก 5 ด้าน คือ การได้รับบริการจากเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจ้าหน้าที่ ความสะดวกที่ได้รับ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม

### 1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.5.1.1 ประชากร

ประชาชนผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในปี พ.ศ. 2546 โดยรวบรวมจากสถิติของผู้มาติดต่อย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี 2541-2545 ประมาณ ประชากรได้จำนวน 3,941,671 คนต่อปี โดยเฉลี่ยได้เป็น 10,949 คนต่อวัน

#### 1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan โดยสุ่มจากผู้มาติดต่อราชการเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญเฉพาะผู้ที่มาติดต่อด้านทะเบียนและภาษีรถและด้านใบอนุญาตขับรถ จำนวน 371 คน

### 1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในด้าน

1. การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่
2. ความสะดวกที่ได้รับ
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ
4. ระยะเวลาในการให้บริการ
5. สถานที่และสภาพแวดล้อม

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้รับบริการ ที่เกิดจากจากมาติดต่อเพื่อรับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทาง โดยเป็นความรู้สึกที่ดี พอใจ เต็มใจ หรือประทับใจประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1.1 การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ อธิยาศัยไมตรี การพูดจา การยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจา รวมถึงการให้บริการผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 ความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถ ความสะดวกจากบริการอื่นๆ ความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ

การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อรูปแบบของการให้ข้อมูล ข่าวสาร แนะนำ ชี้แนะและการตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

1.4 ระยะเวลาในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจเกี่ยวกับความเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง การลดขั้นตอนหรือการอนุมัติให้บางกรณี

1.5 สถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกรมการขนส่งทางบก บรรยากาศภายใน ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ พื้นที่สำหรับให้บริการกับผู้มาติดต่อ การจัดป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ที่พักขณะรอรับบริการ รวมถึงที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ

2. ประชาชน หมายถึง ผู้มาใช้บริการหรือผู้รับบริการ ซึ่งมาดำเนินการทางด้านทะเบียนและภาษีรถ และทางด้านใบอนุญาตขับรถ ในสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก กรุงเทพมหานคร

3. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ให้บริการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ มีหน้าที่ให้บริการทางด้านกรดำเนินการทางด้านทะเบียนและภาษีรถ และทางด้านใบอนุญาตขับรถแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4. สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ หมายถึง หน่วยงานราชการในกรมการขนส่งทางบกสังกัดกระทรวงคมนาคมส่วนกลาง ซึ่งดำเนินการให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านทะเบียนและภาษีรถ และทางด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจํารถมีเขตท้องที่รับผิดชอบ รวม 18 เขต ดังนี้ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง เขตดินแดง เขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว เขตวังทองหลาง เขตจตุจักร เขตดอนเมือง เขตสายไหม เขตบางเขน และเขตหลักสี่ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

4.1 งานทะเบียนและภาษีรถ หมายถึง การดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับรถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

4.2 งานใบอนุญาตขับรถ หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจํารถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

5. กรมการขนส่งทางบก หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่ขึ้นตรงกับกระทรวงคมนาคม มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ควบคุมและจัดระเบียบขนส่งทางถนน, ส่งเสริมความปลอดภัยทางถนน และดำเนินการจดทะเบียนรถ จัดเก็บภาษี และออกใบอนุญาตขับรถและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีหลักการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการทำวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก โดยมีหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาของกรมการขนส่งทางบก
- 2.2 ปรัชญาการให้บริการของกรมการขนส่งทางบก
- 2.3 ภารกิจหลักของกรมการขนส่งทางบก
- 2.4 แนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ
- 2.5 ความพึงพอใจ
- 2.6 การบริการ
- 2.7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
  - 2.7.1 ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่
  - 2.7.2 ด้านความสะอาดที่ได้รับ
  - 2.7.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ
  - 2.7.4 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ
  - 2.7.5 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ประวัติความเป็นมาของกรมการขนส่งทางบก (อ้างใน [www.dlt.go.th](http://www.dlt.go.th))

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๖ ได้โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งกระทรวงคมนาคมขึ้นปี พ.ศ. ๒๔๒๕ และให้รวมหน้าที่เกี่ยวกับการขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ และการสื่อสารเข้า มารวมไว้ในกระทรวงคมนาคม อย่างไรก็ตามกิจการด้านขนส่งทางบกก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนที่รับผิดชอบโดยตรง แม้แต่พระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงและกรม พ.ศ. ๒๔๗๖ ก็มิได้กำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขนส่งทางบกโดยตรงอีกเช่นกัน จนกระทั่งในปลายปี พ.ศ. ๒๔๗๖ จึงได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. ๒๔๗๖ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ ๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๔๗๖ กำหนดให้มี "กรมการขนส่ง" ขึ้นในกระทรวงเศรษฐการ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการเศรษฐกิจแห่งชาติ รวมทั้งหน้าที่ในราชการส่วนคมนาคมด้วย แต่ก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขนส่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางบกเพราะตามพระราชกฤษฎีกา จัดวางระเบียบราชการสำนักงานและกรมในกระทรวง เศรษฐกิจการ พ.ศ. ๒๔๗๖ ได้กำหนดส่วนราชการของกรม การขนส่งไว้เพียง ๒ กอง คือ สำนักงานเลขานุการกรม และกองการบินพลเรือน ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายกิจการบินพาณิชย์ของประเทศจวบจนกระทั่ง วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๔๘๔ รัฐบาลในสมัยนั้นซึ่งมี ฯพณฯ จอมพลแปลก พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๔๘๔ สถาปนา "กรมการขนส่ง" ขึ้นเป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีที่ทำการรวมอยู่ในกระทรวงคมนาคม ณ ตำบลท่าช้าง วังหน้า อำเภอพระนคร (ที่ตั้งโรงละครแห่งชาติในปัจจุบัน)

ปัจจุบันกรมการขนส่งทางบก ได้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานภายใน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นโดยแยกงานบางส่วนของสำนักงานเลขานุการกรม จัดตั้งขึ้นเป็นส่วนราชการระดับกอง คือ กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่และกองนิติการ และรวมงานของส่วนราชการระดับกองที่มีหน้าที่รับผิดชอบลักษณะใกล้เคียงกัน หรือต่อเนื่องกันสัมพันธ์กันเป็นส่วนราชการเดียวกันให้มีฐานะสูงกว่ากอง คือ รวมงานที่เกี่ยวกับการควบคุมและอนุญาตประกอบการขนส่งทางบกของกองควบคุมกิจการขนส่ง และ กองตรวจการขนส่งจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักควบคุมการขนส่ง และรวมงานเกี่ยวกับทะเบียนภาษีรถยนต์และรถขนส่ง จัดตั้งขึ้นเป็นสำนักทะเบียนและภาษีรถ ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม ๑๑๒ ตอนที่ ๕๗ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๓๘

กรมการขนส่งทางบก มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก ร่วมมือและประสานงานกับ องค์การและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและต่างประเทศ ในด้านการขนส่งทางบก และใน ส่วนที่เกี่ยวกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมาย กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

**สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ มีอำนาจหน้าที่**

1. ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับระบบและมาตรการด้านงานทะเบียนและภาษีรถ
2. ดำเนินการด้านทะเบียน การจัดเก็บภาษี การออกใบอนุญาตขับรถ และใบอนุญาตผู้ประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้

เอกสารนี้มีขอบข่ายที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.1.1 วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“วิสัยทัศน์ (VISION) ของกรมการขนส่งทางบก” ประกอบด้วย

1. พัฒนาระบบการขนส่งทางถนนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด ปลอดภัย เหมาะสมกับสภาพการณ์เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความมั่นคงของประเทศ
2. ปรับบทบาทของกรมจากการควบคุมและ จัดระเบียบ รวมทั้งการตรวจสอบ มาเป็นการกำกับ ดูแลให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นส่งเสริมให้เอกชนมีบทบาทในการดำเนินการด้านการขนส่งเพื่อสนองตอบความต้องการที่เพิ่มขึ้น และลดภาระการเพิ่มบุคลากร และค่าใช้จ่ายของรัฐบาล
3. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และเป็นธรรม โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ
4. พัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่เหมาะสมกับ ตำแหน่ง และมีคุณธรรม สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. พัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับการใช้รถใช้ถนนโดยเฉพาะผู้ขับรถ เพื่อเป็นการป้องกัน และลดอุบัติเหตุทางถนน
6. พัฒนาระบบข้อมูลการขนส่งที่สมบูรณ์และทันสมัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่าง รวดเร็ว ถูกต้อง ทันเหตุการณ์ สามารถจะนำไปใช้ประกอบการวางแผนปฏิบัติการ และให้บริการ บริหารข้อมูลแก่ส่วนราชการ องค์กรเอกชน และประชาชนทั่วไป
7. พัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ในส่วนที่เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนน เพื่อให้เกิด ความปลอดภัยและลดมลพิษทางอากาศและเสียง
8. พัฒนาและส่งเสริมการขนส่งกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์กับ ประเทศเพื่อนบ้าน และการค้ากับต่างประเทศ
9. ปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีรถยนต์ประจำปี ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและ สังคมในปัจจุบัน

## 2.2 ปรัชญาการให้บริการของกรมการขนส่งทางบก ([www.dlt.go.th](http://www.dlt.go.th))

สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถมีปรัชญาการให้บริการเป็นนโยบายคุณภาพซึ่ง ทุกหน่วยงานบริการในสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ จะต้องปฏิบัติ คือ

“มุ่งมั่นให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และโปร่งใส ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ยังมีนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เพื่อกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกทุกคน ให้ตั้งใจและอุทิศเวลาในการปฏิบัติราชการ คือ หลัก 5 ป. ซึ่งประกอบด้วย

1. ป. โปร่งใส คือ การให้บริการต้องเป็นไปตามกฎระเบียบอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยไม่เห็นแก่อำิสสินจ้าง
2. ป. ปราดเปรียว คือ ทำงานมีความรวดเร็ว ทันใจผู้ใช้บริการ ไม่ดึงเรื่องให้ล่าช้า ต้องอุทิศเวลาให้ราชการอย่างเต็มที่
3. ป. ประสิทธิภาพ คือ รวดเร็วจริงแต่ต้องมีประสิทธิภาพด้วย
4. ป. ปลอดภัย คือ การคำนึงถึงนโยบายในความปลอดภัยของการใช้รถใช้ถนน โดยเฉพาะเข้มงวดการออกใบขับขี่ และการตรวจสภาพรถ
5. ป. ประทับใจ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลประชาชนอย่างเต็มที่

## 2.3 ภารกิจหลักของกรมการขนส่งทางบก (อ้างใน [www.dlt.motc.go.th](http://www.dlt.motc.go.th))

2.3.1 การดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 แบ่งออกเป็น

1. การจดทะเบียนรถใหม่
2. การโอนเปลี่ยนเจ้าของ
3. การเสียภาษีประจำปี
4. การดำเนินการกรณีรถหาย
5. การแจ้งใช้รถ
6. การรับโอนมรดก
7. การแจ้งย้ายออก
8. การแจ้งย้ายเข้า
9. การเปลี่ยนเครื่องยนต์
10. การเปลี่ยนลักษณะรถ
11. การแจ้งไม่ใช้รถชั่วคราวและตลอดไป
12. การขอเปลี่ยน ชื่อ สกุล ที่อยู่
13. การแจ้งย้ายรถออกปลายทาง
14. การเปลี่ยนสีรถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.2 การดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถตาม พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 แบ่งออกเป็น

1. การขอรับใบอนุญาต แบ่งออกได้เป็น
  - 1.1 ใบอนุญาตขับรถยนต์ชั่วคราว ใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ชั่วคราว
  - 1.2 ใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคลหนึ่งปี ใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์หนึ่งปี
  - 1.3 ใบอนุญาตขับรถยนต์ตลอดชีพ ใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ตลอดชีพ
  - 1.4 ใบอนุญาตขับรถสาธารณะพร้อมบัตรประจำตัวผู้ขับรถ
  - 1.5 ใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศ
2. การขอใบแทน
  - 2.1 กรณีใบอนุญาตขับรถสูญหาย
  - 2.2 กรณีใบอนุญาตขับรถชำรุด
3. การแจ้งย้ายใบอนุญาต
  - 3.1 กรณีแจ้งย้าย ณ จังหวัดต้นทาง
  - 3.2 กรณีแจ้งย้าย ณ จังหวัดปลายทาง
4. การดำเนินการอื่น ๆ
  - 4.1 การแก้ไขรายการในใบอนุญาต
  - 4.2 การแปลใบอนุญาตเป็นภาษาอังกฤษ
  - 4.3 การรับรองใบอนุญาต

2.3.3 การดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถตาม พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 แบ่งออกเป็น

1. การขอรับใบอนุญาตผู้ประจำรถ แบ่งออกได้เป็น
  - 1.1 การขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถ
  - 1.2 การขอรับใบอนุญาตเป็นผู้เก็บค่าโดยสาร
  - 1.3 การขอรับใบอนุญาตเป็นนายตรวจ
2. การต่ออายุใบอนุญาตผู้ประจำรถ
3. การเปลี่ยนชนิดหรือประเภทใบอนุญาต
5. การออกใบแทนใบอนุญาตกรณีชำรุดหรือสูญหาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.3.4 การดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจำรถตาม พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 แบ่งออกเป็น

1. การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษี
2. การจดทะเบียนรถใหม่
3. การเปลี่ยนประเภทรถ
4. การเปลี่ยนลักษณะรถ
5. การแจ้งย้ายเข้า
6. การแจ้งย้ายออก
7. การโอนกรรมสิทธิ์
8. การแจ้งเลิกใช้รถ และการแจ้งไม่เสียภาษี
9. การแจ้งเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ
10. การดำเนินการด้านอื่น ๆ

## 2.4 แนวคิดในการปฏิรูประบบราชการ (อ้างใน [www.thaireform.com](http://www.thaireform.com))

ประเทศไทยที่จะมีการปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่โดยที่มีผลในวันที่ 1 ตุลาคม 2545 นั้น สิ่งที่คาดหวังจากการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานของรัฐที่เห็นอย่างเป็นรูปธรรมได้แก่ การที่จะมีระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ภาครัฐเป็นกลไกที่จะกำกับดูแลสังคมที่ดี ซึ่งสามารถสร้างความเป็นธรรมและความสงบสุขในสังคมไทยได้อย่างยั่งยืน และการมีระบบบริหารราชการที่ดี จะทำให้ประเทศสามารถคลี่คลายแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ และปัญหาสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในอนาคตหากระบบราชการมีความสุจริตโปร่งใส ควบคู่ไปกับการมีศักยภาพ และมีสมรรถนะสูง จะมีส่วนในการสร้างความมั่นใจให้ภาคเอกชนทั้งภายในและนอกประเทศ อำนวยต่อรองทางด้านเศรษฐกิจและการเมืองจะสูงขึ้น ประเทศไทยจะได้รับการยอมรับจากประชาคมโลกมากขึ้นว่าเป็นประเทศที่มีการบริหารจัดการของภาครัฐที่ดี โปร่งใส น่าเชื่อถือ และเป็นประเทศที่มีการทุจริตน้อยเป็นที่ยอมรับได้ ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการลงทุน การท่องเที่ยว การเจรจาในเวทีโลก ตลอดจนมีศักดิ์ศรีเกียรติภูมิของความเป็นไทยในประชาคมโลก

