ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของลำน้ำที่้งสังกัดลำปาง อ่านวัฒน์เมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

รัชนิกรน์ ปิกแกล้

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ถ้ำน้ำคาม 2557
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส้านักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อานาจเเม่งลำปาง จังหวัดลำปาง

รัชนิกรรน ปิ้กแก้ว

การศึกษาอิสรภาพเสนอต่อบันทึกศึกษาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีประกาศวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต

บันทึกศึกษา
มหาวิทยาลัยเชียง
ธันวาคม 2557
PEOPLE’S SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES PROVIDED BY
THE OFFICE OF LAMPANG PROVINCIAL TRANSPORTATION,
MUEANG LAMPANG DISTRICT, LAMPANG PROVINCE

RATCHANEEKORN PIKKAEW

Independent Study offers a graduate to be part of the study.
Master of Public Administration degree program

The Graduate School,
Nation University
December 2014
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดหน่วยสังกัด
อำเภอเมืองลาบ่าง จังหวัดลาบ่าง

รัชทินธรรม ปักแก้ว

การค้นคว้าอิสรสระได้รับการพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินงานส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาตรีประจำงานสารสนเทศมหาบัณฑิต

คณะกรมการสอบสวนค้นคว้าอิสระ

.................................................................ประชานกรมการ
อาจารย์ ดร.ลาว แกยรดีไข่ยากร

.................................................................กรมการ
อาจารย์ ดร.วันชาติ นกพื้น

.................................................................กรมการ
อาจารย์ ดร.สมเกียรติ อัฐชาน

ลิขิตรights of this document belong to
มหาวิทยาลัยบุรีรัมย์
อันนาคม 2557
สารบัญ

กิจกรรมปฐมาภิบนิยม  1
บทคำพิธีภาษาไทย  1
บทคำพิธีภาษาอังกฤษ  1
สารบัญ  1
สารบัญตาราง  1
สารบัญภาพ  1

บทที่ 1 บทนำ
ที่มาและความสำคัญของปัญหา  1
คำานวณหลักของการวิจัย  3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย  3
สมมติฐานของการวิจัย  3
ขอบเขตของการวิจัย  3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย  4
นิยามศัพท์เฉพาะ  4

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง  5
สภาพปัจจัยที่สำคัญ  5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  36
กรอบแนวคิดของการวิจัย  40

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  49
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล  49
การเก็บรวบรวมข้อมูล  50
การวิเคราะห์ข้อมูล  51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล  52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
 1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
    ขนส่งจังหวัดล่าง อำเภอเมืองล่าง จังหวัดล่าง 56
 2. การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล่าง 56
 3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
    จังหวัดล่าง อำเภอเมืองล่าง จังหวัดล่าง 59
 4. การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
    จังหวัดล่าง อำเภอเมืองล่าง จังหวัดล่าง 66
บทที่ 5 สรุปผล ยกย่องผล และข้อเสนอแนะ
 สรุปผลการวิจัย 68
 ยกย่องผลการวิจัย 69
 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานสำหรับหน่วยงาน 70
 ข้อเสนอแนะอื่นๆ 71
บรรณานุกรม 72
ภาคผนวก
 แบบสอบถาม 76
 การหาค่า IOC ของแบบสอบถาม 81
 ประวัติผู้วิจัย 83
สารบัญตาราง

ตาราง 1 แสดงความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ่านถึงเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 56
ตาราง 2 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนที่ ทุ่มถ่านอากาศท่าใบ 57
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ่านถึงเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 59
ตาราง 4 แสดงความถี่และอันดับของปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ่านถึงเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 67
สารบัญภาพ

ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย 48
กิตติกรรมประกาศ

การตั้งค่าอธิระอบบั้นถ้ำเรื่องฉุกเฉินได้ด้วยตัวผู้ศึกษาต้องของพระครุณ民心หารย์ทุกๆ ท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประชาภิชนาภิรมรู้ แนวคิดและประสบการณ์

ของพระพรหม ดร.วันชัย นาภาศรี และ ดร.สมเกียรติ  อัญชนา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างต่อเนื่องและตั้งใจต่อเต็มที่ของพระสุร กรรมการการค้นคว้าอธิระอบบั้นที่รับผิดชอบและตรวจสอบความถูกต้องของงานค้นคว้าอธิระอบบั้น จนทำให้งานค้นคว้าอธิระอบบั้นนั้นยิ่งขึ้น ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตลอดแน่นอนในงานเก็บข้อมูลครั้งนี้

ความสำเร็จจะเกิดขึ้นไม่ได้ หากไม่ได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านต่างๆ จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ แสนยา นายไพระวุธ ปัญญาวร ขนส่งจังหวัดลำปาง และเพื่อน M.P.A. รุ่น 3 ทุกๆ ท่าน เป็นกำลังใจแก่ผู้ศึกษารายโดยเฉพาะ จึงขอขอบคุณมาณ ณ.ที่นี้

