

## บทความการวิจัย

### ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของโรงเรียนขนส่ง กรมการขนส่งทางบก CLIENTS' SATISFACTION WITH SERVICES PROVIDED BY THE TRANSPORTATION SCHOOLS, DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT

ธนา อาทิตย์เที่ยง  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการ จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพ สมรส อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท 2) คุณภาพการบริการ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้าน การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้าน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเข้าใจต่อผู้ให้บริการ ตามลำดับ 3) ความพึงพอใจในการให้บริการของ โรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของ โรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ปัจจัย คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจต่อผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ การให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่ง ทางบกได้ร้อยละ 35.30

คำสำคัญ :โรงเรียนการขนส่ง, คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจการให้บริการ

## ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to examine personal factors affecting the service satisfaction's user of Transportation School, Department of Land Transport 2) To study quality factors of service affecting the service satisfaction's user of Transportation School, Department of Land Transport. The sample group was 385 service users. The instrument used to collect data was a questionnaire. Statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and analysis Multiple Regression

The results of the research unveil that: 1) Most service users are male, aged 31-40 years, a bachelor's degree, marital status, are officers/state enterprise employees, and an average monthly income of 20,001 - 25,000 baht. 2) Service quality Overall average each aspect is at the highest level. In descending order, the aspect of providing confidence of service to users, followed by the aspect of tangibility, service responsiveness to users, trustworthiness and understanding of service to users, respectively. 3) Satisfaction with the service of Transportation School of the Department of Land Transport as a whole. 4) Users with different ages, education levels, status, occupations, and average monthly incomes, Satisfied with the service of Transportation schools of the Department of Land Transport significantly different at the 0.05 level. 5) Service quality factors include tangibility, trustworthy aspect, service responsiveness to users' aspect, service confidence to users and understanding of service to users affected to the satisfaction of the services of the Transport School of the Department of Land Transport statistically significant at the 0.05 level and can explain the variation in satisfaction with the services of the Transport School of the Department of Land Transport got 35.30 percent.

Keywords: transportation school, service quality, service satisfaction

## ภูมิหลัง

กรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยราชการสังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ดูแลตรวจสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ การทดสอบความรู้ ความสามารถทางกฎหมายและการขับรถทดสอบสมรรถนะทางร่างกายของผู้ขอรับใบอนุญาต ขั้บรถ และรับผิดชอบในการออกใบอนุญาตขับรถ การต่ออายุ การเปลี่ยนประเภท การออกใบแทน การแก้ไขรายการการย้าย การอายัด การยกเลิก หรือเพิกถอนใบอนุญาตผู้ประจำรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์การอบรม ทดสอบ วัตถุประสงค์ ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ ปัจจุบันกรมการขนส่งทางบกมีปริมาณผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถและต่ออายุ ใบอนุญาตขับรถที่มากขึ้นจึงมีข้อจำกัดในด้านบุคลากรและสถานที่ในการรองรับการให้บริการที่เพียงพอรวมทั้งยังพบว่าผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถไปแล้วแต่ยังขาดทักษะในการขับรถที่ถูกต้องตามกฎระเบียบ ตลอดจนการบำรุงรักษารถ เบื้องต้นกรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการพัฒนาโรงเรียนสอนขับรถเอกชนขึ้น เพื่อให้ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถมีคุณภาพมาตรฐานของผู้ขับรถ เสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนนที่ถูกต้องปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในด้าน “ตัวรถ” และ “ผู้ขับรถ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุทางถนน แบ่งเบาภารกิจของทางราชการและเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการขอรับใบอนุญาตขับรถควบคู่กับการดำเนินการของกรมการขนส่งทางบก (โสภาคย์ กาแว่น, 2560)