สรุปได้ว่า การปฏิรูประบบราชการจะทำให้เกิดผลดีต่อประเทศ ประชาชน ภาคเอกชน และข้าราชการหลายประการ ซึ่งสรุปประโยชน์ที่จะมีขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม
2. ประโยชน์ต่อประชาชนและภาคเอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
3. ประโยชน์ต่อข้าราชการในการปฏิรูประบบราชการ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1. ประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม

การปฏิรูประบบราชการจะทำให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น มีศักยภาพและสมรรถนะสูงในการพัฒนาประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขัน มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการทบทวนบทบาท ภารกิจในภาพรวมของทุกกระทรวงพร้อมกัน ได้คำนึงถึงบทบาทของภาครัฐตามรัฐธรรมนูญที่ให้ภาครัฐทำเฉพาะเรื่องจำเป็นเท่านั้น จะสนับสนุนให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในระบบเศรษฐกิจเสรี และกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นและภาคประชาชน ทำให้บทบาทหน้าที่ของภาครัฐมีความเหมาะสม สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ สังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างระบบราชการใหม่จะทำให้ระบบราชการมีความกระชับ ชัดเจน และเป็นเอกภาพในการบริหารงานและการให้บริการมากขึ้น ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้

1. ลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงานราชการลง
2. ประหยัดงบประมาณในระยะยาว
3. หน่วยงานราชการแต่ละหน่วยมีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน การจัดสรรทรัพยากร การวัดผลงาน และการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลมีความสะดวกและชัดเจนมากขึ้นกว่าในอดีต
4. การปรับบทบาทของหน่วยงานราชการให้ทำบทบาทหลัก และลดละเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็นภารกิจที่ท้องถิ่น และภาคเอกชนสามารถดำเนินการได้ จะทำให้ภาคราชการส่วนกลางเน้นการทำงานด้านนโยบายอย่างจริงจัง ทำงานเชิงคุณภาพ และจะมีขนาดเล็กลงได้ในอนาคต
5. มีหน่วยงานใหม่ๆ มาดูแลภารกิจหลักที่สำคัญของประเทศในสังคมยุคใหม่ เช่น กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการพัฒนาระดับสูงและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยจะมีรัฐมนตรีและผู้บริหารระดับสูงดูแลรับผิดชอบงานอย่างจริงจัง
6. การปรับระบบการบริหารราชการใหม่ จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการปรับโครงสร้างเพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ มีความชัดเจนในการบริหารงาน บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ และสร้างความมั่นใจว่ากระทรวง ทบวง กรมใหม่ มีการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

## 2. ประโยชน์ต่อประชาชนและภาคเอกชน

การปฏิรูประบบราชการจะทำให้ประชาชนและภาคธุรกิจเอกชนจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ระบบราชการจะมีบทบาทที่ชัดเจนและมีคุณภาพสูง ไม่เป็นอุปสรรคขัดขวางหรือเป็นเครื่องถ่วงรั้งความเจริญและการพัฒนาของภาคเอกชนและประชาชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ประชาชนในพื้นที่ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของตนเองมากขึ้น จะได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และรวดเร็ว อันเนื่องมาจากการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนการตัดสินใจ มีข้าราชการที่เป็นมืออาชีพ และลดความเป็น เจ้าขุนมูลนาย

3. ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะต่าง ๆ คู่มาพร้อมกับภาษีอากรที่เสียให้รัฐ ซึ่งเกิดมาจากความสามารถในการลดความสูญเสีย ความสูญเสียจากความซ้ำซ้อนของงานหลังการปฏิรูป

4. ประชาชนมั่นใจและเชื่อมั่นในระบบราชการว่าจะเป็นที่พึงให้ประชาชนได้

5. ระบบราชการโปร่งใส สุจริต ความสิ้นเปลืองสูญเปล่า จากการใช้งบประมาณจะลดน้อยลง

6. ประชาชนทุกระดับ ทุกพื้นที่ควรได้รับบริการที่มีมาตรฐานที่เท่าเทียมกันและเป็นธรรม

7. ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และผลของงานมากขึ้น ซึ่งจะ ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเต็มที่และตรงตามความต้องการ

การปฏิรูปที่เปลี่ยนบทบาทภาครัฐจากการเป็นผู้ปฏิบัติไปเป็นผู้กำกับดูแล สนับสนุน ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจและภาคประชาชน การทำให้กระทรวงมีบทบาทภารกิจที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน มีหน่วยงานที่จะดูแลปัญหาและรับผิดชอบต่องานโดยเฉพาะ และมีการบริหารโดยคำนึงถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีรัฐสภาที่มาจากผู้แทนประชาชน และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญตรวจสอบการทำงานอย่างใกล้ชิด จึงเป็นการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรประชาชนและภาคประชาสังคมได้ดีขึ้นกว่าเดิม

### 3. ประโยชน์ต่อข้าราชการในการปฏิรูประบบราชการ

ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและโดยทันทีก่อนกลุ่มอื่น คือ ข้าราชการ ซึ่งข้าราชการจะได้รับประโยชน์จากการปฏิรูประบบราชการ ดังนี้

1. สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพมากขึ้น
2. ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับค่าของงาน อัตราตลาด และสถานะค่าครองชีพ
3. ได้รับการพัฒนาและมีสายทางการก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนมากขึ้น

การปฏิรูประบบราชการครั้งนี้ จะทำให้ระบบบริหารราชการไทยเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันได้ เพราะรัฐบาลมีความจริงจังในการปฏิรูปในครั้งนี้มาก ซึ่งจากการปฏิรูปในครั้งนี้ รัฐบาลมีนโยบายที่จะพัฒนาการเมืองของประเทศ ไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถปกครองตนเองและพิทักษ์สิทธิของตนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งจะมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใสและซจัดการทุจริตในการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม และเอื้อต่อการพัฒนาประเทศทั้งในปัจจุบันและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า อนาคต โดยในด้านการบริหารราชการนั้น รัฐบาลมีแนวนโยบายที่จะดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขกฎหมาย หรือการแก้ไขรัฐธรรมนูญ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. กระจายอำนาจและสร้างการมีส่วนร่วมการบริหารงานในทุกระดับ
2. ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารของภาคราชการให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันการณ์
3. ตั้งองค์การบริหารรูปแบบใหม่ที่คล่องตัวในขณะที่ยังไม่สามารถปลดกระบวนกรขั้นตอน การบริหารราชการที่ยุงยากซับซ้อนออกได้
4. ปรับขนาดกำลังคนภาครัฐให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับภารกิจอย่างแท้จริง
5. ปรารบปรามและลงโทษผู้ปฏิบัติงานที่ทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเฉียบขาดและรุนแรง
6. ปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสม
7. ปรับเปลี่ยนทัศนคติในการปฏิบัติงานของข้าราชการใหม่
8. พัฒนาระบบการบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์
9. จัดทำระบบมาตรฐานสากลในการปฏิบัติงานเพื่อรับรองคุณภาพของส่วนราชการ
10. ใช้และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ
11. ระบบงบประมาณให้เป็นงบประมาณเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic based budgeting) เป็นการปรับระบบการจัดสรรเงินภาษีอากรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นกลไกการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง

การปฏิบัติงานไม่ว่าหน่วยงานใดที่จะไม่มีปัญหานั้นคงจะไม่มี ในหน่วยงานทะเบียนและหน่วยงานใบอนุญาตขับรถก็เช่นกัน ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ก็คือ

1. ประชาชนยังขาดความรู้และความเข้าใจในการขอรับใบอนุญาตขับขี่ ขั้นตอนการจดทะเบียนรถรวมถึงเอกสารที่ต้องใช้แนบประกอบกับคำขอต่าง ๆ
2. การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงและชัดเจน บางครั้งมีการให้ข้อมูลผิดไม่ตรงประเด็น
3. เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้งานเกิดความล่าช้า รวมไปถึงเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความรับผิดชอบ ทำให้ประชาชนมีการร้องเรียนเข้ามาบ่อยครั้ง
4. วัสดุและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีอยู่อย่างจำกัดไม่เพียงพอแก่การใช้งาน และอุปกรณ์สำนักงานมีการชำรุดบ่อยครั้ง
5. การบริการและสถานที่ในการให้บริการยังไม่ดี อากาศร้อนเนื่องจากเครื่องปรับอากาศไม่ทำงานตามปกติ ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อ และที่กำลังนั่งรอเป็นจำนวนมากมีอาการอึดอัด อารมณ์เสีย ทำให้เกิดการร้องเรียนบ่อยครั้ง (หนังสือแสดงความคิดเห็นจากผู้มาติดต่อหน่วยงานราชการปี 2543-45)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.5 ความพึงพอใจ

### 2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfacción" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

Newcumer (อ้างใน สุวัฒน์นา ไบเจริญ. 2540 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เกิดจากการได้รับการตอบสนองของความต้องการ

Wolman (1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

More (อ้างใน จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. 2543 : 6) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2536 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน คงพล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

จากความหมายความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต่อการตอบสนองความต้องการในด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะมีโอกาสเปลี่ยนแปลงไปจากผลการตอบสนองความต้องการของตนเองต่อสิ่งนั้น

### 2.5.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. 2540 : 7)

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีผลให้บุคคลมองเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กละน้อย จารการศึกษารของ Vroom พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้า โดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยใหม่ด้วย ในการทำงานจะทำให้ได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงมากกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-work) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดี ขึ้นกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคลคือ 1) หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด 2) สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายจะเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Service) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดีและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างๆ กันออกไป แต่พอสรุปได้รวมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ Allport ได้ทำการศึกษาในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้ (อ้างใน สุวนิช ศิลลาอ่อน. 2538 : 23)

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

### 2.5.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยหรือองค์ประกอบอื่นๆ ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการเผชิญปัญหาในทางสร้างสรรค์และทางบวกเสมอ ดังนี้ (เปรี๊อง กิจรัตน์ภร, เอกสารโรเนียว การสัมมนาบรรยายสรุปเทคนิคการประชุม. 2544)

1. ทศนคติ (Attitudes) ทุกคนต้องมองปัญหาและการแก้ไขปัญหาด้วยทัศนคติที่ดีและทางบวก ปัญหาทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ และอาจใช้เวลาบ้าง ถ้าทำได้อย่างนี้จิตก็จะมี ความเข้มแข็ง และการเผชิญปัญหาได้ทุกรูปแบบ

2. ความเชื่อ (Beliefs) ทุกคนต้องมีความเชื่อซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และมีทัศนคติที่ดีและทางบวกด้วย ความเชื่อก็จะเป็นพลังที่สำคัญในการวินิจฉัยปัญหาได้ทุกรูปแบบ

3. ความมั่นใจ (Confidence) ทุกคนจะมีความมั่นใจและมั่นในอารมณ์ได้นั้น บุคคลนั้นควรมีทัศนคติและความเชื่อที่ถูกต้องเหมาะสม การแก้ปัญหาด้วยความมั่นใจและถูกต้องจะบังเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2546 : 13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้ำมีผลดังนี้

1. ชื่อสินค้าหรือบริการอีก ชื่อซ้ำอุดหนุนสินค้าอื่น
2. บอกคนอื่นต่อ ปากต่อปาก หรือพาคนมา
3. คบค้ายาวนาน

#### 2.5.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### ทฤษฎีของสัมพันธภาพ

Hall and Lindzey (อ้างใน ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Harry Stack Sullivan (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของ Sullivan โดย Sullivan เห็นว่าตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมทั้งบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งมีพื้นฐานทั้ง 2 ประการนี้ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

2. พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของ Sullivan เขากล่าวว่า การพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิต ขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสมยอมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้าม หากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ Peplau (อ้างใน สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 30) มีความเห็นที่สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพของ Sullivan โดยมีความเชื่อว่าบุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะความไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการทางชีววิทยา สรีรวิทยาและด้านสัมพันธภาพ ซึ่งผลของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้มีพื้นฐานมาจากพัฒนาการทางบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตมีความสุขและมีประโยชน์ บุคคลมีความต้องการเฉพาะตน เมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นผลให้เกิดความไม่พอใจ ความคับข้องใจ ความเครียด และความวิตกกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับความปรารถนาที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ บุคคลจะจัดการความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับการเปลี่ยนพฤติกรรม พฤติกรรมจึงมีความหมาย มุ่งให้ตนเองรู้สึกพอใจ และรู้สึกมั่นคงมากขึ้น อาจเรียกได้ว่าพฤติกรรมการดำรงตนที่แสดงออกนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์รอบตน

จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Sullivan และ Peplau (อ้างใน กำจัด สวัสดิโอ. 2524 : 24) กล่าวว่า การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นจะดำเนินไปได้ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับทักษะทางสังคมของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ความสนใจ ความห่วงใย ความเห็นใจ ความยินดีที่จะแบ่งปันกัน และกัน และความยินดีที่จะรับใช้ซึ่งกันและกัน เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น

การเกิดสัมพันธภาพ โสภา ชูพิกุลชัยและอรทัย ชื่นมณูชัย (อ้างใน สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 31) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ จะเกิดขึ้นโดยอาศัยการกระตุ้นของความต้องการต่างๆ ของผู้ที่มีส่วนสัมพันธ์กับเขา และความสัมพันธ์แต่ละอย่างต่างพยายามที่จะบรรลุความมุ่งหมายในการแสดงพฤติกรรมที่แน่นอน และมั่นคงในขณะที่การกระทำในแต่ละเรื่องมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

แต่เชื่อว่าเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสรีระจนเพียงพอแล้ว เขาจะพอแค่นั้น มนุษย์ยังคงมีความต้องการใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอีกอย่างไม่รู้ที่สิ้นสุด ดังที่ Mcgregor (Mcgregor. 1975 : 37) กล่าวว่า "มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการในขณะที่เขาได้รับการตอบสนองในสิ่งหนึ่งสิ่งใดเรียบร้อยแล้ว ก็จะมีตัวกระตุ้นอื่นซึ่งทำให้เกิดความต้องการขึ้นอีกสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะไม่มียุติสิ้นสุดแต่จะมีขึ้นตั้งแต่เกิดจนถึงวันตาย"

#### การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

การสนใจ การเข้าใจผู้อื่นเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างสัมพันธภาพสิ่งแรกที่จะสร้างความดึงดูด ความสนใจ และความเป็นมิตร คือ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส คำพูดที่จริงใจในสิ่งที่ไม่ขัดกับคำพูดและขัดกับจิตใจของตัวเอง การถนอมน้ำใจ การช่วยรักษาหน้า และการให้ความสำคัญแก่ผู้อื่นเป็นหลักสำคัญในการผูกใจผู้อื่น การให้โดยไม่ต้องการผลตอบแทน การทำงานไม่ให้เป็นคู่แข่งกับเพื่อน การแบ่งภาระโดยไม่ให้เพื่อนร้องขอ ส่วนการคิดเอาเปรียบผู้อื่นแม้จะเล็กน้อยก็เป็นจุดเริ่มต้น ในการไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างมนุษย์ด้วยกัน โดยมีแรงกระตุ้นร่วมกันก่อให้เกิด

เกิดความพอใจ และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข การสร้างสัมพันธภาพต้องอาศัยความรู้และศิลปะ เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

มนุษย์มีความต้องการติดต่อสื่อสารและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ความต้องการด้านร่างกาย อารมณ์ และสังคม เพราะความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองก็เกิดความขาดแคลนและความขัดแย้ง