ขอรำลึกถึงพระครุณ คุณพ่อ คุณแม่ สมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่ให้การช่วยเหลือและเป็นกำลังใจต่อต่อเต็มที่

ท้ายสุดนี้ ทางงานค้นคว้าอธิระอบบั้นถ้ำเรื่องฉุกเฉินได้ด้วยตัวผู้ศึกษาขอความรู้สึกแต่พ้นผู้มีพระครุณทุกท่านให้กล่าวมา ด้วยความยินดี

รัชนิกรร์ ปิยแก้ว
ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ผู้เขียน
รัชวิภา ปัทมะแก้ว

ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ
อาจารย์ ดร.การ์ เกียรติไชยกร ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.วัชชัย นภัสสรี กรรมการ
อาจารย์ ดร.สมเกียรติ อังขาผาน กรรมการ

บทคัดย่อ
การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ซึ่งประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่จังหวัดลำปาง จำนวน 756,811 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับข้อมูลกลับคืนมาที่หมด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบ้างอิสต์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยสถิติข้อมูลแบบ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อำเภอ คือ อำเภอเมืองลำปาง อำเภอปราสาท อ่างทอง อำเภอแม่น้ำ และอำเภอเสรีงาน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 36-50 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่สมรสแล้ว และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ โดยประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 20,000 บาท

ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปางอยู่ในระดับมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เน้นคำสั่งความถี่ทางกิจการให้พนักงานดำรงต่ำ ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปางควรมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้ติดต่อพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปางควรมีการประสานงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น ป้ายข้อมูลในการบริการติดต่อสถานที่ต่างๆ และสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปางควรจัดให้มีเวชสำหรับที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานและมักเพียงพอ.
**Independent Study Title:** People’s satisfaction towards the services provided by the Office of Lampang Provincial Transportation, Mueang Lampang district, Lampang province

**Author:** Ratchaneekorn Pikkeaw

**Degree:** Master of Public Administration

**Independent Study Advisory Committee:**

- Lecturer Dr. Taworn Ketchaiyakorn Chairperson
- Lecturer Dr. Wunchart Napasri Member
- Lecturer Dr. Somkiat Anchana Member

**Abstract**

The aims of this study were to study the people’s satisfaction towards the services provided by the Office of Lampang Provincial Transportation (OLPT), Mueang Lampang district, Lampang province and the problems and recommendations concerning the satisfaction of the people towards the services provided by the OLPT, Mueang Lampang district, Lampang province. The population for this study was the 756,811 persons living in the province of Lampang using the accidental sampling for 400 respondents. In this study, a questionnaire was adopted as a tool for data collection. All data were collected back, which had been analyzed by using statistical software packages for descriptive statistics of frequencies, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study showed that the respondents of the Lampang province in 6 districts: Mueang Lampang district, Kokha district, Maetha district, Mae Moh district, Hangchat district and Serm ngarm district who used the services of the OLPT, Mueang Lampang district, Lampang province were mostly male. Their ages ranged between 36-50 year-of-age with marriage status and most of their education was in the bachelor’s degree level. Most of them had their own businesses and with the average monthly incomes between 5,000-20,000 baht.
The overall satisfaction of the people for the services provided by the OLPT was at a high level.

Problems and suggestions of the satisfaction of the people towards the services provided by the OLPT, Lampang province, described by descending order of data frequency, concluded that the OLPT should provide more parking spaces; the OLPT should provide more facilities such as signs showing contact places for documentations etc. and the OLPT should provide sufficient and modern materials used in their operations, respectively.
บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุค “สังคมแห่งความรู้, ยุคโลกาภิวัตน์, และยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง” หน่วยบริการสาธารณะ หรือที่เรียกว่าหน่วยราชการจะต้องปรับตัว เปย์เป็นระบบงานที่มีเปรียบะ และเปย์เป็นวิธีทำงานใหม่ที่มีระบบที่มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นด้วยการคิดสร้างสรรค์ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อน หน่วยงานต้นการกระจายอำนาจจำเป็นต้องปรับตัวได้ในสังคมโลกการกำหนดแผนการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและเข้าใจว่าหน่วยงานนั้นๆ ที่มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีทำงานจาก เกณฑ์ของแผนงานของตนเป็นหลัก ไปเป็นนั้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ที่มีเป็นหน่วยราชการ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคการศึกษา และภาคประชาชนส่งผลต่อการทำงานจะเปลี่ยนจากการเป็นคนๆ (individual) ไปเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน (relationship) (ระด. ศ. รัชวิภา แก่นอินทร์, 2556, ออนไลน์)