โรงเรียนการขนส่งของกรมขนส่งทางบก “โรงเรียนการขนส่ง” ส่วนพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพการขับรถ สำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบกได้เปิดหลักสูตรการฝึกสอนขับรถยนต์ ให้กับผู้ที่ขับรถยนต์ไม่เป็น และมีรถยนต์พร้อมที่จะใช้ในการฝึกหัดขับรถ ให้สามารถขับรถยนต์ได้ โดยเปิดสอนทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ให้ผู้ฝึกหัดขับรถยนต์ มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การใช้รถ และการบำรุงดูแลรักษาเครื่องยนต์เบื้องต้น หลักเกณฑ์การขับรถที่ถูกต้อง โดยใช้นามฝึกหัดขับรถ มาตรฐานกรมการขนส่งทางบก พร้อมครูฝึกหัดขับรถยนต์ ที่มีความรู้ความสามารถ และเมื่อจบการเรียนการสอนแล้ว จะดำเนินการทดสอบผู้เข้าเรียน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และออกหนังสือรับรอง ให้กับผู้ที่ผ่านการอบรมและทดสอบ เพื่อนำไปเป็นหลักฐาน ในการขอรับใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราวที่นักเรียนมีความประสงค์ โดยไม่ต้องทำการทดสอบใด ๆ อีก (กรมการขนส่งทางบก, 2559)

ประเด็นปัญหาอุบัติเหตุทางถนนนี้ถือเป็นปัญหาใหญ่สำหรับกรมการขนส่งทางบกของประเทศไทยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจมหาศาล จึงทำให้ใน ปี 2563 กรมการขนส่งทางบกได้มีเป้าหมายเพื่อลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของคนไทยให้ต่ำกว่า 10 คนต่อ ประชากรหนึ่งแสนคน โดยในปี 2563 จากข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย พบว่า มากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนอุบัติเหตุมีสาเหตุเกิดจากคน ซึ่งก็คือผู้ขับขี่รถ จึงทำให้กรมการขนส่งทางบก มุ่งเน้นที่จะมี

กระบวนการในการออกใบอนุญาตขับรถที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถให้ถูกต้อง ตามกฎจราจรและเกิดความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน แต่เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวของกรมการขนส่งทางบก โดยเฉพาะในการอบรมและการทดสอบมีข้อจำกัดหลายประการทั้งทางด้านงบประมาณและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับผู้ขอรับใบอนุญาต ดังนั้นกรมการขนส่งทางบกจึงได้สนับสนุนให้โรงเรียนการขนส่งเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างผู้ขับขี่ให้มีคุณภาพ จึงทำให้กรมการขนส่งทางบกได้ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งโรงเรียนการขนส่งขึ้นอย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (กรมการขนส่งทางบก, 2563)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อสื่อสาร ส่งต่อกันระหว่างผู้บริโภคและพนักงานให้บริการหรือระบบของผู้ให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีควรปราศจากข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการและ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพการบริการเป็น สิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ และเป็นสิ่งที่สามารถทำให้ธุรกิจเหนือคู่แข่ง โดยผู้ให้บริการ ควรคำนึงถึงความต้องการ ความรู้สึก หรือสิ่งใดก็ตามที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ประทับใจ เมื่อได้ใช้บริการ (วรกมลวรรณ รักษา, 2565) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้บริโภคที่เกิดจาก ประสบการณ์ที่ผู้บริโภคได้รับในสิ่งของ ผลิตภัณฑ์ การบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตาม ความคาดหวังของผู้บริโภค เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ปัจจัยที่ต่างกัน คุณภาพบริการที่ลูกค้าประเมินจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและส่งผ่านต่อไปยังพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ ความพึงพอใจจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือบอกต่อ (อนันต์ เชี่ยวชาญกิจการ, 2561)