ในการสร้างสัมพันธภาพ ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ และ มโนทัศน์ต่างๆ เช่น มโนทัศน์พื้นฐานของความรัก ความเอาใจใส่ ความมีน้ำใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความเชื่อถือ และการให้เกียรติซึ่งกันและกัน อันเป็นบ่อเกิดแห่งการยอมรับแล้วความสนใจต่อกันก็จะมีมากขึ้น ทำให้เกิดความต้องการที่จะติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอ ซึ่งระหว่างที่มีการติดต่อกันนี้ จะเกิดความเกี่ยวพันอย่างต่อเนื่อง และเกิดความพึงพอใจต่อกันขึ้นมาได้ในที่สุด

## 2.6 การบริการ

### 2.6.1 ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะไม่เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้นในการวางแผนการตลาดของธุรกิจ บริการจะแตกต่างจากการวางแผนการตลาดสินค้าอื่นๆ และการบริการเองก็ยังมีอิทธิพลต่อการ กำหนดกลยุทธ์การตลาดของสินค้าอื่นๆ ด้วยมาก ลักษณะเฉพาะของการบริการมีดังนี้ (มนัสวี ชาติสาสิทธิ์ และคณะ. 2545 : 4)

1. ไม่มีตัวตน (Intangibility) ผู้ซื้อไม่สามารถสัมผัส หรือมองเห็นการบริการ หรือทราบว่า จะได้รับการบริการในรูปแบบใดก่อนตกลงใจซื้อ การซื้อบริการจึงเป็นการซื้อด้วยความรู้สึก และความคาดหวัง การบริการสามารถสร้างความพอใจ หรือไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อได้ ผู้ขายจึงต้อง สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ เช่น

- 1) สถานที่ที่จะให้บริการสวยงาม อบอุ่น บรรยากาศดี
- 2) บุคลากร หรือพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะสามารถให้บริการที่ดีได้
- 3) อุปกรณ์ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นว่าจะให้การ บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น
- 4) ราคา ธุรกิจบริการบางชนิด ใช้ราคาเป็นตัวกำหนดการบริการเพื่อ จำแนกลูกค้าและสร้างความมั่นใจว่าในระดับราคาหนึ่งๆ จะได้รับบริการ ตามที่กำหนดไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 5) เครื่องหมาย หรือตราของบริการที่สวยงาม ชัดเจน และสื่อความหมาย ที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย รวมทั้งคำขวัญที่เชิญชวนให้มาใช้ บริการด้วย

2. การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการ (ผู้ขาย) และผู้ใช้บริการ (ผู้ซื้อ) เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการในขณะนั้นที่ละราย และผู้ให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ จึงทำให้การขายกระทำได้ในปริมาณจำกัด และยังคงจำกัดในเรื่องของเวลาอีกด้วย จึงทำให้ต้องใช้ตัวแทน (Agent) มาเป็นสื่อกลาง เพื่อเพิ่มปริมาณการขาย

3. มีความหมาย (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีรูปแบบเทคนิคและวิธีการเป็นของตนเอง อาจเหมือนหรือแตกต่างจากผู้ให้บริการคนอื่น จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการได้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานดีที่สุดในคุณภาพของการบริการอาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของผู้ให้บริการ และการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าด้วย ดังนั้น การวางแผนพัฒนาการบริการเพื่อให้ได้คุณภาพดีให้ลูกค้าได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกันเป็น ขั้นต่ำ และหากเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวังก็จะยิ่งเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศ

4. ไม่สามารถเก็บสะสมได้ (Perishability) เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอลูกค้าเหมือนสินค้าอื่นๆ และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความไม่แน่นอน ความต้องการขึ้นลงตามฤดูกาลและปัจจัยอื่นๆ ความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้จะทำให้เกิดปัญหาไม่มีลูกค้า หรือให้บริการไม่ทันถ้ามีความต้องการพร้อมกันมากเกินไป จึงทำให้ต้องวางแผนการตลาดเพื่อกระจายและเพิ่มลูกค้าให้มาใช้บริการช่วงเวลาต่างๆ กัน เช่น การลดราคา ค่าห้องพักในช่วงฤดูฝนในราคาต่ำกว่าปกติ เป็นต้น

วรภัทร์ ภูเจริญ (2543 : 13) ได้กล่าวถึง ความพิเศษของงานบริการ ไว้ดังนี้

1. งานบริการแต่ละงานจะมีลักษณะแตกต่างกัน
2. งานบริการมีหลากหลายลักษณะ อาจเป็นเรื่องระหว่างบุคคลกับบุคคล เช่น ทัศนคติระหว่างบุคคลกับสินค้า เช่น ภัตตาคาร การบริการบนเครื่องบิน การบริการในโรงพยาบาล หรือไม่มีการเกี่ยวข้องกับบุคคลเลย เช่น ตู้หยอดเหรียญต่าง เป็นต้น

3. คุณภาพในการบริการค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้โดยง่ายเหมือนงานการผลิต ทำให้การวัดคุณภาพในการบริการยากลำบาก และผู้รับบริการมักจะเป็นผู้ประเมิน สำหรับงานในโรงพยาบาลผู้ช่วยคือผู้รับบริการ แต่จะให้ผู้รับบริการมาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพของแพทย์อย่างเดียวไม่ได้ จากการที่ผู้รับบริการขาดคุณสมบัติที่จะทำการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเมินคุณภาพของแพทย์อย่างเดียวไม่ได้ จากการใช้บริการขาดคุณสมบัติที่จะทำการประเมินเพราะไม่มีความรู้ในด้านการแพทย์มากพอที่จะประเมินฝีมือหรือศิลปะในการรักษาของแพทย์ได้ กรณีเช่นนี้ต้องให้บุคคลที่สามหรือแพทยสภาเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมิน

4. หัวใจของการบริการอยู่ที่การควบคุมกระบวนการ ในงานผลิต ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างง่ายและตรง แต่ธรรมชาติของการบริการนั้น ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพประยุกต์ใช้ได้ไม่หมด ใช้ได้แต่ส่วนปลีกย่อย เช่น การตรวจรับอุปกรณ์ต่างๆ ฯลฯ ดังนั้นกว่าจะรู้ว่างานบริการนั้นผิดพลาด เวลาก็ผ่านไปแล้ว ไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขใหม่ได้ ดังนั้นการควบคุมกระบวนการอย่างใกล้ชิดตั้งแต่ต้นจึงสำคัญที่สุด ต้องมีการดูแลเหล่าพนักงาน ผู้ให้บริการเพื่อให้กระบวนการบริการหรือการนำเสนอราบรื่น พื้นฐานหลักจึงอยู่ที่การฝึกอบรมพนักงาน และอยู่ที่ควบคุมจิตใจและทัศนคติของพนักงาน เพราะพนักงานมักจะอยู่คนเดียวหรือสองต่อสองกับผู้รับบริการเสมอ การที่พนักงานผู้นั้นจะแสดงอะไรออกมา กลไกแรก ควรมีจิตใจและทัศนคติที่ดีก่อน (Service mind) ตามมาด้วยกลไกที่สอง คือ ให้การบริการที่ถูกต้องตามที่ได้รับการอบรมมา และหากเกิดปัญหากับผู้รับบริการ กลไกแรกก็จะกลับมาช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ร้ายให้กลับมาช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ร้ายให้กลับเป็นดีได้ โดยส่วนมากพนักงานมักไม่ตระหนักในประเด็นนี้ แต่จะมีกลไกที่เข้าข้างตัวเองจนไม่สามารถแม้กระทั่งจะกล่าวคำขอโทษกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการก่อความเสียหายในระยะยาว

5. ในงานบริการต้องเน้นการทำงานเป็นทีม งานบริการจะต้องมีลักษณะของการประสานงานร่วมระหว่างหน่วยงาน (Cross Functional) เช่น ถ้าผู้รับบริการต่อว่าพนักงานผู้หนึ่ง ทั้งๆ ที่ความเป็นจริงเป็นความผิดของหน่วยงานอื่น แต่พนักงานผู้นั้นกลับแก้ตัวแทน การแก้ปัญหาลักษณะนี้ผู้รับบริการจะไม่ให้อภัย เพราะความผิดคือความผิด เมื่อผิดแล้วย่อมถือว่าผิดทั้งองค์กร

สรุปได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการงานด้านบริการ คือ

1. ผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่คุ้นเคยกับหลักการบริการคุณภาพ
2. ผู้บริหารไม่เข้มงวดต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะเกรงว่าหากพนักงานเกลียดองค์กรแล้ว อาจทำลายองค์กรได้ทันทีโดยวิธีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ งานบริการจึงต้องอาศัยศิลปะในการบริหารอย่างสูง

### 2.6.2 คุณภาพการบริการ

กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย (2539 : 33) กล่าวว่า คุณภาพการบริการของสถานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอันหนึ่งซึ่งใจให้ผู้รับบริการมาใช้บริการ หรือกลับมาใช้บริการใหม่ ณ สถานบริการแห่งนั้นอีก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มนัสวี ธาดาสี และคณะ (2545 : 6) กล่าวว่าคุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าให้ได้ตามข้อกำหนด (Specification) ที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้น คุณภาพตามความหมายนี้ใช้ได้ดีในภาวะที่มีการผลิตน้อยกว่าความต้องการในตลาด ต่อมาเมื่อภาวะการแข่งขันรุนแรงขึ้น ผู้ผลิตมีมากในขณะที่ผู้บริโภคมียากัด ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแห่งการกระจายข่าวสารข้อมูล ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นและมีความต้องการหลากหลาย คำว่า คุณภาพ จึงมีความหมายรวมไปถึงสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ จึงมีการวิจัยตลาดหรือความต้องการของลูกค้าก่อนออกแบบผลิตภัณฑ์และเสนอบริการ ดังนั้น คุณภาพคือ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าเลือกซื้อหรือใช้บริการ สินค้าหรือบริการมีคุณลักษณะที่ดีแต่ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ถือว่าไม่ได้คุณภาพ

คุณภาพที่เกิดจากความต้องการของลูกค้า แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านเทคนิค เช่น ลักษณะทางกายภาพ และความสามารถในการใช้งาน
2. ด้านจิตวิทยา เช่น ความสวยงาม การออกแบบ รสชาติ ยี่ห้อ
3. คุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับเวลา เช่น การบำรุงรักษา อายุการใช้งาน
4. ความผูกพันหลังการขาย เช่น การรับประกัน การบริการหลังการขาย
5. ด้านจิตใจ เช่น ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพอ่อนน้อม

Zeithaml, Berry และ Parasuraman (อ้างใน กัลยา ดำรงค์ดี. 2544 : 12) กล่าวว่าคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนต่างระหว่างความหวังหรือปรารถนาในคุณภาพการบริการกับคุณภาพการบริการที่ได้รับรู้

ตามผลการวิจัยของ Parasuraman และคณะในปี 1985 (อ้างในเรื่องเดียวกัน : หน้าเดียวกัน) ได้อธิบายรูปแบบของการบริการที่เกี่ยวกับการกำหนดคุณภาพและอุปสรรคที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสนทนากลุ่ม ได้เกณฑ์ 10 ประการในการกำหนดคุณภาพการบริการ และได้พัฒนาปรับปรุงใหม่ในปี 1988 โดยสรุปเป็น 5 หมวด มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง บริการที่ให้เห็นต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน ให้ความสะดวกสบายในรูปแบบที่สัมผัสได้ เช่น ลักษณะอาคาร สถานที่ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ มีที่จอดรถ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพียงพอ

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการได้ตามสัญญา และถูกต้อง แม่นยำ สม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการได้โดยทันที

4. ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ (Competence) แสดงออกถึงความใส่ใจ (Positive Regard) ได้แก่ การให้ความสำคัญให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเปิดเผยเป็นกันเอง ความมีอัธยาศัยเชื้อเพื่ออาหารและมนุษยสัมพันธ์อันดีในการให้บริการ (Courtesy) ความสามารถทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือและความรู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการ (Credibility and Security)

5. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ และต้องสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ การตัดสินผู้รับบริการว่าดี ไม่ดี โง่หรือฉลาด ไม่ใช่หน้าที่ของผู้ให้บริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการประกอบไปด้วยการติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก (Access) ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understand and knowing customer)

นอกจากนี้ กุลธนา พงศธร (2528) ได้กล่าวว่า การบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดขึ้นให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

มาตรฐานคุณภาพการบริการ (มณีสวี ธาดาสิทธิ์ และคณะ. 2545 : 8) ได้แก่

1. ตรงตามเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามช่วงจังหวะเวลาที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการ และจะต้องบริการให้ตรงเวลาพอดีไม่ควรจะให้ลูกค้าต้องรอคอย

2. ตรงตามความต้องการ หมายถึง การพยายามทำความเข้าใจความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้า หรือผู้รับบริการ แล้วตอบสนองในทันที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. แสดงความเอาใจใส่ หมายถึง ทุกจุดที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส ไม่ว่าจะป็น วัตถุหรือบริการ เขาจะรู้สึกได้ถึง การเอาใจใส่ที่ได้รับ

4. ความคงที่ของการบริการ หมายถึง การบริการทุกแผนกควรมีระดับคุณภาพที่ดีเหมือนกัน ตั้งแต่จุดแรกกระทั่งจุดสุดท้ายที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส เพราะพนักงานไม่ใช่ เครื่องจักร ที่สามารถปฏิบัติงานคงที่ตลอดเวลา แต่ละแผนกจึงจำเป็นต้องมีหัวหน้าพนักงานเพื่อควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด เพื่อควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานให้ได้จังหวะที่ เหมาะสม

## 2.7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

มีผู้ให้คำจำกัดความของแนวคิดและลักษณะของงานบริการไว้จำนวนมาก จะขอยกตัวอย่างประกอบความเข้าใจ ดังนี้ Granroos (อ้างใน พิรเพ็ญ หาญเบญจพงศ์. 2538 : 8) ได้กล่าว ลักษณะและองค์ประกอบของงานบริการไว้ดังนี้

### 1. ลักษณะของงานบริการ

- 1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจ กำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และ ต้องการอะไร
- 1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
- 1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
- 1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

### 2. องค์ประกอบของงานบริการ งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

- 2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
- 2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้งานบริการนั้นเป็น

อย่างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

Millett (อ้างใน สุวณิช ศิลาอ่อน. 2538 : 18) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ซึ่งความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

Prasuraman (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการให้บริการ
  - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 สามารถในการให้ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะของงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
  - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Penchansky and Thomas (อ้างใน นิลบล เพ็งพานิช. 2539 : 27) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของบริการที่มีอยู่ (Avial ability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการข้อมูลที่ได้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

นักวิชาการของไทย มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กุลธน ธนาพงศธร (2528) ได้กล่าวว่า การบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดขึ้นให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

จากความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการ ที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมทั้งหมดนี้พอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง “ความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อสถานที่ หน่วยงาน ที่ให้บริการ หลังจากที่ได้รับบริการได้มีโอกาสเข้าไปใช้บริการนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่แตกต่างกัน และถือวาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการประเมินผลและวัดคุณภาพของการบริการนั้นด้วย”

นอกจากนี้มีแนวคิดที่ได้จากระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ ของกรมการขนส่งทางบก รวมถึงปรัชญาในการให้บริการเป็นนโยบายคุณภาพซึ่งทุกหน่วยงานบริการในสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ จะต้องปฏิบัติ คือ “มุ่งมั่นให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และโปร่งใส ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ทำให้สามารถกำหนดเป็นความพึงพอใจต่อการบริการได้ 5 ด้าน คือ

1. การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่
2. ความสะดวกที่ได้รับ
6. ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ
7. ระยะเวลาในการให้บริการ
5. สถานที่และสภาพแวดล้อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.7.1 ความพึงพอใจด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