ซึ่งได้แน่นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรตามยุคสมัยต้องการในการดำรงคุณภาพ ระบบราชการใหม่ให้มีศักยภาพและมีความสามารถเพื่อทำงานด้วยสากล การนำเครื่องมือญี่ปุ่นไปด้วยในการส่งเสริมการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการไทย ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารจัดการองค์กรที่สานฝังกับ พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้สู่การพัฒนาในการประเมินองค์การตัวเองถึงความยุติธรรมในทุกมิติ เพื่อกระตุ้น คุณภาพการบริหารจัดการให้ทันสมัยมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องควบคุมทั้ง 7 ด้าน คือ (1) การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ คำนิยาม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างแนวทางและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การทำเป็นสู่ผลเครื่องมือที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน (2) การวางแผนยุทธศาสตร์เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ
ถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและรับผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความมั่นคงของการสร้างความสมัพพัน และการกำหนดจุดสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ (4) การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความมั่นคงและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและให้มีคุณภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร (6) การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร (7) ผลักดันการดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการ และแนวทางของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551-2555, ออนไลน์)

กรมการขนส่งทางบก จึงได้ดำเนินการพัฒนานโยบายด้านบริการประชาชน โดยมีแนวทางด้านการ ดังนี้ 1. พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ภายใต้บริบทที่มีอยู่จำกัด เพื่อให้เกิดการบริการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน 2. ปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดเร็ว เป็นระบบ ลดขั้นตอนการติดต่อราชการ มีระบบงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ค้นโรคความชี้แจงของประชาชนเป็นหลัก 3. นาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นให้ การทำงานให้รวดเร็ว เป็นระบบ และมุ่งกลุ่ม 4. พัฒนาวัฒนธรรมใหม่ๆ และเพิ่มข้อห่วงในการให้บริการประชาชน ซึ่งปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการบริการ จ้างเป็นอย่างยิ่งจะต้องพัฒนาให้เกิด รูปร่าง โดยมีการส่งเสริมความพึงพอใจด้านบริการการท่านพูดคุยด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องไปอย่าง สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ มุ่งไปในทิศทางที่ได้รับกันกันทำให้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน บริการของหน่วยงาน ตามนโยบายของกรมการขนส่งทางบก ได้ให้ความสำคัญต่อการบริการซึ่ง สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมการขนส่งทางบกที่ 3 การพัฒนาการบริการทางนา และการบริการสุขภาพเป็นหลัก เรือดุลคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในองค์กร สำนักงานขนส่งทางบกยังได้เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค ที่มีหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมาย แห่งส่วนราชการ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2555 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ กรมการขนส่งทางบก ดังนี้ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการจัดระบบ การจัดระบบขนส่งทางบก โดยการเก็บรู้ ดูแล ตรวจสอบ ตรวจสอบ ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประสานและวางแผน ให้มีการเสริมต่อยกงการขนส่งทางบก เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทั้งนี้ และปลอดภัย โดยใช้มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่
1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยถังเลื่อนและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 2. ดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก 3. ส่งเสริมและพัฒนาเครื่องจักรยานของยานพาหนะ 4. ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางบก ร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศในด้านการขนส่งทางบก และในส่วนที่เกี่ยวกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศ และ 6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย(แผนยุทธศาสตร์การขนส่งทางบก, 2557 : 2)

งานด้านให้บริการต่อประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อาเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง จะสัมผัสถึงผลดีที่มีการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และพนักงานทุกระดับการให้บริการในต้นทุนด้านที่ จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นเจ้าหน้าที่จะมุ่งมั่นที่จะให้บริการดีที่สุดและให้บริการด้วยความรับผิดชอบตามเกณฑ์ที่จังหวัดลำปาง อาเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนางานให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำาถามหลักของการวิจัย

คำาถามหลักของการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อาเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง มีดังนี้

1. การให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อาเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ประชาชนมีความพึงพอใจอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อาเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อาเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อาเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

สมมติฐานของการวิจัย
จากการศึกษาและผลการทดสอบแนวร่วมเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลาดกระบัง อ่านเมืองลำล่าง จังหวัดลำล่างทำให้ได้ผลดีตามการวิจัยดังนี้

การให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำล่าง อ่านเมืองลำล่าง จังหวัดลำล่าง ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ขอขอบคุณสำหรับการร่วมมือ

การศึกษาความสามารถพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำล่าง อ่านเมืองลำล่าง จังหวัดลำล่างสรุปได้จากการศึกษาว่า 5 ด้านดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ศักยภาพความสามารถพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำล่าง อ่านเมืองลำล่าง จังหวัดลำล่าง

