

# บทความวิจัย (Research Article Form)

## เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยานพาหนะของงานยานพาหนะ

ปีการศึกษา 2566

The satisfaction of the vehicle user Academic year 2023.

---

ม.ศักดิ์ณรงค์ ช้อนขุนทด

ตำแหน่ง หัวหน้างานยานพาหนะ จราจร และรักษาความปลอดภัย

ฝ่าย บริหารทั่วไป

โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

---

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเหตุแห่งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะของผู้ขอใช้บริการยานพาหนะที่มีต่องานพาหนะ 2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการยานพาหนะให้ตรงตามความต้องการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประชากรเป็นครูผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา ในปีการศึกษา 2566 จำนวน 211 คน กลุ่มตัวอย่าง จากประชากร 211 คน สุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของการใช้บริการของงานยานพาหนะ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการยานพาหนะของงานยานพาหนะ ปีการศึกษา 2566 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 8 ข้อ คือ ความเหมาะสมของยานพาหนะกับวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ย 4.8 ระยะเวลาในการขอใช้ยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.8 การบริการของงานยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.9 ระยะเวลาในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.9 ความสะอาด ปลอดภัยของยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.8 สภาพและความพร้อมของยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.9 ระบบปรับอากาศในยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.9 ความใส่ใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.9 และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.4 ความพึงพอใจต่อพนักงานขับรถ ค่าเฉลี่ย 4.4

**คำสำคัญ :** การให้บริการ, ศึกษาความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ

หัวหน้างานยานพาหนะ จราจร และรักษาความปลอดภัย

ฝ่ายบริหารทั่วไป

E-mail : saknarong1982@gmail.com

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเทคโนโลยี หรือ การคมนาคมขนส่ง จึงทำให้ยานพาหนะได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์มากขึ้น เป็นสิ่งที่หลายหน่วยงานให้ความสำคัญมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม ในงานของการให้บริการยานพาหนะนั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการและทัศนคติของผู้ใช้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

โรงเรียนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการจัดให้บริการยานพาหนะ เพื่อสร้างความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการเดินทางในพื้นที่ใกล้เคียงหรือต่างจังหวัด จึงส่งผลให้มีผู้สนใจขอใช้บริการยานพาหนะเป็นจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นการให้บริการโดยโรงเรียน โดยผู้ขอใช้บริการจะเป็นกลุ่มผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน จะสามารถขอใช้บริการได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการให้บริการยานพาหนะมีความจำเป็นอย่างยิ่งและสนใจที่จะศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการยานพาหนะ เพื่อศึกษาว่าการบริการยานพาหนะอยู่ในความพึงพอใจระดับใด และมีข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขอย่างไร ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเหตุแห่งความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะของผู้ขอใช้บริการยานพาหนะที่มีต่องานพาหนะ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการยานพาหนะให้ตรงตามความต้องการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วิจัย

#### 1. ตัวแปรที่ศึกษา

- |           |   |
|-----------|---|
| ตัวแปรต้น | 1. การให้บริการยานพาหนะของงานยานพาหนะ   |
| ตัวแปรตาม | 1. ผู้ขอใช้บริการยานพาหนะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการยานพาหนะ<br>2. ทัศนคติของผู้ขอใช้บริการยานพาหนะ |

2. กลุ่มเป้าหมาย      ครูผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 211 คน  
จากประชากร 211 คน สุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการยานพาหนะของงานยานพาหนะ ปีการศึกษา 2566 ใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของการใช้บริการของงานยานพาหนะ

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. กำหนดระยะเวลาที่ทำการทำวิจัย ระยะเวลาที่ทำการวิจัยคือ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 – เดือนเมษายน พ.ศ. 2567
2. แจกแบบสอบถามความพึงพอใจของการใช้บริการของงานยานพาหนะให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ฉบับ
3. นำแบบสอบถามความพึงพอใจของการใช้บริการของงานยานพาหนะมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

#### 5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามความพึงพอใจของการใช้บริการของงานยานพาหนะที่ตรวจสอบความสมบูรณ์ข้อมูลแล้ว มาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. หาค่าระดับความพึงพอใจ ใช้ค่าเฉลี่ย  $(\bar{x})$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### ผลการวิจัย

จากการวิจัยความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการยานพาหนะของงานยานพาหนะ ปีการศึกษา 2566 พบว่าความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการยานพาหนะของงานยานพาหนะ ปีการศึกษา 2566 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 8 ข้อ คือ ความเหมาะสมของยานพาหนะกับวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ย 4.8 ระยะเวลาในการขอใช้ยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.8 การบริการของงานยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.9 ระยะเวลาในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.9 ความสะอาด ปลอดภัยของยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.8 สภาพและความพร้อมของยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.9 ระบบปรับอากาศในยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.9 ความใส่ใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.9 และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.4 ความพึงพอใจต่อพนักงานขับรถ ค่าเฉลี่ย 4.4

#### อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการยานพาหนะของงานยานพาหนะ ปีการศึกษา 2566 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 8 ข้อ คือ ความเหมาะสมของยานพาหนะกับวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ย 4.8 ระยะเวลาในการขอใช้ยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.8 การบริการของงานยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.9 ระยะเวลาในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.9 ความสะอาด ปลอดภัยของยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.8 สภาพและความพร้อมของยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.9 ระบบปรับอากาศในยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.9 ความใส่ใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.9 และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.4 ความพึงพอใจต่อพนักงานขับรถ ค่าเฉลี่ย 4.4 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มริษา ไกรรุ่ง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ อ1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำเส้นทางสายกรุงเทพ -เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำ

ทางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางสาย กรุงเทพฯ - เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (  $\bar{X}$  ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการความเชื่อถือได้ของการให้บริการผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร

### ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างยานพาหนะ เช่น ความพึงพอใจต่อการขอใช้บริการยานพาหนะระหว่างรถตู้กับรถมินิบัส
- 2.ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการยานพาหนะของงานยานพาหนะ

**รายการอ้างอิง :** วิบูลย์ มิ่งมงคล (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้บริการของรถโดยสารไมโครบัสในย่านธุรกิจสีลม โดยทำการศึกษาความพึงพอใจ พฤติกรรมและทัศนคติของคนไทยต่อการเลือกพาหนะในการเดินทาง ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่ทำงานในธุรกิจสีลมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านต่าง ๆ ของรถโดยสารไมโครบัสและการเลือกพาหนะในการเดินทางมักสอดคล้องกับรายได้ค่อนข้างมาก นอกจากนี้ระดับรายได้แล้วยังขึ้นอยู่กับ การจราจรที่ติดขัดสภาพอากาศ ระยะทางของการเดินทาง และความเร่งด่วน เป็นส่วนใหญ่ โดยปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ คือความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วและการปรับปรุงให้บริการที่มีอยู่บนรถโดยสารไมโครบัสดังนี้

นันทวัฒน์ นาศิริชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเพื่อประเมิน โครงข่ายรถโดยสารประจำทางในแง่ของลักษณะการให้บริการและประสิทธิภาพของการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก การศึกษานี้ได้ทำการวิเคราะห์ถึงทัศนคติของผู้เดินทางต่อการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการให้บริการระบบรถโดยสารประจำทางในปัจจุบัน และสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง เพราะการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ที่อยู่ในบริเวณตัวเมืองได้ ในระดับที่ดีในขณะที่ผู้ให้บริการรถโดยสารซึ่งมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพยังสามารถทำกำไรได้จากการได้จากการให้บริการรถโดยสารดังกล่าวด้วย

## หลักฐาน Plagiarism ภาษาไทย ตรวจสอบด้วยอักขรวิธี

### Plagiarism Checking Report

Created on 2024-03-04 15:25:04 at 15:25 PM

#### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3614259	Mar 4, 2024 at 15:23 PM	2547032@acn.ac.th	โรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา	03-ACN-รูปแบบบทความวิจัย (3).docx	Completed	12.08 %

#### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	DB Form of air-conditioned vans Case Study: Bangkok - Pranburi route	จุลพงษ์, ศุภรัตน์	วารสารวิทยานโถโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	5.44 %
2	The Satisfaction of People in Mueang Nakhon Pathom District towards Using of Public Van Services	ผานาค, จุฑามรณิ	วารสารวิจัยศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	3.50 %
3	Behavior and Needs in using the Public Transportation of Japanese Tourists	เก็ดฤทธิ์, กณิษฐา	วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ	3.14 %