ในการสร้างพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น นอกจากผู้ใช้บริการจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ดังนั้น การที่จะจัดบริการให้ประทับใจหรือไม่ประทับใจนั้นอาจจะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้ให้บริการด้วย ดังที่มีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 : 22-31) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการที่ดี ไว้ว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ ดังนี้

1. คุณลักษณะ (trait) หมายถึง สิ่งที่ดีให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 1.1 มีจิตใจรักงานบริการ
- 1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน
- 1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ
- 1.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี
- 1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
- 1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.10 มีความช่างสังเกต
- 1.11 มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
- 1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

2. พฤติกรรม (behavior) หมายถึง การแสดงทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 2.1 อภัยค้ำยดี
- 2.2 มีมิตรไมตรี
- 2.3 เอาใจใส่สนใจงาน
- 2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
- 2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
- 2.6 วาจาสุภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสาร 2.7 **น้ำเสียงไพเราะ** ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี
- 2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา
- 2.10 กระตือรือร้น
- 2.11 มีวินัย
- 2.12 ซื่อสัตย์

วีระพงษ์ เฉลิมรัตน์ (2542 : 7-8) กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจเขาใส่ใจเรา โดยการเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
2. ตอบสนองต่อความประสงค์หรือความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจและทันต่อความต้องการผู้ใช้บริการ
3. แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร
6. กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวด
7. มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการ และจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

Prasuraman (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์, 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ซึ่ง ประกอบด้วย

1. การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
2. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
3. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

Millet (อ้างใน สุวนิช ศิลลาอ่อน, 2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

กุลธนา ธนาพงศธร (2528) ได้กล่าวว่าการบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึง คือ หลักความเสมอภาค คือบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

จากการสัมภาษณ์ นายกมล บุรณพงศ์ ผู้อำนวยการกลุ่มระบบทะเบียนและภาษีรถ เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2546 ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ มารยาท อธยาศัยไมตรี การพูดจา การยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจา รวมถึงการให้บริการผู้รับบริการ ทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

### 2.7.2 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ

Penchansky and Thomas (อ้างใน นิลบล เพ็งพานิช. 2539 : 27) ได้เสนอแนวความคิด เกี่ยวกับการบริการไว้ว่าควรมี ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการข้อมูลและผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

Prasuraman (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
2. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
3. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
4. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

กุลธณ ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลัก ความสะดวก หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

นักวิชาการของไทย มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสัมภาษณ์ นายกมล บุรณพงษ์ ผู้อำนวยการกลุ่มระบบทะเบียนและภาษีรถ เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2546 ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการด้านการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถ ความสะดวกจากบริการอื่นๆ ความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ

### 2.7.3 ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ

Granroos (อ้างใน พีรเพ็ญ หาญเบญจพงศ์. 2538 : 8) ได้กล่าวถึงลักษณะและองค์ประกอบของงานบริการสรุปได้ว่า งานบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ 1) เป็นที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน 2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ 3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ 4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที งานบริการประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ 1) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี 2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้งานบริการนั้นเป็นอย่างดี 4) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่าการที่จะสร้างความพึงพอใจในงานบริการมีองค์ประกอบต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นม ซึ่งการให้บริการด้านข้อมูลก็มีความสำคัญและจำเป็น เพราะจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ในการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

Prasuraman (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้อง มีความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

1. สามารถในการให้บริการ
2. สามารถในการสื่อสาร
3. สามารถในการให้ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ นายกมล บุรณพงษ์ ผู้อำนวยการกลุ่มระบบทะเบียนและภาษีรถ เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2546 ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อรูปแบบของการให้ข้อมูล ข่าวสาร แนะนำ ชี้แนะและการตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

### 2.7.4 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการ

Millet (อ้างใน สุวนิช ศิลาอ่อน. 2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

มนัสวี ธาดาสีห์ และคณะ (2545 : 8) ได้กล่าวไว้ในเรื่องของมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ จะต้องตรงตามเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามช่วงจังหวะเวลาที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการ และจะต้องบริการให้ตรงเวลาพอดีไม่ควรให้ลูกค้ารอคอย

จากการสัมภาษณ์ นายกมล บุรณพงศ์ ผู้อำนวยการกลุ่มระบบทะเบียนและภาษีรถ เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2546 ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง การลดขั้นตอนหรือการอนุโลมให้บางกรณี

### 2.7.5 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

Penchansky and Thomas (อ้างใน นิบลุบ เพ็งพานิช. 2539 : 27) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า ต้องมีการเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง นอกจากนี้ยัง ต้องมีความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการข้อมูลที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

Prasuraman (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมี การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

1. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
2. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
3. การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

จากการสัมภาษณ์ นายกมล บุรณพงศ์ ผู้อำนวยการกลุ่มระบบทะเบียนและภาษีรถ เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2546 ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของกรมการขนส่งทางบก บรรยากาศภายใน ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ พื้นที่สำหรับให้บริการกับผู้มาติดต่อ การจัดป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ที่ทัศนระอรับบริการ รวมถึงที่ จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.8.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

สุรินทร์ ทิพย์เจริญ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และค่าน้อยที่สุด ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการ และลักษณะความรุนแรงของคดีต่อประชาชน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการ ส่วนปัจจัยด้านอายุและอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ

จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ในภาพรวมประชาชนพอใจต่อกิจกรรมการบริการของหน่วยบริการข้อมูลในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณากิจกรรมรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ มีระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านงานบริการและด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

วินัย จิตต์ปรง (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะดวกของการรับบริการด้านต่างๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจ และความเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านลักษณะ ประชากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสภาพของการให้บริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จริญญา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างศรัทธาต่อประชาชน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของฝ่ายปกครองอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการติดต่อ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจประชาชน

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) พบว่า ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการ และลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการ

ธนพร ชุมวรฐายี (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

นิลุพล เพิงพานิช (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาที่สำนักงานเขตพญาไท พบว่า ในบริการด้านสาธารณูปโภคและบริการเฉพาะด้าน อาชีพแรงงานรับจ้าง/ค้าขายรายย่อย มีความพึงพอใจต่ำในบริการต่างๆ ด้านองค์ประกอบของการให้บริการด้วยสาเหตุของความไม่ครอบคลุมทั่วถึงในพื้นที่และตัวบุคคลผู้รับบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยสาเหตุของการไม่ให้ความสนใจผู้รับบริการ และไม่ตั้งใจทำงานบริการเป็นส่วนใหญ่ (และทุกอาชีพพอใจน้อยในสาเหตุนี้ด้วย เช่นกัน) นอกจากนี้ยังมีอาชีพนักวิชาการอิสระและลูกจ้าง พนักงานธุรกิจเอกชนที่มีความพึงพอใจต่ำในบริการเฉพาะด้าน เช่น งานขออนุญาตต่างๆ ด้านองค์ประกอบของ ความยุ่งยากของเงื่อนไขในการขอรับบริการ การให้บริการด้านสาเหตุและความไม่ต่อเนื่องของขั้นตอนอีกด้วย

สุนิชา ศิลาอ่อน (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณูปโภคอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งการบริการในด้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาธารณูปโภค 4 งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย ส่วนสาเหตุความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ได้แก่

1. งานอนามัย สาเหตุความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

2. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

3. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

4. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบแต่ละงานพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ธุรการ รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและปราบปราม งานสืบสวน งานจราจร และงานสอบสวนตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่วนเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากข้อมูลขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครอง อำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน และเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริหาร และความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุทธิ บั๊นมา (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ความสะอาด และระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้าน ข้อมูลที่ได้รับการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

เรืองชัย สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้าน ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ลำดับความมากน้อยของความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาด

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ และเสริมศักดิ์ ศุภวรรณ (2534 : 185-192) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า

1. เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมาคือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการและมีเครื่องบริการเงินด่วน ATM.

2. การใช้บริการส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมาคือ ด้านสินเชื่อและด้านต่างประเทศ

3. ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับ คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุม ยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงและยังการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น การประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการปรากฏว่า อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

วัลภา ชายหาด (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร สำหรับการศึกษารถึงระดับความพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครในภาพรวมแล้ว ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพอใจหรือไม่มีความพอใจในบริการเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.8.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ผลการศึกษาของ James & David (1975 : 113-121) ซึ่งทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (routine หรือ day-to-day) อีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็น สิ่งที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ เริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้าทำงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไมเช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

ผลการศึกษาของ Brian Stipak (1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการให้บริการหรือไม่โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมมะโนประชากร การบริการและอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการ ทางด้านตำรวจสวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กับคืน ค่าใช้จ่าย ต่อหัวและอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการและในขณะเดียวกัน การประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณสมบัติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ที่น้อย ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ผลการศึกษาของ Michael and Robert (1980 : 594) แห่งมหาวิทยาลัยเทนเนสซีออกซฟอร์ด (University of Tennessee Knoxville) ได้เสนอตัวแบบแสดงกระบวนการตอบสนองและประเมินผลโดยประชาชน (A Model of the Citizen Evaluation and Response Process) โดยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแบบดังกล่าว จะเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชน ที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ กล่าวคือศึกษาปัจจัยทางด้านภูมิหลังของ ประชาชน เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ และขนาดของเมืองกับปัจจัยทางด้านทัศนคติ เช่น ทัศนคติของประชาชนที่มีความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ ว่าปัจจัยทั้งสองประเภทนี้เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และเป็นปัจจัยที่กำหนดความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการหรือไม่



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก 5 ด้าน คือ การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ความสะดวกที่ได้รับ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และ สถานที่และสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ประชาชนผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในปี 2546 โดยรวบรวมจากสถิติของผู้มาติดต่อย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี 2541-2545 ประมาณประชากรได้จำนวน 3,941,671 คนต่อปี โดยเฉลี่ยได้เป็น 10,949 คนต่อวัน ดังนั้นประชากรประมาณ 10,949 คน (ภาคผนวก 1)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มี 2 กลุ่ม ดังนี้

ประชาชนผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan โดยสุ่มจากผู้มาติดต่อราชการเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ เฉพาะผู้ที่มาติดต่อด้านทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ จำนวน 371 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีระดม กรมการขนส่งทางบกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดให้เลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีระดม กรมการขนส่งทางบก 5 ด้าน คือ ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert-Scale ประกอบด้วย คำถามจำนวน 33 ข้อจากเนื้อหาที่ถาม 5 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่	10	ข้อ
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับ	7	ข้อ
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ	5	ข้อ
4. ความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการ	4	ข้อ
5. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม	7	ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น นอกเหนือจากที่มีในแบบสอบถาม ตอนที่ 2)

#### 3.2.1 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้คือ

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากหนังสือการวิจัยทางการศึกษาของ

(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2523 : 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ศึกษาเอกสารงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาโครงสร้างการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและ ภาชีรด กรมการขนส่งทางบก

2.2 ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยของ สุทธิ บัณเฑาะ (2535 : 75-81) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยของ ภัทรชัย อยู่พะเนียด (2535 : 84-88) และเครื่องมือในการวิจัยของสุวัฒน์ ไบเจริญ (2540 : 98-105)

3. การสร้างแบบสอบถามฉบับร่างในการวิจัยครั้งนี้ เรียกว่า แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาชีรด กรมการขนส่งทางบก

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนออาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย เพื่อตรวจสอบและแนะนำปรับปรุงแก้ไข

### 3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ประกอบด้วย การหาความเที่ยงตรง การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วซึ่งมีจำนวน 33 ข้อ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญ รวม 5 ท่าน คือ

- |                                |                                                |
|--------------------------------|------------------------------------------------|
| 1.1 นายสมศักดิ์ วัฒนชีวินปกรณ์ | ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาชีรด     |
| 1.2 นายกมล บุรณพงศ์            | ผู้อำนวยการกลุ่มระบบทะเบียนและภาชีรด           |
| 1.3 ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์   | ข้าราชการบำนาญ                                 |
| 1.4 ดร.วิเชียร เกตุสิงห์       | รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ |
| 1.5 อาจารย์วิทยา สุขันทอง      | อาจารย์วิทยาลัยพัฒนวิชาการบางนา                |

แล้วนำแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ปรีกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อร่วมพิจารณาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาชีรด กรมการขนส่งทางบก จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามนี้ไปแจกจ่ายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (อ้างใน รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2535 : 80-81) ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.91 ซึ่งสามารถนำไปเป็นแบบสอบถามได้

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวิธีการต่อไปนี้

1. บันทึกเสนอขอให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาชีรต กรมการขนส่งทางบก

2. สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาชีรต กรมการขนส่งทางบก ออกหนังสือเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการด้านทะเบียนและภาชีรตยนต์ และด้านใบอนุญาตขับรถที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังที่ได้กำหนดไว้

3. การส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำส่งด้วยตัวเองกับประชาชนผู้รับบริการในส่วนของงานด้านทะเบียนและภาชีรต และให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่หน้าเคาน์เตอร์ของงานใบอนุญาตขับรถนำแบบสอบถามแจกให้กับประชาชนผู้รับบริการในวันที่ 29 ธันวาคม 2546 พร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเวลา 1 วัน จำนวน 371 คน ให้กับประชาชนผู้รับบริการในส่วนของงานทะเบียนและภาชีรต รวมถึงงานด้านใบอนุญาตขับรถ แต่ใช้เวลาในการรับกลับคืน 1 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับจำนวน 355 ฉบับ จากกลุ่มตัวอย่าง 371 คน คิดเป็นร้อยละ 95.68

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ คือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการมาติดต่อ วัตถุประสงค์ในการมารับบริการ ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปของตาราง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาชีรต กรมการขนส่งทางบก ในด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก และ ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ จากข้อมูลที่ได้ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย โดยแบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ ทั้งในภาพรวม เป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม แล้วแปลผล ตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายความว่า พึงพอใจมาก

2.50 – 3.49 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

1.00 – 1.49 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) วิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $P \leq .05$  เป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม แล้วนำเสนอในรูปของตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมแบบสอบถามปลายเปิด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลที่ถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบกในด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เสนอผลด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมารับบริการ และทดสอบความแตกต่างด้วยค่า  $t$  (t-test)

4.3 ข้อมูลเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายละเอียดที่เกี่ยวกับเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการมาติดต่อ วัตถุประสงค์ในการมารับบริการ ซึ่งวิเคราะห์รายละเอียด ดังกล่าว ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	222	62.54
ชาย	133	37.46
รวม	355	100.00
2. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	2	0.56
มัธยมศึกษาตอนต้น	11	3.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	33	9.30
อนุปริญญา/ปวส.	55	15.49
ปริญญาตรี	237	66.76
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.10
ไม่ระบุ	6	1.69
รวม	355	100.00
3. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	141	39.72
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	49	13.80
รับจ้าง	112	31.55
นักเรียน/นักศึกษา	40	11.27
อื่นๆ	13	3.66
รวม	355	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 4,000 บาท/เดือน	14	3.94
4,001-6,000 บาท/เดือน	44	12.40
6,001-8,000 บาท/เดือน	31	8.73
8,001-10,000 บาท/เดือน	61	17.18
10,001-15,000 บาท/เดือน	114	32.11
15,001 บาท/เดือน ขึ้นไป	91	25.64
รวม	355	100.00
5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		
ครั้งแรก	64	18.03
มากกว่า 1 ครั้ง	291	81.97
รวม	355	100.00
6. วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ		
ดำเนินการด้านทะเบียนและภาษี	273	76.90
ดำเนินการด้านใบอนุญาต	82	23.10
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 62.54 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.46

ส่วนระดับการศึกษา พบว่าใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 66.76 รองลงมาคือการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 และน้อยที่สุดคือการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56

สำหรับอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.72 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.55 และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.66

ในเรื่องของรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.11 รองลงมาคือมีรายได้ 15,000 บาทต่อเดือน ขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 และน้อยที่สุดคือมีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาทต่อเดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.94

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการที่สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถมากกว่า 1 ครั้ง ขึ้นไป จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 81.97 ที่เหลือมาใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.03

และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 และด้านใบอนุญาตขับรถ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10

#### 4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ดังตารางที่ 4.2 - 4.7

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบกจำแนกเป็นรายด้าน

ด้าน	n = 355 คน		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่	3.41	0.56	ปานกลาง	2
ความสะดวกที่ได้รับ	3.34	0.54	ปานกลาง	3
ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.13	0.65	ปานกลาง	5
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.48	0.64	ปานกลาง	1
สถานที่และสภาพแวดล้อม	3.21	0.54	ปานกลาง	4
รวม	3.31	0.48	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.48$ ) ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.41$ ) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.34$ ) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.21$ ) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X} = 3.13$ ) สารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ  
กรมการขนส่งทางบก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่	n = 355 คน		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.41	0.76	ปานกลาง	6
2. ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.52	0.77	มาก	4
3. ความเอาใจใส่ต่องานของผู้มาใช้บริการ	3.52	0.73	มาก	3
4. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่	3.43	0.75	ปานกลาง	5
5. มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	3.68	0.66	มาก	1
6. มารยาทของเจ้าหน้าที่	3.29	0.74	ปานกลาง	7
7. ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.27	0.73	ปานกลาง	8
8. ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่	3.59	0.74	มาก	2
9. การใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูดจา	3.17	0.72	ปานกลาง	10
10. การให้บริการกับผู้มาใช้บริการทุกระดับอย่าง เท่าเทียมกัน	3.27	0.83	ปานกลาง	9
รวม	3.41	0.56	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก ที่เหลืออีก 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.68$ ) ลำดับรองลงไปคือ ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.59$ ) และความเอาใจใส่ต่องานของผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.52$ ) ตามลำดับ

สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับท้าย ๆ ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นต่อไป คือ การใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูดจา ( $\bar{X} = 3.17$ ) และการให้บริการกับผู้มาใช้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.27$ ) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ  
กรมการขนส่งทางบก ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ด้านความสะดวกที่ได้รับ	n = 355 คน		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ขั้นตอนในการไปติดต่อเพื่อใช้บริการ (Flow chart)	3.46	0.73	ปานกลาง	3
2. ความสะดวกในการจัดเตรียมแบบฟอร์ม	3.54	0.77	มาก	2
3. การให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านทะเบียนและ ภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.56	0.74	มาก	1
4. การทำงานอย่างมีระบบ ขั้นตอน	3.45	0.77	ปานกลาง	4
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการ	3.06	0.84	ปานกลาง	6
6. ความสะดวกในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ โดยตรง	3.25	0.69	ปานกลาง	5
7. ที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.06	0.87	ปานกลาง	7
รวม	3.34	0.54	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านความสะดวกที่ได้รับ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก ที่เหลืออีก 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านทะเบียนและภาษีรถรวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ลำดับรองลงไปคือ ความสะดวกในการจัดเตรียมแบบฟอร์ม ( $\bar{X} = 3.54$ ) และขั้นตอนในการไปติดต่อเพื่อใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) ตามลำดับ

สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับท้ายๆ ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นต่อไป คือ ที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.06$ ) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการ ( $\bar{X} = 3.06$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ  
กรมการขนส่งทางบก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	n = 355 คน		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านทะเบียน และภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.23	0.82	ปานกลาง	1
2. การแจ้งข่าวสารพิเศษในช่วงต่าง ๆ เช่นการ ประมวลเลขทะเบียน การเปิดให้บริการใน ทุกวันเสาร์แรกของเดือน	3.13	0.86	ปานกลาง	3
3. บริการเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับทะเบียนและ ภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.05	0.79	ปานกลาง	5
4. การแนะนำผู้ใช้บริการในเรื่องทะเบียนและ ภาษีรถรวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.17	0.72	ปานกลาง	2
5. การให้บริการข้อมูลข่าวสารตามความต้องการ ของ ผู้ใช้บริการ	3.08	0.74	ปานกลาง	4
รวม	3.13	0.65	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ ( $\bar{X} = 3.23$ ) ลำดับรองลงไป คือ การแนะนำผู้ใช้บริการในเรื่องทะเบียนและภาษีรถรวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ ( $\bar{X} = 3.17$ ) และการแจ้งข่าวสารพิเศษในช่วงต่าง ๆ เช่น การประมวลเลขทะเบียน การเปิดให้บริการในทุกวันเสาร์แรกของเดือน ( $\bar{X} = 3.13$ ) ตามลำดับ

สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับท้าย ๆ ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นต่อไป คือ บริการเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ ( $\bar{X} = 3.05$ ) และการให้บริการข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.08$ ) ตามลำดับ  
แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีศรัทธ  
กรมการขนส่งทางบก ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	n = 355 คน		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ ผู้รับบริการทราบ	3.45	0.84	ปานกลาง	3
2. การจัดลำดับในการให้บริการ	3.58	0.77	มาก	2
3. การให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด	3.61	0.87	มาก	1
4. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในบางกรณี	3.29	0.71	ปานกลาง	4
รวม	3.48	0.64	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีศรัทธ กรมการขนส่งทางบก ด้านการระยะเวลาในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก ที่เหลืออีก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.61$ ) ลำดับรองลงไป คือ การจัดลำดับในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.58$ ) และมีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามลำดับ

สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่สุดท้าย ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นต่อไป คือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในบางกรณี ( $\bar{X} = 3.29$ )

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีศรัทธ  
กรมการขนส่งทางบก ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	n = 355 คน		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความสะดวกในการเดินทางมายังกรมการ ขนส่งทางบก	3.72	0.87	มาก	1
2. การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการ เข้ารับบริการ	3.46	0.74	ปานกลาง	2
3. การจัดบริการที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ	3.25	0.76	ปานกลาง	4
4. มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการในอาคาร อย่างชัดเจน	3.28	0.74	ปานกลาง	3
5. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสาร สื่อ หนังสือพิมพ์ ขณะรอรับบริการ	2.91	0.79	ปานกลาง	6
6. การจัดบริการอาคารสถานที่สะอาด และ สะดวกสบาย	2.94	0.80	ปานกลาง	5
7. ภายในอาคารการระบายอากาศดี ปราศจากกลิ่น	2.91	0.86	ปานกลาง	7
รวม	3.21	0.54	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐาน  
งานทะเบียนและภาษีศรัทธ กรมการขนส่งทางบก ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ภาพรวมอยู่ใน  
ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก ที่เหลืออีก 6 ข้อ อยู่ใน  
ระดับปานกลางทั้งหมด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกในการ  
เดินทางมายังกรมการขนส่งทางบก ( $\bar{X} = 3.72$ ) ลำดับรองลงไปคือ การจัดสถานที่อำนวยความสะดวก  
ต่อการเข้ารับบริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) และมีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการในอาคารอย่าง  
ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.52$ ) ตามลำดับ

สำหรับข้อที่มีความพึงพอใจซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับท้าย ๆ ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อ  
สร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นต่อไป คือ ภายในอาคารการระบายอากาศดีปราศจากกลิ่น  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

( $\bar{X} = 3.17$ ) และ มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสาร สื่อนหนังสือพิมพ์ขณะรอรับบริการ ( $\bar{X} = 2.91$ ) ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมารับบริการ ดังตารางที่ 4.8 – 4.25

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ	เพศ		ชาย ( $n_2 = 133$ )		t
	หญิง ( $n_1 = 222$ )				
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่	3.37	0.55	3.48	0.58	1.863
ความสะดวกที่ได้รับ	3.32	0.53	3.36	0.55	0.760
ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.13	0.61	3.12	0.72	0.081
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.47	0.62	3.50	0.69	0.405
สถานที่และสภาพแวดล้อม	3.20	0.50	3.21	0.59	0.157
รวม	3.30	0.45	3.34	0.53	0.732

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

เพศ	หญิง (n <sub>1</sub> = 222)		ชาย (n <sub>2</sub> = 133)		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่					
1. ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.33	0.75	3.54	0.76	2.493*
2. ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.47	0.75	3.59	0.80	1.426
3. ความเอาใจใส่ต่องานของผู้มาใช้บริการ	3.45	0.69	3.62	0.77	2.123*
4. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่	3.39	0.74	3.50	0.78	1.348
5. มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	3.61	0.67	3.80	0.63	2.644*
6. มารยาทของเจ้าหน้าที่	3.24	0.72	3.36	0.76	1.449
7. ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.26	0.71	3.30	0.76	0.546
8. ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	3.59	0.70	3.59	0.80	0.044
9. การใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูดจา	3.11	0.70	3.26	0.74	1.902
10. การให้บริการกับผู้มาใช้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.25	0.81	3.29	0.85	0.487
รวม	3.37	0.55	3.48	0.58	1.863

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 1 ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ข้อ 3 ความเอาใจใส่ต่องานของผู้มาใช้บริการ และข้อ 5 มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงาน ทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ด้านความสะดวกที่ได้รับ	เพศ		หญิง (n <sub>1</sub> = 222)		ชาย (n <sub>2</sub> = 133)		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>			
1. ขั้นตอนในการไปติดต่อเพื่อใช้บริการ(Flow chart)	3.44	0.71	3.50	0.77	0.734		
2. ความสะดวกในการจัดเตรียมแบบฟอร์ม	3.55	0.78	3.54	0.74	0.044		
3. การให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.51	0.74	3.64	0.74	1.536		
4. การทำงานอย่างมีระบบ ขั้นตอน	3.41	0.79	3.52	0.73	1.237		
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการ	3.02	0.85	3.12	0.82	1.108		
6. ความสะดวกในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง	3.27	0.65	3.22	0.76	0.744		
7. ที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.07	0.85	3.05	0.90	0.156		
รวม	3.32	0.53	3.36	0.55	0.760		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านความสะดวกที่ได้รับ ในภาพรวมและรายละเอียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	หญิง (n <sub>1</sub> = 222)		ชาย (n <sub>2</sub> = 133)		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.23	0.76	3.24	0.92	0.114
2. การแจ้งข่าวสารพิเศษในช่วงต่าง ๆ เช่นการประมวลเลขทะเบียน การเปิดให้บริการในทุกวันเสาร์แรกของเดือน	3.15	0.81	3.11	0.94	0.459
3. บริการเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.06	0.78	3.02	0.82	0.548
4. การแนะนำผู้ให้บริการในเรื่องทะเบียนและภาษีรถรวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.17	0.68	3.19	0.79	0.268
5. การให้บริการข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.07	0.71	3.10	0.77	0.372
รวม	3.13	0.61	3.12	0.72	0.081

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ในภาพรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงาน ทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

เพศ	หญิง ( $n_1 = 222$ )		ชาย ( $n_2 = 133$ )		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ					
1. มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ	3.43	0.82	3.47	0.87	0.494
2. การจัดลำดับในการให้บริการ	3.58	0.74	3.59	0.81	0.206
3. การให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด	3.59	0.82	3.65	0.95	0.543
4. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในบางกรณี	3.29	0.71	3.29	0.70	0.006
รวม	3.47	0.62	3.50	0.69	0.405

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ในภาพรวมและรายข้อ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

เพศ	หญิง ( $n_1 = 222$ )		ชาย ( $n_2 = 133$ )		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม					
1. ความสะดวกในการเดินทางมายังกรมการขนส่งทางบก	3.74	0.83	3.68	0.95	0.669
2. การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ	3.43	0.70	3.52	0.80	1.113
3. การจัดบริการที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ	3.28	0.74	3.20	0.80	0.996
4. มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการในอาคารอย่างชัดเจน	3.30	0.71	3.26	0.79	0.565
5. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสาร สื่อ หนังสือพิมพ์ ขณะรอรับบริการ	2.92	0.76	2.88	0.84	0.503
6. การจัดบริการอาคารสถานที่สะอาด และสะดวกสบาย	2.92	0.76	2.96	0.85	0.444
7. ภายในอาคารการระบายอากาศดีปราศจากกลิ่น	2.85	0.88	3.02	0.81	1.868
รวม	3.20	0.50	3.21	0.59	0.157

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมและรายละเอียดต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามจำนวนครั้งมาใช้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการ	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		ครั้งแรก ( $n_1 = 64$ )		มากกว่า 1 ครั้ง ( $n_2 = 291$ )		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>			
การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่	3.41	0.48	3.41	0.58	0.023		
ความสะดวกที่ได้รับ	3.40	0.46	3.32	0.55	0.988		
ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.14	0.70	3.12	0.64	0.187		
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.50	0.59	3.48	0.66	0.220		
สถานที่และสภาพแวดล้อม	3.25	0.51	3.20	0.54	0.725		
รวม	3.34	0.45	3.31	0.49	0.462		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการครั้งแรกและมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	ครั้งแรก ( $n_1 = 64$ )		มากกว่า 1 ครั้ง ( $n_2 = 291$ )		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่					
1. ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.41	0.61	3.41	0.79	0.068
2. ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.53	0.73	3.52	0.78	0.147
3. ความเข้าใจใส่ต่องานของผู้มาใช้บริการ	3.58	0.63	3.51	0.74	0.724
4. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่	3.48	0.73	3.42	0.76	0.589
5. มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	3.73	0.64	3.67	0.67	0.735
6. มารยาทของเจ้าหน้าที่	3.27	0.64	3.29	0.76	0.258
7. ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.27	0.74	3.27	0.73	0.092
8. ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	3.56	0.66	3.59	0.76	0.311
9. การใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูดจา	3.19	0.71	3.16	0.72	0.254
10. การให้บริการกับผู้มาใช้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.14	0.64	3.29	0.86	1.561
รวม	3.41	0.48	3.41	0.58	0.023

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการครั้งแรกกับมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ด้านความสะดวกที่ได้รับ	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		ครั้งแรก		มากกว่า 1 ครั้ง		t
			(n <sub>1</sub> = 64)		(n <sub>2</sub> = 291)		
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>			
1. ขั้นตอนในการไปติดต่อเพื่อใช้บริการ(Flow chart)	3.53	0.64	3.44	0.75			0.864
2. ความสะดวกในการจัดเตรียมแบบฟอร์ม	3.66	0.69	3.52	0.78			1.293
3. การให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.58	0.66	3.56	0.76			0.207
4. การทำงานอย่างมีระบบ ขั้นตอน	3.61	0.76	3.42	0.76			1.794
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการ	3.16	0.82	3.03	0.84			1.049
6. ความสะดวกในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง	3.17	0.65	3.27	0.70			1.038
7. ที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.11	0.69	3.05	0.90			0.480
รวม	3.40	0.46	3.32	0.55			0.988