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนของจังหวัดลำล่าง จำนวน 6 อ่าน เชื่อ อ่าน เมืองลำล่าง อ่านเด็ก อ่าน เด็ก อ่าน ทั้งหมด อ่าน เด็ก อ่าน ทั้งหมด อ่าน 475,340 คน (อ้างถึงข้อมูล ที่ทำการปกครองจังหวัดลำล่าง อ่าน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ความรับผิดชอบของสานักงานขนส่งจังหวัดลำล่าง จำนวน 6 อ่าน เชื่อ อ่าน เมืองลำล่าง อ่านเด็ก อ่าน เด็ก อ่าน ทั้งหมด อ่าน เด็ก อ่าน ทั้งหมด และ อ่าน ทั้งหมด อ่าน จังหวัดลำล่าง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาได้แก่ การดำเนินงานศึกษาความสามารถพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำล่าง อ่านเมืองลำล่าง จังหวัดลำล่าง ใช้ระยะเวลา 8 เดือน (ต้นเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2557)

5. ขอบเขตด้านรูปแบบการวิจัย ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำล่าง อ่านเมืองลำล่าง จังหวัดลำล่าง ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาความสามารถพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำล่าง อ่านเมืองลำล่าง จังหวัดลำล่าง ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสามารถพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำล่าง อ่านเมืองลำล่าง จังหวัดลำล่าง จังหวัดลำล่าง

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาข้อเสนอแนะเพื่อเกี่ยวกับการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำล่าง อ่านเมืองลำล่าง จังหวัดลำล่าง และนักข่าวที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง
และพัฒนาการให้บริการของสานักงานชนช่างหัวด้านยัง อากาศเมืองล่าง อากาศเมืองล่าง จังหวัดลำปาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป

นิยามพื้นฐาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนในทางบวก หรือความชอบ หรือความรู้สึกสบายใจ หรือความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกพอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานชนช่างหัวด้านยัง อากาศเมืองล่าง อากาศเมืองล่าง จังหวัดลำปาง

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาปรับบริการจากสานักงานชนช่างหัวด้านยัง อากาศเมืองล่าง อากาศเมืองล่าง จังหวัดลำปาง

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ การให้ความสะดวกต่างๆ ในงานด้านการจัดทำประกาศการขนส่งของสานักงานชนช่างหัวด้านยัง อากาศเมืองล่าง อากาศเมืองล่าง จังหวัดลำปาง

สานักงานชนช่างหัวด้านยัง หมายถึง หน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงคมนาคม กระทรวงคมนาคม ที่รับผิดชอบในการควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางากในจังหวัดได้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางาก การสำรวจจัดทำสถิติ การตรวจสอบงบประมาณ ผู้กระทาผิดกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางาก สำหรับสถิติการขนส่งความคุ้มโดยและสถิติการขนส่งความคุ้มดูแลสถิติการขนส่งทะลุข้อผล โรงเรียนสอนขับรถของเอกชน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ เช่น การให้ข้อมูล การตรวจสอบการออกใบอนุญาต ผู้ประกอบและใบอนุญาตขับรถตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางอากาศ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติ细则 ว.ศ. 2522
บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สภานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาจะได้นำถึงองค์ความรู้ต่างๆ
ที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการศึกษาอันจะนำมาสู่ความถูกต้องของผลลัพธ์กับข้อที่ทำการศึกษา
อย่างจริงจังและตรงประเด็นโดยจะแบ่งการศึกษาออกเป็น 4 หัวข้อตามลำดับดังนี้

1. หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. สภาพพื้นที่ศึกษา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดของการวิจัย

หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

หลักการเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปปรากฏได้
การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกที่ก่อนหน้า
สังเกตขึ้น ซึ่งเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัด
ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงซึ่ง
สามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ งานนักกรรมฉบับบ้านพื้นฐาน ป.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำ
ช่วยกริยาขึ้น หมายความว่า “ควร” เชน พึงใจ หมายความว่า พึงใจ ชอบใจ และคำว่า “พอดี”
หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เท่าความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อขนาดของความพอดีกับ “พึงพอใจ” จะ
หมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งนั้นแสดงถึงกับ Wolman (1973 ต้นฉบับ หน้าที่ 12 ปี 2541 : 11) กล่าวถึง
ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสุขเรื่องตามมุ่งหวังและ ความต้องการ
มีอยู่แล้วถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ อ้างอิง http://www.grad.vru.ac.th/meeting_
board/2555_03-meeting/.../9Thavorn2.pdf