การสอนขับรถยนต์สำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถและต่ออายุใบอนุญาตขับรถ มีผู้สมัคร เข้ารับการอบรม เยอะขึ้นทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทั่วถึงส่งผลทำให้เกิดปัญหาความพึงพอใจด้าน ต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก” และเพื่อทราบถึงข้อมูลพื้นฐานในการที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิธีการ การพัฒนามาตรฐานคุณภาพโรงเรียนการขนส่งนั้นจำเป็นต้องอาศัยศาสตร์ด้านการควบคุมคุณภาพเพื่อให้เกิดกลไกในการพัฒนาระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง และพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งเป็นการลดปัญหาข้อร้องเรียน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง  
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก  
กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโรยามาเน่ (Yamane ,1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% ( $e = 0.05$ ) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาภายใต้แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านตัวแปร  
ตัวแปรที่ใช้ประกอบด้วย  
ตัวแปรต้น คือ
  - 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
  - 2) ปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ด้านความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)
 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง ผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบตรวจสอบรายการ ( Check list ) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ(Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (Assurance) ด้านความเข้าใจต่อผู้ให้บริการ (Empathy) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก มีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนในตอนที่ 2, ตอนที่ 3, มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมายโดยเทียบค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981)

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.42 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

## 2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล มีกระบวนการดำเนินงานดังนี้คือ มีการวิจัย และ ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ได้กำหนดขอบเขตแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้ มีความครอบคลุมทั้งวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ทำการสร้างแบบสอบถามและกำหนดเกณฑ์การให้ คะแนนต่าง ๆ ของแต่ละแบบสอบถามผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ เพื่อข้อมูลที่นำมาทำการสร้างเป็น แบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษา

2. ทำการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ โรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก และข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบ ข้อบกพร่อง และ นำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น แล้วนำ แบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการ วิจัย

4. การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านทดสอบหาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยใช้วิธีการคำนวณหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยมีหลักเกณฑ์การให้ คะแนนดังนี้

+1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา สามารถนำไปวัดได้ อย่างแน่นอน

0 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา ไม่แน่ใจว่าจะนำไปวัด ได้

-1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา ไม่สามารถนำไปวัด ได้อย่างแน่นอน

5. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมากกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้ได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น

6.ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โรงเรียนสอนขับรถเอกชน จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยวิธี Cronbach's Alpha coefficient ของ Cronbach (1974) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.960 ความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง) (Garett, 1965) สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษา“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนจากแหล่งข้อมูล ทั้งสิ้น 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารงานวิจัย ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ และข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอินเทอร์เน็ต รวมทั้ง และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาจากแบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก จำนวน ทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง



## สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะของผู้ใช้บริการ จำนวน 385 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 75.58 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 49.36 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.86 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 79.48 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 64.16 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 39.48

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการพบว่า คุณภาพการบริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.34$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.41$ ) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ( $\bar{x} = 4.36$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.33$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ( $\bar{x} = 4.30$ ) และด้านความเข้าใจต่อผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.29$ ) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.30$ ) และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกข้อ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 5 อันดับ คือ อันดับ 1 ท่านพึงพอใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่เต็มใจในการตอบคำถาม หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ( $\bar{x} = 4.41$ ) อันดับ 2 ท่านพึงพอใจในการให้บริการที่รวดเร็ว ( $\bar{x} = 4.39$ ) อันดับ 3 ท่านพึงพอใจความรู้ความสามารถของผู้สอน ( $\bar{x} = 4.38$ ) อันดับ 4 ท่านพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ( $\bar{x} = 4.36$ ) และอันดับ 5 ท่านพึงพอใจกับระบบขั้นตอนการสอนที่เหมาะสม เข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.35$ ) และข้อที่ต่ำที่สุดคือ ท่านพึงพอใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้ความรู้ คำแนะนำให้กับผู้ให้บริการ และท่านพึงพอใจการแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน ( $\bar{x} = 4.21$ )

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกกับลักษณะของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ จำนวน 5 ตัว ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ( $X_1$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ( $X_2$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ( $X_3$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ( $X_4$ ) ด้านความเข้าใจต่อผู้ให้บริการ ( $X_5$ ) ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอิทธิพลต่อความ

พึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกสูงเรียงตามลำดับคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ( $X_4$ ) ( $\beta = 0.381$ ) ด้านความเป็นรูปธรรม ( $X_1$ ) ( $\beta = 0.246$ ) ด้านความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ( $X_5$ ) ( $\beta = 0.153$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ( $X_2$ ) ( $\beta = -0.152$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ( $X_3$ ) ( $\beta = 0.096$ ) ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกได้ร้อยละ 35.30 และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.288 + 0.159X_1 - 0.116X_2 + 0.076X_3 + 0.240X_4 + 0.099X_5$$

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพการบริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะคุณภาพการบริการยังเป็นการประเมินของผู้รับบริการ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ จะส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจองค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุปรียา หิรัญ (2558) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของเบญชญา แจ่มเวชฉาย (2559) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการของบริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกข้อ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 5 อันดับ คือ อันดับ 1 ท่านพึงพอใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่ที่เต็มใจในการตอบคำถาม หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อันดับ 2 ท่านพึงพอใจในการให้บริการที่รวดเร็ว อันดับ 3 ท่านพึงพอใจความรู้ความสามารถของผู้สอน อันดับ 4 ท่านพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และอันดับ 5 ท่านพึงพอใจกับระบบขั้นตอนการสอนที่เหมาะสม เข้าใจง่าย และข้อที่ต่ำที่สุดคือ ท่านพึงพอใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่ที่เต็มใจในการให้ความรู้ คำแนะนำให้กับผู้ใช้บริการ และท่านพึงพอใจการแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ มีประสบการณ์ที่ดีจนเกิดเป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงมีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายภาพและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ดังนั้นองค์กรผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการคัดเลือกพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปณิธิดา ยูงทอง และคณะ (2562) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของขนส่งทางทะเล กรณีศึกษา บริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัดที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ การขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัดอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงในระดับมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก กับลักษณะของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลเกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้นเป็นความเชื่อที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งความพึงพอใจในการใช้บริการเกิดจากความคาดหวังก่อนบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ของที่จะมาใช้บริการเมื่อได้รับการบริการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจในบริการ ตามแต่ความคาดหวังหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ส่งผลให้ผู้บริโภคมีทัศนคติ การรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป การเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์การและความต้องการส่วนบุคคลด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษา

ของสิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์นารา จิระนันท์มงคล (2562) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ จำนวน 5 ตัว ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกได้ร้อยละ 35.30 ทั้งนี้เพราะ สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี ที่พบว่า ลูกค้าพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ และอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยและนำไปปฏิบัติดังนี้

ผลการวิจัยปัจจัยคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยให้ความสำคัญมากที่สุดตามลำดับคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ

ดังนั้น หน่วยงานที่ให้บริการควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ในเรื่องการให้บริการ ควรจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการให้มีความทันสมัยและพร้อมให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการแก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุด โดยสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และมีการรักษาความปลอดภัย พร้อมเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกจุด และสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันท่วงทีเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิจัยความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบก พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยเน้นการบริการของเจ้าหน้าที่เต็มใจในการตอบคำถาม หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ การให้บริการที่รวดเร็ว ความรู้ความสามารถของผู้สอน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และระบบขั้นตอนการสอนที่เหมาะสม เข้าใจง่าย และข้อที่ต่ำที่สุดคือ การบริการของเจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้ความรู้ คำแนะนำให้กับผู้ใช้บริการ และการแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน

ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามและการแก้ไขปัญหามาให้ชัดเจน โดยต้องมีการอบรมความรู้ในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ด้านการให้บริการขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการสอน และมารยาทและอัธยาศัยของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ใช้บริการ และควรมีการแสดงรายการค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน การให้บริการควรคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ที่ให้บริการควรมีความทันสมัยสะดวกต่อการให้บริการ โดยการบริการเจ้าหน้าที่ควรมีความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