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการครั้งแรกกับมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านความสะดวกที่ได้รับ ในภาพรวมและรายละเอียดต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		ครั้งแรก ( $n_1 = 64$ )		มากกว่า 1 ครั้ง ( $n_2 = 291$ )		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>			
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.25	0.94	3.23	0.80	0.173		
2. การแจ้งข่าวสารพิเศษในช่วงต่าง ๆ เช่นการประมวลเลขทะเบียน การเปิดให้บริการในทุกวันเสาร์แรกของเดือน	3.13	0.88	3.13	0.85	0.076		
3. บริการเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.16	0.84	3.02	0.78	1.232		
4. การแนะนำผู้ให้บริการในเรื่องทะเบียนและภาษีรถรวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.11	0.66	3.19	0.73	0.797		
5. การให้บริการข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.09	0.77	3.08	0.73	0.177		
รวม	3.14	0.70	3.12	0.64	0.187		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการครั้งแรกกับมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ในภาพรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		t		
	ครั้งแรก ( $n_1 = 64$ )	มากกว่า 1 ครั้ง ( $n_2 = 291$ )	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$
1. มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ	3.50	0.85	3.43	0.84	0.575
2. การจัดลำดับในการให้บริการ	3.55	0.73	3.59	0.78	0.415
3. การให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด	3.70	0.86	3.59	0.87	0.900
4. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในบางกรณี	3.25	0.61	3.30	0.73	0.532
รวม	3.50	0.59	3.48	0.66	0.220

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการครั้งแรกกับมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ในภาพรวมและรายละเอียดต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		ครั้งแรก (n <sub>1</sub> = 64)		มากกว่า 1 ครั้ง (n <sub>2</sub> = 291)		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>			
1. ความสะดวกในการเดินทางมายังกรมการขนส่งทางบก	3.53	1.03	3.76	0.83	1.645		
2. การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ	3.55	0.75	3.44	0.74	1.008		
3. การจัดบริการที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ	3.25	0.69	3.25	0.78	0.024		
4. มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการในอาคารอย่างชัดเจน	3.39	0.72	3.26	0.74	1.260		
5. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสาร สื่อ หนังสือพิมพ์ ขณะรอรับบริการ	3.02	0.84	2.88	0.77	1.213		
6. การจัดบริการอาคารสถานที่สะอาด และสะดวกสบาย	3.05	0.76	2.91	0.80	1.203		
7. ภายในอาคารการระบายอากาศดีปราศจากกลิ่น	3.00	0.83	2.89	0.86	0.896		
รวม	3.25	0.51	3.20	0.54	0.725		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการครั้งแรกกับมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมและรายละเอียดต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน

วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ	ทะเบียนและภาษี		ใบอนุญาต		t
	(n <sub>1</sub> = 273)		(n <sub>2</sub> = 82)		
การให้บริการ	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่	3.42	0.56	3.36	0.57	0.818
ความสะดวกที่ได้รับ	3.34	0.55	3.31	0.50	0.427
ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.11	0.65	3.18	0.64	0.864
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.51	0.64	3.38	0.66	1.636
สถานที่และสภาพแวดล้อม	3.20	0.53	3.22	0.55	0.247
รวม	3.32	0.48	3.29	0.49	0.423

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ	ทะเบียนและภาษี		ใบอนุญาต		t
	(n <sub>1</sub> = 273)		(n <sub>2</sub> = 82)		
ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
1. ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	3.45	0.77	3.28	0.72	1.767
2. ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	3.52	0.75	3.50	0.83	0.244
3. ความเอาใจใส่ต่องานของผู้มาใช้บริการ	3.54	0.73	3.45	0.72	0.949
4. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่	3.45	0.73	3.37	0.82	0.926
5. มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	3.68	0.65	3.67	0.72	0.126
6. มารยาทของเจ้าหน้าที่	3.28	0.72	3.32	0.79	0.414
7. ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.29	0.71	3.22	0.80	0.756
8. ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	3.63	0.70	3.44	0.86	1.868
9. การใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูดจา	3.17	0.72	3.17	0.71	0.018
10. การให้บริการกับผู้มาใช้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.26	0.83	3.28	0.82	0.572
รวม	3.42	0.56	3.36	0.57	0.818

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในภาพรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ด้านความสะดวกที่ได้รับ	วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ		ทะเบียนและภาษี		t
	(n <sub>1</sub> = 273)	ใบอนุญาต	(n <sub>2</sub> = 82)		
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
1. ขั้นตอนในการไปติดต่อเพื่อใช้บริการ(Flow chart)	3.45	0.73	3.50	0.74	0.572
2. ความสะดวกในการจัดเตรียมแบบฟอร์ม	3.53	0.76	3.57	0.78	0.395
3. การให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.57	0.73	3.52	0.78	0.500
4. การทำงานอย่างมีระบบ ขั้นตอน	3.46	0.73	3.44	0.87	0.194
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการ	3.06	0.87	3.05	0.71	0.093
6. ความสะดวกในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง	3.31	0.68	3.07	0.69	2.676*
7. ที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.06	0.89	3.07	0.78	0.133
รวม	3.34	0.55	3.31	0.50	0.427

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านความสะดวกที่ได้รับในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 6 ความสะดวกในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาคีรุด กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ	ทะเบียนและภาคีรุด ( $n_1 = 273$ )		ใบอนุญาต ( $n_2 = 82$ )		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านทะเบียนและภาคีรุด รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.21	0.82	3.33	0.83	1.194
2. การแจ้งข่าวสารพิเศษในช่วงต่าง ๆ เช่นการประมวลเลขทะเบียน การเปิดให้บริการในทุกวันเสาร์แรกของเดือน	3.13	0.86	3.13	0.87	0.021
3. บริการเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับทะเบียนและภาคีรุด รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.02	0.78	3.13	0.82	1.154
4. การแนะนำผู้ให้บริการในเรื่องทะเบียนและภาคีรุดรวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	3.17	0.72	3.20	0.71	0.292
5. การให้บริการข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.06	0.76	3.15	0.66	0.941
รวม	3.11	0.65	3.18	0.64	0.864

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาคีรุด กรมการขนส่งทางบก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ในภาพรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ	ทะเบียนและภาษี		ใบอนุญาต		t
	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ					
1. มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ	3.44	0.87	3.46	0.74	0.224
2. การจัดลำดับในการให้บริการ	3.62	0.74	3.46	0.84	1.607
3. การให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด	3.67	0.83	3.44	0.97	2.079*
4. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในบางกรณี	3.33	0.70	3.16	0.72	1.957
รวม	3.51	0.64	3.38	0.66	1.636

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 3 การให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ระหว่างประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ	ทะเบียนและภาษี		ใบอนุญาต		t
	(n <sub>1</sub> = 273)		(n <sub>2</sub> = 82)		
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	$\bar{X}_1$	S.D. <sub>1</sub>	$\bar{X}_2$	S.D. <sub>2</sub>	
1. ความสะดวกในการเดินทางมายังกรมการขนส่งทางบก	3.75	0.86	3.62	0.92	1.136
2. การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ	3.47	0.70	3.45	0.86	0.134
3. การจัดบริการที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ	3.28	0.75	3.15	0.78	1.369
4. มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการในอาคารอย่างชัดเจน	3.30	0.73	3.23	0.77	0.732
5. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสาร สื่อ หนังสือพิมพ์ ขณะรอรับบริการ	2.88	0.77	2.99	0.83	1.053
6. การจัดบริการอาคารสถานที่สะอาด และสะดวกสบาย	2.89	0.79	3.09	0.82	1.909
7. ภายในอาคารการระบายอากาศดีปราศจากกลิ่น	2.88	0.87	3.04	0.82	1.489
รวม	3.20	0.53	3.22	0.55	0.247

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในภาพรวมและรายละเอียดต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### 4.3 ข้อมูลเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ  
ของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
<b>1. การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงานดีมาก เพราะมีปริมาณงานเข้ามา อยู่ตลอดเวลา	38
2. เจ้าหน้าที่ทุ่มเทให้กับการทำงานมาก ในแต่ละวันพักไม่ ถึงครึ่งชั่วโมง เพราะต้องสับเปลี่ยนเวรกันไปพักรับ ประทานอาหารกลางวัน	19
3. เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่มีหางเสียง	9
รวม	66
<b>2. ความสะดวกที่ได้รับ</b>	
1. พื้นที่ให้บริการบางจุดมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้ บริการทำให้มีการต่อแถวรอเป็นจำนวนมาก	25
2. บางครั้งจำนวนที่นั่งมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการนั่งรอรับ บริการ	12
3. บางครั้งไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ ทำให้ ต้องใช้บริการกับกลุ่มหน้าม้า (ตัวแทนรับดำเนินการ) ซึ่ง ทำให้เสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น	10
รวม	47

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
<b>3. ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บางครั้งให้คำแนะนำไม่ชัดเจน ทำให้เสียเวลาเข้าดำเนินการติดต่อให้บริการ	19
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีน้อยกว่าจำนวนผู้มาติดต่อทำให้เกิดความล่าช้า	9
รวม	28
<b>4. ระยะเวลาในการให้บริการ</b>	
1. จุดให้บริการของ One Stop Service ให้บริการรวดเร็วดีมาก ควรจัดให้มีบริการแบบนี้ในทุก ๆ งาน	35
2. มีความสะดวกรวดเร็วดีมาก โดยเฉพาะในเรื่องของการต่อภาษี	29
3. ควรมีการอำนวยความสะดวก ในเรื่องของหลักฐานในการมาติดต่อ เช่น กรณีสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชนไม่ได้นำมา เห็นควรว่าอนุโลมให้ส่งแฟกซ์มาได้เพื่อประหยัดเวลา ไม่ต้องมาติดต่ออีกในวันต่อมา	12
4. คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ทำให้ต้องรอนานกว่าเดิม	10
รวม	86
<b>5. สถานที่และสภาพแวดล้อม</b>	
1. ห้องน้ำมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ในบริเวณอาคาร	34
รวม	34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

# สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก 5 ด้าน คือ ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

### 5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

5.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

### 5.2 สมมติฐานการวิจัย

5.2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก แตกต่างกัน

5.2.2 ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ไม่แตกต่างกัน

5.2.3 ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก แตกต่างกัน

### 5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

#### 5.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในปี 2546 โดยรวบรวมจากสถิติของผู้มาติดต่อย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี 2541-2545 ประมาณประชากรได้จำนวน 3,941,671 คนต่อปี โดยเฉลี่ยได้เป็น 10,949 คนต่อวัน ดังนั้นประชากรประมาณ 10,949 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan โดยสุ่มจากผู้มาติดต่อราชการเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ เฉพาะผู้ที่มาติดต่อด้านทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ จำนวน 371 คน

### 5.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก 5 ด้าน คือ ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จำนวน 33 ข้อ ได้รับการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

### 5.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้รับบริการในส่วนของงานด้านทะเบียนและภาษีรถ และงานใบอนุญาตขับรถ พร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 ชุด จากกลุ่มตัวอย่าง 371 คน คิดเป็นร้อยละ 95.68

### 5.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำนวน 5 ด้าน ด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

## 5.4 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยในด้านข้อมูลที่ได้รับสรุปได้ดังนี้

### 5.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 133 คน ส่วนระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. และน้อยที่สุดคือระดับประถมศึกษา สำหรับด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ ในด้านของรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15000 บาทต่อเดือน รองลงมาคือมีรายได้ 15,000 บาทต่อเดือน ขึ้นไป และน้อยที่สุดคือมีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท ต่อเดือน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง และส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถ รองลงมาคือด้านใบอนุญาตขับรถ

### 5.4.2 สรุปความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

#### 5.4.2.1 ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก ที่เหลืออีก 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาคือ ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูดจา

#### 5.4.2.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อการสำรวจความคิดเห็นประชาชนเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการให้บริการค่า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่า มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก ที่เหลืออีก 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านทะเบียนและภาษีรถรวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ รองลงมาคือ ความสะดวกในการจัดเตรียมแบบฟอร์ม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

#### 5.4.2.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ รองลงมาคือ การแนะนำผู้ใช้บริการในเรื่องทะเบียนและภาษีรถรวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการเอกสารสิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ

#### 5.4.2.4 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ การจัดลำดับในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในบางกรณี

#### 5.4.2.5 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกในการเดินทางมายังกรมการขนส่งทางบก รองลงมา คือ การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ภายในอาคารการระบายอากาศดีปราศจากกลิ่น

5.4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตาม เพศ จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมารับบริการ ปรากฏผลดังนี้

##### 5.4.3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกข้อในด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และ ด้านสถานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้เห็นเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และสภาพแวดล้อม ยกเว้น ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ พบว่า แตกต่างกันในข้อ 1 ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ข้อ3 ความเอาใจใส่ต่องานของมาใช้บริการ และข้อ 5 มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก สูงกว่าเพศหญิง

#### 5.4.3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยภาพรวม รายด้านทุกด้านและรายข้อทุกข้อในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### 5.4.3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการมารับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกข้อในด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ยกเว้น ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า แตกต่างกันในข้อ 6 ความสะดวกในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง และด้านระยะเวลาในการให้บริการ พบว่า แตกต่างกันในข้อ 3 การให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนและภาษีรถมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าประชาชนที่มาใช้บริการงานใบอนุญาตขับรถ

5.4.4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก พบว่า

ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ มีผู้แสดงความคิดเห็น คือ เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงานดีมาก เพราะมีปริมาณงานเข้ามาอยู่ตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ทุ่มเทให้กับการทำงานมาก เพราะในแต่ละวันมีเวลาพักไม่ถึง ครึ่งชั่วโมงเนื่องจากต้องสับเปลี่ยนเวรพักเพื่อให้การบริการต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่มีหางเสียง

ด้านความสะดวกที่ได้รับ มีผู้เสนอแนะในเรื่อง พื้นที่ให้บริการบางจุดมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้มีการต่อแถวรอเป็นจำนวนมาก ที่นั่งมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการนั่งรอรับบริการ และบางครั้งไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ ทำให้ต้องใช้บริการกับกลุ่มหน้าม้า (ตัวแทนรับดำเนินการ) ซึ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีผู้เสนอแนะในเรื่อง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บางครั้งให้คำแนะนำไม่ชัดเจนทำให้เสียเวลาเข้าดำเนินการผิดช่องให้บริการ  
 เอกจำนวนเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีน้อยกว่าจำนวนผู้มาติดต่อทำให้เกิดความล่าช้า ใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ เสนอแนะในเรื่อง จุดให้บริการของ One Stop Service ให้บริการรวดเร็วดีมาก ควรจัดให้มีบริการแบบนี้ในทุกๆ งาน นอกจากนี้ยังมีความ สะดวกรวดเร็วดีมาก โดยเฉพาะในเรื่องของการต่อภาษี

ด้านความสะดวกที่ได้รับ มีผู้เสนอแนะในเรื่องของห้องน้ำมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ ทำให้มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ในบริเวณอาคาร

## 5.5 อภิปรายผล

การอภิปรายผลนี้ ผู้วิจัยนำอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของผลการวิจัยดังนี้  
วัตถุประสงค์ของที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวมและ รายด้านทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก ดูจากสถิติผู้มาติดต่อราชการ (ภาคผนวก 1) จากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ปริมาณประชาชนที่มา ขอรับบริการจากสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก เพิ่มขึ้นทุกปี ในขณะที่อัตรากำลังบุคลากรไม่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจทำให้ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วอย่างเต็มที่ เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด และสถานที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด เช่น ที่จอดรถ และการจัดเก้าอี้นั่งรอเรียกมีจำนวนจำกัด การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารยังไม่ เพียงพอ ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าวทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของของ ภัทรัชย์ อยู่พะเนียด (2535 : 67) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีความ พึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของประสาน กระแสสินธุ์ (2543 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี ตำรวจนครบาลพระโขนง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลพระโขนงโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ สุวัฒน์ ใบบเจริญ (2540 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในภาพรวมใน ระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

1. ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีระดม กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จำนวนผู้มาติดต่อในแต่ละวันมีจำนวนมากซึ่งอาจทำให้ไม่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภักทรชัย อยู่พะเนียด (2535 : 70) พบว่าในด้านเจ้าหน้าที่ขนส่งที่ประจำอยู่ ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว หลักประกันในความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงานมีน้อย ความตั้งใจที่จะให้บริการจึงไม่มากเท่าที่ควร