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดของ ปรีชาพจน์ วงศ์อนุสระปะ (2535 : 143) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง
ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางปาก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
และได้รับผลตอบแทน ผลที่เป็นความพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่น
ที่จะทำงานดีขึ้นและกล้าสู้ใจ สิ่งเหล่านี้จะผลิตต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมถึง
การส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ
แนวคิดของ อานวย ดันติยาณรน (2536: 88) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ที่ทำที่แสดงออกในทางผลตอบที่มีต่อองค์การ บุคคลผู้มีงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิดสร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมงับร่วมใจการมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

แนวคิดของ Robbin (1997: 190) ได้ให้คำนิยามความหมายของความพึงพอใจในการทำงานอย่างกว้าง ๆ ว่าเป็นทัศนคติต่อทั่วไปของแต่ละคนที่มีต่องานของเขาวางงานต่าง ๆ นับถึงเป็นต้องมีปฏิบริยากต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

แนวคิดของ Aday & Anderson (1975: 52) ได้แต่ละให้เห็นถึงแนวคิดพื้นฐาน 6 ประการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นแก่
1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ได้แก่ การใช้เวลาค่อยไปในสถานบริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ และความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ได้แก่ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานบริการหนึ่ง คือผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีความสุภาพได้แก่ การแสดงออกต่อคุณภาพทุกที่ได้เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจทั่วไปเป็นผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการที่เหมือนที่ผู้รับบริการได้รับในที่ชั้นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมิติใช้บริการ ได้แก่ การใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายไป เมื่อมีการรับบริการ

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบางเป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ให้บุคคลเกิดความรู้สึกการต่อรองมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีจิตใจ และการต่อรองจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ที่ทำการประสานความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมาย (อ้างอิง http://www.gotoknow.org)

แนวคิดของ วิชัย เทียนธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษยไม่รู้จึงดีอย่หนึ่งอยู่ในโดยไม่ทราบความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ที่จะกิจ

แนวคิดของ อุทัย ศรีรัตนถวี (2523 : 272 อ้างอิงมาจาก บริษัท นารีรัตน์: 28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เมื่อยังจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เขาได้เกิดความสุข”
แนวคิดของ องค์การทำงาน (2533:359) กล่าวว่า ถ้าบุคคลหนึ่งได้รับความเห็นชอบทางหรือโอกาสจะสามารถสนองแรงจูงใจที่ต้องมุ่งกลับ ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเฉพาะตัว หรืออยู่ในระดับสูง
แนวคิดของ สมคิดศักดิ์ คงที่ งาม และอัญชลี โพธิศัท (2542:278-279) กล่าวว่า
1. ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อ
สภาพต่างๆ
2. ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการทำงานปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จในเกิดเป็นความ
ภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ตามที่หวังไว้
แนวคิดของ สุวาลกษณ์ ข้อมนันท์ (2550:17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า
ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อสิ่งที่เป็นสุขหรือคดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในจังหวะที่
ขาดหายไปหรือ สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่เสียสุด ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออก
ของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น
แนวคิดของ กิมเนอร์ (Gilmer, 1966,p.80) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน
เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา
แนวคิดของ ธัญทรัพย์ สุดใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของ
บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประณีต ทำความรู้สึกหรือทัศนคติส่งผลต่อสิ่งใด
นั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ
แนวคิดของ สุพล (2540:27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นใน
ลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้วัตถุสื่อตอบแทนที่คาดหวังไว้
แนวคิดของ อรรถพล (2564:29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความ
พึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการกระทำนั้นๆ โดยก็จาก
พื้นฐานของการบรูร ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ
กิจกรรมนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้
แนวคิดของ สุทธิจินดา (2544:14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ละเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้
บรรลุจุดประสงค์ได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกดีนั้น
ไม่บรรลุจุดประสงค์ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ
จากความหมายที่กล่าวมานี้เห็นว่า ความพึงพอใจของ
บุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในสภาพต่างๆ หรือเป็น
ความรู้สึกที่พึงพอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ
แนวคิดของ D’Ella (1979, หน้า 283) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่สอนตนเองต่อสภาพแวดล้อมของด้านความพึงพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่สอนตนเองต้องนารวจ มีความชอบงานนั้นมากน้อยเพียงไร

แนวคิดของ Wolman (1975, หน้า 283) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอินโด ความสุข เช่นการLERUO หรือการเดินทางสู่鲵รับการตอบสนอง

แนวคิดของ Good (1973, หน้า 320) ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นคุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันสืบเนื่องมาจากความสนใจและทันสมัยของบุคคลต่องานที่ทำอยู่

แนวคิดของ Smith & Wakeley (1972, หน้า 134-135) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ อันมาจากการตอบสนองต่อความพึงพอใจในการที่ได้รับการตอบสนองที่บางบางกายจิตใจ และสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด

จากนั้นผมผลักดันข้างล่างนี้ พอจะรู้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ว่าเป็นความรู้สึกทั้งบวกของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน อันเนื่องมาจากจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งพึงพอใจได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่สำคัญมากกว่าความต้องการหรือแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ดังนั้น ประเด็นนี้จึงมีความสำคัญมากต่อการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จและสามารถ ดำเนินกิจการได้บรรลุพันธกิจที่ตั้งไว้ (อ้างอิง: http://www.research.dusit.ac.th/menu/abstraa/abstract/full/social/kantaya/ch2.pdf)

แนวคิดของ วิรุฬฐ พรวนานี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งยืนยันเป็นความพึงพอใจอย่างไรก็ตามควรหวังหรือมีความต้องใจมากและได้รับการตอบสนองดังนี้จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจเกิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ต้องตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

แนวคิดของ ดนทิต ดวงหิรัญ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งแรงจูงใจอื่นๆ ที่ทำให้ได้หรือองค์ประกอบหลักนั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในการที่จะเห็นต่างคาดหวังหรือไม่พึงพอใจให้ยิ่งขึ้นอยู่กับสิ่งที่ต้องตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

แนวคิดของ ศุภิตถิ ดวงหิรัญ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ที่ทำให้ได้หรือองค์ประกอบหลักนั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในการที่จะเห็นต่างคาดหวังหรือไม่พึงพอใจให้ยิ่งขึ้นอยู่กับสิ่งที่ต้องตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

1.สิ่งจูงใจที่เป็นรัฐธรรม (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาพทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงประสงค์ (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันถ่ายให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางสุขมรดก (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสัมพันธ์ (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันหนึ่งอีกที่ผู้มีส่วนกิจกรรม สามารถทำให้เกิดความสุขทางกายอย่างหนึ่งซึ่งเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสัมพันธ์หรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทันศติที่เป็นน้ำหนักของบริบทกิจกรรมการมีส่วนกิจกรรมร่วมที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนที่ได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ที่มองเห็นของบุคคล ที่มีต่อกิจกรรมนั้น ๆ อาจจะเกิดขึ้นจากความภาคภูมิใจหรือเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นจากเหตุผลที่ถูกนำมาสู่ผลสำเร็จ ตอบสนองความต้องการให้ผู้โดยสารได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทและประสบการณ์ของผู้ที่มีส่วนในสังคม

ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมได้ให้ความขั้นตอนความไม่โปร่ง หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความต้องการ (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ความพึงพอใจขยับถึง พอใจของใจ (راجعพจนานุกรมพจนานุกรม, 2542, หน้า 775)

แนวคิดของเกติพงษ์ แสงสุรีย์ (2541) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” คือ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุตามความมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกพึงพอใจและก็จะสร้างความสุขให้แก่บุคคลนั้น ๆ ได้ แต่ในทางตรงข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกต่อห่วงใยในบรรลุมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจและไม่เป็นการสร้างความสุขแก่บุคคลนั้น

แนวคิดของ ป้าง แสงกาน (2538, หน้า 29 อ้างถึงใน ศุภชัย ทองธรรม, 2548, หน้า 6) ได้ศึกษาแนวคิดและพิจารณาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือในข้อตกลงความต้องการ ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างหนึ่งหรือไม่ ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาต่อความรู้สึกต่อสิ่ง เร้าหรือกระทบกับการแสดงออกในลักษณะของผลผลิตสุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยจะมีผลต่อ ทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเลย ๆ ต่อสิ่ง เร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

Shelly (1995, อ้างถึงใน กิติพงษ์ แสงสุรีย์, 2541) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของบุคคล คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ
ความรู้สึกทางบางเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบางอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย่อยบกพร่องการทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบางเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สับสนขอบ และความสุขนี้จะมีหลักทับตลาดกว่าความรู้สึกทางบาง ความรู้สึกทางบาง ความรู้สึกทางบาง และความสุข มีความสัมพันธ์กับอย่างสับสนขอบเข้าและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกที่สะสมนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางบางมากกว่าทางลงฝังที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์นั้นจะเกิดได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเรียการบริการระบบความพึงพอใจก็คือการศึกษา ทรัพยากรหรือสิ่งเรียกแบบใหม่ที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วนความหมายของความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานจะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่ออนาคตทางอาชีพพึงพอใจ ความสำนึกที่เกิดขึ้นจากการประสบการณ์การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจและความสำนึกอาจมีผลกระทบบวกได้ที่ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกาย ความแตกต่างระหว่างงานที่น้อยขึ้นเสนอให้เกินความคาดหวังของลูกค้าจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้จากการค้นคว้าด้านเอกสารพบว่ามีนักวิจัยหลายท่านได้เรียกว่าเออตตเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน คัตเชอร์ (Beers, 1994 อังกฤษใน ลมพัฒนา บูญไทย, 2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ การได้รับความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับผู้ร่วมงานหรือผู้มีอำนาจด้านบุคคล ตลอดจนที่มนุษย์ที่ทำงาน สำหรับหลักฐานที่ทำงาน (อ้างอิง : www.digital_collect libr.buu.ac.th/ dcrms/files/53920970/chapter2.pdf)

แนวคิดของ ฟิลด์ (Field, 2516. หนา 146-167 อังกฤษ จาก นิวส์ นารายณ์ 2544. หนา 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรู้สึกในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะสรุปถึงการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความสุขที่มากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

แนวคิดของ Silmer (Silmer, 1984, 230 อังกฤษใน ประสบการณ์ สุรนารี 2544, หนา 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกทางบางหรือทางของคนที่มีลักษณะต่างๆของงานรวมถึงที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสำนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

แนวคิดของ Strauss (1980 อังกฤษใน เก่งกู ชอมกู 2544, หนา 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและเดิมใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ขององค์กร: คณะรัฐศาสตร์ในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัฒนธรรมและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของชาติได้ ในการศึกษาก็ยังกับความพึงพอใจในด้านการที่จะเป็นไปตามสถานการณ์โดยไม่ต้องมีความทุ่มทีเดียว ดังนี้ Oskamps (1984, ถ้าถึงใน ประกาศนียบัตร 5444, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ ความพึงพอใจหมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจหมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล

แนวคิดของ วิชท พระรัตนราช (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในใจของบุคคลที่ไม่เหมือนกับขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลและจะแตกต่างกันไปตามตัวบุคคล แต่ต้องจุดดังนั้นถ้าเราต้องการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน เราจะต้องมีความรู้สึกในความพึงพอใจ ที่ต้องมีความรู้สึกในความพึงพอใจในงานนั้น (อ้างอิง: www.grad.vru.ac.th/meeting_board/2555_03-meeting.../9Thavorn2.pdf)

แนวคิดของ สมชาย ปราจีนบุรี (2522) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของความพึงพอใจในความต้องการที่เราประสบผลลัพธ์อย่างได้อย่างหนึ่ง

แนวคิดของ จาตุรัส โพธิ์จินดา (2527) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความพึงพอใจในการตัดสินใจที่ต้องตัดสินใจ ความพึงพอใจในแต่ละปัจจัย ความรู้สึกในความพึงพอใจของบุคคลในงานนั้น ซึ่งเป็นการที่มีความรู้สึกในความพึงพอใจในงานนั้น (อ้างอิง: www.grad.vru.ac.th/meeting_board/2555_03-meeting.../9Thavorn2.pdf)

แนวคิดของ สมชาย ปราจีนบุรี (2522) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกทางใจ ชอบ ไม่ทนกับเหตุการณ์ใดๆ หรือมีเจตคติที่มีความพึงพอใจในงานนั้น

แนวคิดของ กิติยา ปรีดิลักษ์ (2532) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีอยู่ในความรู้สึกในด้านต่างๆและจะได้รับความพึงพอใจในความต้องการของตนเอง

แนวคิดของ ปรีชา วงศ์ชัยธารี (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
และได้รับการตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกการตอบแทน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีชัยภูมิกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผล

แนวคิดของ อเนก กัลยาณี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคัดต่อการทํางานนั้น ๆ

แนวคิดของ โรส (Floren : 2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดีเจตคัดต่อที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

แนวคิดของ พระรักษ์ (Frenc : 2541) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทํางานได้ถ้าสภาพงานดี ซึ่งหมายถึงการมีที่พักที่ดี มีรายได้เพียงพอสำหรับการรักษาผู้ป่วย มีความมั่นคงในหน้าที่การงานซึ่งก็จะให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับตัวบุคคลของตนได้เข้ากับสภาพสังคม

แนวคิดของ เตริส (Devis : 2541 อ้างใน กราฟะ ชาติ, 2544) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับสํานักงานคณิตศาสตร์การศึกษาเอกชน (2543)

แนวคิดของ Oskamps (1984 อ้างใน ยาวโรจน์ เมฆพิทยานุ, 2542 : 3) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ 3 นัย คือ

1) ความพึงพอใจ หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นผลจากการปฏิบัติการจริง ได้เป็นไปตามที่บุคคลที่คาดหวังไว้

2) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสําเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

3) ความพึงพอใจ หมายถึง การทํางานได้เป็นไปตามหรือต้องการคุณค่าของบุคคล

แนวคิดของ อัฏฐวุฒิ พาช (2543 : 29) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัดเทียมหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อภารกิจหรือกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนได้ที่ประสิทธิภาพของการทํางานนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แสดงบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดภารกิจนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