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก คือ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ต่องานของผู้มาใช้บริการ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจากการปฏิรูประบบราชการ และนโยบายการให้บริการที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการ สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีระดมมีหน้าที่ในการให้บริการตามนโยบายและแนวทางการปฏิรูประบบราชการให้กับผู้มาติดต่อในเรื่องของทะเบียนและภาษีระดม และด้านการออกใบอนุญาตขับรถทุกประเภท สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540 : 84) พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) มีความพึงพอใจในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายข้อทุกเรื่อง ทั้งนี้เนื่องมาจากนโยบายการให้บริการของธนาคาร ในการสรรหาและมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ โดยเน้นการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของกิริยามารยาท ความมีน้ำใจของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนและมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอยู่เสมอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การใช้น้ำเสียงและการพูดจา สอดคล้องกับข้อเสนอแนะในตอนต้นที่ 3 ของแบบสอบถามที่มีผู้เสนอแนะถึงเจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่มีหางเสียง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จำนวนผู้มาติดต่อมีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาที่จำกัดในการอธิบายกับผู้มาติดต่อ ทำให้บางครั้งต้องพูดให้ กระชับ ได้ใจความ ซึ่งอาจทำให้น้ำเสียงที่พูดไม่ไพเราะ

2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีระดม กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จำนวนผู้มารับบริการมีจำนวนมากทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ บางครั้งทำให้ผู้มารับบริการอาจจะไม่ได้รับความสะดวก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก คือ การให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านทะเบียนและภาษีระดม รวมถึงด้านใบอนุญาต และความสะดวกในการจัดเตรียมแบบฟอร์ม ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาคีกร มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ซึ่งบางจุดมีการลดขั้นตอนโดยไม่ต้องเขียนแบบฟอร์มทำให้ได้รับความสะดวกต่อผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ยังมีการจัดเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือตอบข้อสงสัยและอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ กุลธน ธนาพงศธร (2528) ได้กล่าวว่าการบริการมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึง คือ หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในตอนที 3 ของแบบสอบถามที่มีผู้เสนอแนะถึงจำนวนที่นั่งรอในบางครั้งมีจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอต่อการนั่งรอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้มารับบริการไม่ทราบถึงข้อมูลในการเข้ารับบริการ เช่น ในกรณีของการต่อทะเบียนรถและการต่อใบอนุญาตขับรถ สามารถมาดำเนินการล่วงหน้าได้

3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาคีกร กรมการขนส่งทางบก ทั้งในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาคีกร กรมการขนส่งทางบก ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึง รวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การจัดเตรียมเอกสาร สิ่งพิมพ์ ในการให้บริการสอดคล้องกับแนวคิดของ A. Prasuraman. Al. (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์, 2540 : 9) ที่กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ และมีการสื่อสารเพื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการ

นอกจากนี้จาก ตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม ที่มีผู้เสนอแนะ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ บางครั้งให้คำแนะนำไม่ชัดเจน และมีสัดส่วนน้อยกว่าจำนวนผู้มาติดต่อทำให้เกิดความล่าช้า ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อจะได้มีความรู้ในการอธิบายถึงขั้นตอนวิธีการ เพื่อทำให้เกิดความรวดเร็วและสร้างความพึงใจมากยิ่งขึ้น

4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาคีกร กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระยะเวลาในการให้บริการของงานทะเบียนและภาคีกร รวมถึงงานใบอนุญาตขับรถใช้เวลาในการดำเนินการไม่เท่ากัน เนื่องจากสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาคีกร กรมการขนส่งทางบกมีลักษณะของการให้บริการในหลายรูปแบบ เช่น การต่อภาคีกร การโอนกรรมสิทธิ์รถ การทำใบอนุญาตขับรถใหม่ การต่ออายุใบอนุญาตขับรถ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละลักษณะของงานจะมีขั้นตอนและระยะเวลาต่างกัน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้มา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการที่ให้ออกเสนอแนะว่า มีความสะดวกรวดเร็วดีมาก โดยเฉพาะในเรื่องของการต่อภาษี และ จุดให้บริการของ One Stop Service ให้บริการรวดเร็วดีมาก ควรจัดให้มีบริการแบบนี้ในทุกๆ งาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการรวดเร็ว ตามเวลาที่กำหนด และ การจัดลำดับในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักมาตรฐานงาน ทะเบียนและภาษีรถ มีการติดป้ายบอกขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการให้ทราบล่วงหน้า และนอกจากนี้ยังมีการจัดคิวให้ผู้มาติดต่อด้วยระบบคอมพิวเตอร์จึงไม่มีการลัดคิวเกิดขึ้น และมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับกรณีที่มีผู้มาขอต่อทะเบียนรถไว้โดยเฉพาะซึ่งเป็นการดำเนินการ แบบ One Stop Service เสร็จภายในจุดเดียว ซึ่งในการต่อทะเบียนรถของสำนักมาตรฐานงาน ทะเบียนและภาษีรถมีการให้บริการแบบ "ด่วนจี๋ สามนาทีได้" สอดคล้องกับแนวคิดของ John D.Millet (อ้างใน สุวณิช ศิลลาอ่อน. 2538 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการบางกรณี ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ ขั้นตอนในการมาติดต่อราชการมีมาก เอกสารต้องครบถ้วนถูกต้อง ซึ่งบางครั้งหากมีการลด ขั้นตอนและอนุโลมให้ผู้ใช้บริการในบางกรณีที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินการ อันจะส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับข้อเสนอแนะ ของผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นว่าจะมีการอำนวยความสะดวก ในเรื่องของหลักฐานในการมาติดต่อ เช่น กรณีสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน ไม่ได้นำมา เห็นควรอนุโลมให้ส่งแฟกซ์มาได้เพื่อประหยัดเวลา ไม่ต้องมาติดต่ออีกในวันต่อมา

5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ มี หน้าที่หลักในการดำเนินการด้านทะเบียน การจัดเก็บภาษี การออกใบอนุญาตขับรถ และใบอนุญาตผู้ประจํารถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมาย ว่าด้วยล้อเลื่อน ลักษณะของงานจะเกี่ยวข้องกับรถทุกประเภทที่ใช้งานอยู่ตามท้องถนน ดังนั้นผู้ที่ มาติดต่อโดยส่วนใหญ่จะต้องทำรถของตนเข้ามาติดต่อเพื่อดำเนินการตรวจสภาพรถ ดำเนินการ สอบใบอนุญาตขับรถ ดังนั้นจึงทำให้ผู้มาใช้บริการอาจจะไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องของสถานที่ จอดรถ เนื่องจาก จำนวนที่จอดรถมาจำกัด แต่จำนวนผู้มาใช้บริการมาก ซึ่งจะส่งผลในทุกเรื่อง ของสถานที่และสภาพแวดล้อม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วีระ เจริญลัมประเสริฐ (2539 : 97)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่า ความสะดวกและความพอใจของสถานที่จอดรถ ประมาณครึ่งหนึ่งพอใจ ความสะดวกและความพอใจของสถานที่ ต่ำกว่าครึ่งพอใจ (ร้อยละ 49.3)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการเดินทางมายังกรมการขนส่งทางบก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กรมการขนส่งทางบกตั้งอยู่ในทำเลที่การคมนาคมสะดวกมีรถโดยสารประจำทางผ่านอย่างเพียงพอ อยู่ใกล้กับสถานที่ที่มีคนรู้จักมากคือ สวนจตุจักร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภัทรชัย อยู่พะเนียด (2535 : 68) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในการที่สถานีขนส่งตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางติดต่อกับที่ต่างๆ และมีรถโดยสารประจำทางผ่านอย่างเพียงพอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ภายในอาคารการระบายอากาศดีปราศจากกลิ่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบของการระบายอากาศยังมีไม่เพียงพอ ประกอบกับผู้มาติดต่อบางคนนำอาหารเข้ามารับประทานในช่วงเวลาที่นั่งรอรับบริการ ซึ่ง สอดคล้องกับข้อเสนอแนะ ของผู้มาใช้บริการที่เสนอแนะถึงจำนวนห้องน้ำมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ในบริเวณอาคาร

วัตถุประสงค์ ข้อ 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

#### 1. เพศ

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กรมการขนส่งทางบกได้มีการปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เพื่อกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกทุกคน ให้ตั้งใจและอุทิศเวลาในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ “ประทับใจ” คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ดูแลประชาชนอย่างเต็มที่ เท่าเทียมกันทั้งหญิงและชาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธณ ธนาพงศธร (2528) ได้กล่าวว่า การบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึง คือ หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ แตกต่างกันในข้อ 1 ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ข้อ 3 ความเอาใจใส่ต่องานของผู้มาใช้บริการ และ ข้อ 5 มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เกิดจากความแตกต่างกันในด้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพโดยทั่วไป ที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับหลักทฤษฎีจิตวิทยาสังคม มีความเชื่อว่า มนุษย์ที่มาจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน จะมีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะ ทักษะ รวมทั้งพฤติกรรมในด้านต่างๆ ก็จะแตกต่างกันไปด้วย (สุทธิ ปันมา. 2535 : 63)

## 2. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อทุกข้อไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนได้รับบริการในครั้งแรกและในครั้งต่อ ๆ มาเหมือนกัน สอดคล้องกับแนวคิดในการให้บริการในเรื่องของมาตรฐานคุณภาพการบริการ (มนัสวี ธาดาสิทธิ์ และคณะ. 2545 : 8) ได้กล่าวว่า มาตรฐานคุณภาพการบริการประกอบด้วย (1) ตรงตามเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามช่วงจังหวะเวลาที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการ และจะต้องบริการให้ตรงเวลาพอดีไม่ควรจะให้ลูกค้าต้องรอคอย (2) ตรงตามความต้องการ หมายถึง การพยายามทำความเข้าใจความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้า หรือผู้รับบริการ แล้วตอบสนองในทันที (3) แสดงความเอาใจใส่ หมายถึง ทุกจุดที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส ไม่ว่าจะป็นวัตถุประสงค์หรือบริการ เขาจะรู้สึกได้ถึง การเอาใจใส่ที่ได้รับ (4) ความคงที่ของการบริการ หมายถึง การบริการทุกแผนกควรมีระดับคุณภาพที่ดีเหมือนกัน ตั้งแต่จุดแรกกระทั่งจุดสุดท้ายที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส เพราะพนักงานไม่ใช่ เครื่องจักรที่สามารถปฏิบัติงานคงที่ตลอดเวลา แต่ละแผนกจึงจำเป็นต้องมีหัวหน้าพนักงานเพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด เพื่อควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานให้ได้จังหวะที่เหมาะสม

## 3. วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

ผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก โดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ งานทะเบียนและภาษีรถ และ งานใบอนุญาตขับรถ เป็นงานบริการซึ่งต้องปฏิบัติตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการที่ต้องให้บริการอย่างเต็มที่ และมีปรัชญาการให้บริการเป็นนโยบายคุณภาพซึ่ง ทุกหน่วยงานบริการในสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ จะต้องปฏิบัติ คือ "มุ่งมั่นให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และโปร่งใส ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ" สอดคล้องกับแนวคิดในการให้บริการในเรื่องของมาตรฐานคุณภาพการบริการ (มนัสวี ธาดาสิทธิ์ และคณะ. 2545 : 8) ที่กล่าวว่า ความคงที่ของการบริการ หมายถึง การบริการทุกแผนกควรมีระดับคุณภาพที่ดีเหมือนกัน ตั้งแต่จุดแรกกระทั่งจุดสุดท้ายที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้สัมผัส เพราะพนักงานไม่ใช่เครื่องจักรที่สามารถปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานคงที่ตลอดเวลา แต่ละแผนกจึงจำเป็นต้องมีหัวหน้าพนักงานเพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด เพื่อควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานให้ได้จังหวะที่เหมาะสม

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ แตกต่างใน ข้อ 6 ความสะดวกในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะของการให้บริการ จำนวนของผู้มาใช้บริการ ขั้นตอน และระยะเวลา ของงานทะเบียนและภาษีรถ และงานใบอนุญาตขับรถ ไม่เหมือนกัน ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่างกัน สอดคล้องกับ แนวคิดของ วรภัทร์ ภูเจริญ (2543 : 13) ได้กล่าวถึง ความพิเศษของงานบริการ มีลักษณะดังนี้ คือ (1) งานบริการแต่ละงานจะมีลักษณะแตกต่างกัน (2) งานบริการมีหลากหลายลักษณะ อาจเป็นเรื่องระหว่างบุคคลกับบุคคล เช่น หนี้ความ ระหว่างบุคคลกับสินค้า เช่น ภัยพิบัติ การบริการบนเครื่องบิน การบริการในโรงพยาบาล หรือไม่มีการเกี่ยวข้องกับบุคคลเลย เช่น ตู้หยอดเหรียญต่างๆ เป็นต้น (3) คุณภาพในการบริการค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้โดยง่ายเหมือนงานการผลิต ทำให้การวัดคุณภาพในการบริการยากลำบาก และผู้รับบริการมักจะเป็นผู้ประเมิน (4) หัวใจของการบริการอยู่ที่การควบคุมกระบวนการ ในงานผลิต ทฤษฎีการควบคุมคุณภาพสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างง่ายและตรง (5) ในงานบริการต้องเน้นการทำงานเป็นทีม งานบริการจะต้องมีลักษณะของการประสานงานร่วมระหว่างหน่วยงาน (Cross Functional) และด้านระยะเวลาในการให้บริการ แตกต่างกันใน ข้อ 3 การให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของงานทะเบียนและภาษีรถ และ งานใบอนุญาตขับรถ มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้ผู้ที่มาติดต่อมีความพึงพอใจต่างกัน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องของ จุดให้บริการของ One Stop Service ให้บริการรวดเร็วดีมาก ควรจัดให้มีบริการแบบนี้ในทุก ๆ งาน นอกจากนี้ยังมีความสะดวกรวดเร็วดีมาก โดยเฉพาะในเรื่องของการต่อภาษี

## 5.6 ข้อเสนอแนะ

### 5.6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ในการบริหารงานและสร้างเสริมความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความประทับใจพึงพอใจ และไม่เกิดภาพลบในการมาใช้บริการในครั้งต่อไป

1. การลดขั้นตอนการดำเนินงาน ในส่วนที่คาดว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการบริการเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นการอนุโลมให้ในบางกรณี หรือบางคนตามความเหมาะสมจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลในการเข้ารับบริการ เช่น ในกรณีของการต่อทะเบียนรถ สามารถต่อทะเบียนได้ล่วงหน้า 90 วันก่อนจะถึงวันสิ้นอายุภาษีในทะเบียนรถ กรณีใบอนุญาตขับรถสามารถต่ออายุใบอนุญาตได้ล่วงหน้า 1 เดือนก่อนจะถึงวันสิ้นอายุใบอนุญาต ซึ่งจะทำให้จำนวนประชาชนผู้มาติดต่อมีความกระจายของการมาติดต่อราชการ

3. ควรมีการจัดสถานที่ให้บริการการต่อภาษีทั่วไทยแยกต่างหากจากปกติ เพื่อจะได้ทำให้การทำงานคล่องตัว และในอนาคตขอเสนอให้มีการชำระภาษีด้วยระบบ internet โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องมาดำเนินการซึ่งจะทำให้ลดปัญหาในเรื่องของจำนวนผู้มาติดต่อจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากในกรุงเทพฯ เป็นสังคมเมืองมีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก

4. การแจ้งระยะเวลาในการดำเนินงานบางขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาจะทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจและพึงพอใจมากยิ่งขึ้น หากจะต้องรอนานก็จะได้มีโอกาสตัดสินใจว่าจะรอหรือหากติดธุระ จะได้ไปจัดการธุระอื่นให้เรียบร้อยก่อนในส่วนนี้เป็นการช่วยบริหารเวลาให้กับประชาชนผู้รับบริการทำให้ไม่หงุดหงิดกรณีที่ต้องรอนาน

5. ควรมีการอธิบายรายละเอียด ผลประโยชน์ ผลเสียที่ประชาชนจะได้รับจากการติดต่อในบางเรื่องเพื่อรักษาผลประโยชน์ให้กับประชาชน ซึ่งจะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเข้าใจและประทับใจในการให้บริการของกรมการขนส่งทางบกมากยิ่งขึ้น

6. การให้บริการด้วยน้ำใจ และมิตรไมตรีจิตอันดีของเจ้าหน้าที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความสบายใจ และอบอุ่นในการเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นหน่วยงานควรมีการกระตุ้นเตือน และพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานเพื่อให้มีการสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการอยู่เสมอ เช่น การทักทวนด้วยคำพูด รอยยิ้ม จะทำให้เกิดความประทับใจและไม่มียึดถือเมื่อต้องมาใช้บริการใหม่ในครั้งต่อไป

7. ควรมีการปรับปรุงในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์เป็นข้อมูลต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ

8. ควรคำนึงถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ในเรื่องสถานที่และสภาพแวดล้อม เช่น การระบายอากาศ การจัดบริการข้อมูลข่าวสาร สื่อ หนังสือพิมพ์ขณะรอรับบริการ การจัดบริการอาคารสถานที่ให้สะอาดและสะดวกสบาย การจัดบริการที่จอดรถ ตามลำดับ เพื่อตอบสนองความ พึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

### 5.6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจต่อการบริการของกรมการขนส่งทางบกเปรียบเทียบกับสำนักงานขนส่งจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการมาใช้

เอกสารบริการของประชาชนที่มาติดต่อราชการ เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ควรทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจต่อการบริการของกรมการขนส่งทางบก  
ทุกปี เพื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการแนวทางการพัฒนาให้บริการเพื่อเสริม  
สร้าง ความพึงพอใจอย่างสูงสุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- กัลยา ดำรงค์ดี.2544 "การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ เพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี)." รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลธน ธนาพงศธร. 2530. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย. 2539. เอกสารทางวิชาการโดยสถาบันวิจัยประชากร **สังคมลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการใช้บริการรักษาพยาบาลในภาค เอกชน.** นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กำจัด สวัสดิโอ. 2514. **วิชาชีพและวิชาชีพิต.** กรุงเทพฯ : ม.ป.ท..
- จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. 2543. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการ ข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง." วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิต วิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรูญ น้อยบัวทิพย์. 2540. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่าย ปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี." วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- จีราพร วีระหงษ์. 2538. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร." ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2536. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้ บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบัน พัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนพร ชุมวรฐายี. 2539. "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญ ศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี." วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นิลบล เพ็งพานิช. 2539. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท." วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประสาน กระแสสินธุ์. 2543. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลพระโขนง." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เป็รื่อง กิจรัตน์ภร. 2544. การสัมมนาบรรยายสรุปเทคนิคการประชุม. เอกสารอัดสำเนา.
- พยุงค์ดี นามวรรณ. 2537. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิน คงพล. 2529. "ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัด ใน 14 จังหวัดภาคใต้." วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- พีรเพ็ญ หาญเบญจพงศ์. 2539. "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด : กรณีศึกษาจังหวัดสตูล." หลักสูตรนักบริหารประกันสังคม รุ่นที่ 2 พ.ศ. 2539. สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- ภัทรชัย อยู่พะเนียด. 2535. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น." วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- มณีวรรณ ต้นไทย. 2533. "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ." วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนัสวี ธาดาสิทธิ์ และคณะ. 2545. บริการอย่างมีคุณภาพ. กรุงเทพฯ : แม็กโปรคอนซัลแทนต์.
- รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2535. วิธีวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. 2543. "ISO 9000 ในงานบริการ." วารสาร Co-Health. (ฉบับที่ 1) : 13 –14.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด. 2546. การวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : สยามมิตรการพิมพ์.
- วัลภา ชายหาด. 2532. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วินัย จิตต์ปรง. 2541. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี." วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิมลสิทธิ หรยางกูร. 2536. **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล. 2538. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากการปรับองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา." วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542. **คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in service)**. กรุงเทพฯ : ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระ เจริญลิมประเสริฐ. 2539. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี." วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมศักดิ์ คำศรี. 2533. **ครูกับวิชาชีพ**. กทม. : ประสานการพิมพ์.
- สมิต สัชฌุกร. 2542. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สันติ วิริยะสังสถขุฑ์ และเสริมศักดิ์ ศุภรวรรณ. 2534. "ธนาคารกรุงเทพ ครองแชมป์ ขวัญใจลูกค้า." **การเงินการธนาคาร**. 10(115) : 185-1-2 ; พฤศจิกายน.
- สุทธิ บันมา. 2535. "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์." ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุรินทร์ ทิพย์เจริญ. 2543. "ความพึงพอใจในการบริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์." วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540. "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)." ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สุวนิช ศิลาลอ่อน. 2538. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก." วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โสภณ ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมณุษย์. 2518. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530. **สุขภาพจิตเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. "ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด." วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- Brian Stipak. 1979. "Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential Misuse as Performance Indicator," *Public Administration Review*. 20(36) : 46-52 ; January-February.
- Good, carter V. 1973. *Dictionary of Education*. 3<sup>rd</sup> ed. New York : McGraw-Hill.
- James S., Bouman & David L. Norman. 1975. "Attitudes Towards The Public Service : A Surver Evaluation : Are They Compatible?," *Public Administration Review*. 30(22) : 113-115 ; March-April.
- Mcgregor. 1975. "They X and Y." *Organization Theory*. London : Penguin Books.
- Michael R., Fitzgerald and Robert F. Durant. 1980. "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest," *Public Administration Review*. 4(1) : 585-594 ; November-December.
- Morse, Nancy C. 1958. *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan.
- Verma, B.M. 1986. "Agricultural Service Delivery System in India." *Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration*. P.50-72 Eds. Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi and The others. Bangkok : Thammasat University Press.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนและภาษีรถ และงานใบ  
อนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ

ข้อมูลได้มาจากสถิติการดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถ และ การดำเนินการด้าน  
ใบอนุญาตขับรถ และใบอนุญาตผู้ประจำรถ ปีงบประมาณ 2541-2545 (5ปี)

ปีงบประมาณ	สถิติการดำเนินการ เกี่ยวกับทะเบียนและ ภาษีรถ จำนวน (คัน)	ผู้มาติดต่อด้านใบอนุญาต จำนวน (คน)
2541	3,068,247	474,316
2542	3,281,550	412,949
2543	3,543,141	514,049
2544	3,679,037	541,706
2545	3,672,811	520,544
รวม ปี 41-45 (5 ปี)	17,244,786	520,544
เฉลี่ย 1ปี	3,448,958	492,713
เฉลี่ย 1 เดือน	287,413	41,060
เฉลี่ย 1 วัน	9,580	1,369

ที่มา : ฝ่ายสถิติการขนส่ง กลุ่มวิชาการและวางแผน สำนักจัดระบบการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก

ดังนั้น ประชากรของผู้มาขอรับบริการ จำนวน (9,580+1,369) = 10,949 คน  
เปิดตาราง Krejcie & Morgan เพื่อหากลุ่มตัวอย่างได้ = 371 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ที่ 159 /2546

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ  
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา เป็นไปด้วยความ  
เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครง  
วิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
 

ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ดร.สวัสดิ์	อุคม โภชน์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม
2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์
 

รศ.ดร.รวิวรรณ	ชินะตระกูล	ประธานกรรมการ
ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	กรรมการ
ดร.สวัสดิ์	อุคม โภชน์	กรรมการ
ดร.ณรงค์	พิมสาร	กรรมการ
ผศ.ดร.พรณี	ลীগิจวัฒน์	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2546

(รองศาสตราจารย์ รวิวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวชนชวัญ กลิ่นบุญมา รหัสประจำตัว 44064114 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก (PEOPLE'S SATISFACTION TO THE SERVICE OF VEHICLE REGISTRATION AND TAX BUREAU DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT)" โดยมี ดร.มาลัย จีรวัดมนเกษตร เป็นอาจารย์ผู้ควบคุม วิทยานิพนธ์ ดร.สวัสดี อุดมโภชน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อ 14 สิงหาคม 2546

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ กันยายน พ.ศ. 2546

(รองศาสตราจารย์ผ่องพรรณ รัตนวันต์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0308

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

18 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์วิทยา สุขันทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหาร  
อาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและ  
ภาษีรถกรมการขนส่งทางบก”

คณะกรรมการอุดมศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง  
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้  
ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวม  
ข้อมูลของ นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ  
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ **0308**

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

/ ๕ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.วิเชียร เกตุสิงห์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหาร  
 อาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและ  
 ภาษีรถกรมการขนส่งทางบก”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง  
 ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้  
 ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวม  
 ข้อมูลของ นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ  
 เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0308

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

18 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหาร  
อาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและ  
ภาษีรถกรมการขนส่งทางบก”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง  
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้  
ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวม  
ข้อมูลของ นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ  
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0308

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑๙ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายกมล บูรณพงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหาร  
อาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและ  
ภาวะการบริการขนส่งทางบก”

คณะกรรมการอุดมศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง  
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้  
ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวม  
ข้อมูลของ นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ  
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0308

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

18 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายสมศักดิ์ วัฒนชีวินปกรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหาร  
อาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและ  
กายีรกรรมการขนส่งทางบก”

คณะกรรมการอุดมศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง  
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้  
ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวม  
ข้อมูลของ นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ  
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0434

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๙ สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ (นายสมศักดิ์ วัฒนชีวินปกรณ์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยกับประชาชนผู้รับบริการภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 0-2326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04 / 1147

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๗ ตุลาคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 1 ชุด

ด้วย นางสาวชนขวัญ กลิ่นบุญมา นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ" และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางสาวชนขวัญ กลิ่นบุญมา เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในองค์กรของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา


โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้  
บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ  
กรมการขนส่งทางบก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

## ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก รวม 5 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับ
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
4. ความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบกตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน มี 33 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ในการตอบแบบสอบถามทั้งสองตอน โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้และมีประโยชน์มากที่สุด การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาปัญหาของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยเฉพาะ แต่เน้นการศึกษาและเสนอผลการวิจัยในภาพรวมของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและนำไปใช้เฉพาะการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา

สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามการศึกษาวิจัย

### เรื่อง

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

### ของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ 5 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับ
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
4. ความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

## ตอนที่ 1

## เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่อยู่ข้างหน้าข้อมูลเพียงคำตอบเดียว

1. เพศผู้ให้ข้อมูล
 

( ) 1. หญิง	( ) 2. ชาย
-------------	------------
  
2. ระดับการศึกษา
 

( ) 1. ประถมศึกษา	( ) 2. มัธยมศึกษา
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	( ) 4. อนุปริญญา/ปวส.
( ) 5.ปริญญาตรี	( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี
  
3. อาชีพ
 

( ) 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	( ) 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
( ) 3. รับจ้าง	( ) 4. นักเรียน/นักศึกษา
( ) 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
  
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 

( ) 1. ต่ำกว่า 4,000 บาท/เดือน	( ) 2. 4,001 – 6,000 บาทต่อเดือน
( ) 3. 6,001 – 8,000 บาทต่อเดือน	( ) 4. 8,001 – 10,000 บาทต่อเดือน
( ) 5. 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน	( ) 6. 15,001 บาทขึ้นไป
  
5. ท่านมาใช้บริการที่สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถเป็นครั้งแรกหรือไม่
 

( ) 1. ครั้งแรก	( ) 2. มากกว่า 1 ครั้งขึ้นไป
-----------------	------------------------------
  
6. วัตถุประสงค์ในการมารับบริการ
 

( ) 1. ดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ	
( ) 2. ดำเนินการด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก 5 ด้าน

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

การกำหนดระดับความพึงพอใจมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- |   |         |                   |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง           |
| 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อที่	ประเด็นของความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>1. ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่</b>					
1	ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	.....	.....	.....	.....	.....
2	ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
3	ความเอาใจใส่ต่องานของผู้มาใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
4	ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่	.....	.....	.....	.....	.....
5	มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	.....	.....	.....	.....	.....
6	มารยาทของเจ้าหน้าที่	.....	.....	.....	.....	.....
7	ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่	.....	.....	.....	.....	.....
8	ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	.....	.....	.....	.....	.....
9	การใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูดจา	.....	.....	.....	.....	.....
10	การให้บริการกับผู้มาใช้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	.....	.....	.....	.....	.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ประเด็นของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ</b>					
1	ขั้นตอนในการไปติดต่อเพื่อใช้บริการ(Flow chart)	.....	.....	.....	.....	.....
2	ความสะดวกในการจัดเตรียมแบบฟอร์ม	.....	.....	.....	.....	.....
3	การให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านทะเบียนและ ภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	.....	.....	.....	.....	.....
4	การทำงานอย่างมีระบบ ขั้นตอน	.....	.....	.....	.....	.....
5	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
6	ความสะดวกในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่โดย ตรง	.....	.....	.....	.....	.....
7	ที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ</b>					
1	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านทะเบียน และภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	.....	.....	.....	.....	.....
2	การแจ้งข่าวสารพิเศษในช่วงต่าง ๆ เช่นการ ประมวลเลขทะเบียน การเปิดให้บริการในทุกวัน เสาร์แรกของเดือน	.....	.....	.....	.....	.....
3	บริการเอกสาร สิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับทะเบียนและภาษี รถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	.....	.....	.....	.....	.....
4	การแนะนำผู้ใช้บริการ ในเรื่องทะเบียนและภาษีรถ รวมถึงด้านใบอนุญาตขับรถ	.....	.....	.....	.....	.....
5	การให้บริการข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
1	มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ	.....	.....	.....	.....	.....
2	การจัดลำดับในการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
3	การให้บริการรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด	.....	.....	.....	.....	.....
4	การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในบางกรณี	.....	.....	.....	.....	.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ประเด็นของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>					
1	ความสะดวกในการเดินทางมายังกรมการขนส่งทางบก	.....	.....	.....	.....	.....
2	การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
3	การจัดบริการที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
4	มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการในอาคารอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
5	มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสาร สื่อ หนังสือพิมพ์ ขณะรอรับบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
6	การจัดบริการอาคารสถานที่สะอาด และสะดวกสบาย	.....	.....	.....	.....	.....
7	ภายในอาคารการระบายอากาศดีปราศจากกลิ่น	.....	.....	.....	.....	.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 3

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล นางสาวชวนขวัญ กลิ่นบุญมา
- วัน เดือน ปี เกิด วันที่ 27 มิถุนายน 2511
- สถานที่เกิด อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 301/36 เซ็นทรัลคอนโด ถนนลาดพร้าว ซอย 1  
แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
- สถานที่ทำงาน กรมการขนส่งทางบก  
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
- ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
- ประวัติการศึกษา ปีการศึกษา 2536 สำเร็จการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ)  
จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล  
ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษา นิติศาสตรบัณฑิต  
จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวศึกษา จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้