แนวคิดของ Tiffin and McCormick (1965 อ้างใน ลาวิลัย ทรัพย์อัย, 2543 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ต้องอยู่ความต้องการพื้นฐาน (basic needs) ที่มีความหมายเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (incentive) และพยายามหลักเสริมสิ่งที่ไม่ต้องการ

แนวคิดของ กรวี กันเรือน (2548 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของ เราที่สอดสัมพันธ์กับโลกทั่วไปเกี่ยวกับความหมายของการจัดการสภาพแวดล้อม ความรู้สึกของบุคคล
ที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกสี-ขาว พ่อ-แม่ พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

คาร์เตอร์ คอร์ด (Cater Gord, 1975). อ้างถึงใน กาลล ชวนัน 2552 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความที่พอใจที่เกิดจากความสนใจและเห็นคุณค่าต่อให้สมมุติฐานที่มีคุณภาพและลักษณะเฉพาะของกิจกรรม

แนวคิดของ พาวเวล (Powell, 1972). อ้างถึงใน กาลล ชวนัน 2552 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความสุขที่เกิดจากการรับรู้ต่อวัตถุต่างๆ ที่แตกต่างกันได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง

แนวคิดของ ศิริโสมและแบบแผน (Secord and Backman, 1964). อ้างถึงใน กาลล ชวนัน 2552 : 10) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการ และความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผลของความสำเร็จของงานที่แตกต่างกัน บางคนอาจเกิดความพึงพอใจ เพราะลักษณะของงาน หรือบางคนจะเฉพาะเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะมีได้ว่าความพึงพอใจคือ สิ่งที่ควรต้องเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลถูกปรับแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกยืนยันของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มุ่งหมายได้รับ อาจจะมาจากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทุ่มที่ให้บรรลุตามมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุตามมุ่งหมาย ก็จะหายไปเกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

แนวคิดของ Morse (1957:27 อ้างถึงใน เธียนทร ทองพร, 2541:7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้น้อยอย่างได้ และความสัมพันธ์ที่มีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความทัศนคติที่มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ

แนวคิดของ Smith and Dental (1969:114-115) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของว่า ระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจจึงยอมรับกับความคาดหวังไม่เพียงแต่ผลงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความต้องการทางอิสระของเขาด้วย

เหตุนี้เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow (1954, 80-91) หุนยูความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์ (Maslow’s Hierarchy of Needs) เป็นหุนยูที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง ซึ่งกล่าวว่า มุ่งหมายทุกคนมีความต้องการ
เห็นอกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นสัญญาณที่ผู้ต้องการสิงสิ่งได้รับการตอบสนองแล้ว
ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ แต่ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิงสิ่งได้รับการตอบสนองแล้ว
ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ้นสุดอยู่สำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป
ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อมีความ
ต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียงรายให้มีการตอบสนอง
ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

ก. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความ
อยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องหน้าที่ อาสาฮาระใจ
และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ
ความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

ข. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความ
ต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็น
ความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและ
ความอบอุ่นใจ

ค. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการ
ตอบสนองในสองขั้นต่อไปแล้วถ้าจะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความ
ต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากพื้นที่ความต้องการ
ที่จะได้รับการยอมรับในตัวเอง (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้เกิดอิทธิพล ให้เกียรติ และ
เห็นความสำคัญของตนเอง อยากต่อในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ
และเสรีภาพ

ง. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุด
ของมนุษย์ ซึ่งหมายถึงการที่จะเป็นอย่างดีจะได้ตามความคิดของตัวเอง หรือต้องการจะเป็น
มากกว่าที่ต้องการอยู่ในขณะนี้จากสร้างสิ่งของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาร์คอเนี่ย
สามระดับซึ่งจะพึงพอใจในการดำเนินงานของทุกคนควรหมายถึงได้ คือ ความพึงพอใจในการ
ดำเนินงานของทุกคน ควรหมายถึงที่จะให้ประชาชนรู้สึกที่ดีขึ้น นั่นคือปลอดภัยในชีวิตและ
ทรัพย์สินเป็นการบริการปรุงอาหารทุกเพศ ทุกวัย การพัฒนาปรับปรุงระบบไฟฟ้าและสว่าง และการพัฒนา
การสถานที่ที่ดี
แผนกคิดของ จอน ดี มิลเล็ต (1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยรับจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. มอบผลและผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะและความจำเป็นของเรื่อง
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการพึงพอใจในด้านสถานที่
บุคลากรรัศคุณป Activate
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) นานกว่าจะบริสุทธิ์
6. การให้บริการที่มีความกว้างหน้า (Possessive Service) คือ การพึ่งพาทางด้าน
ปริมาณ และคุณภาพของมีความรู้สึกเก่ากว่าหรือเปล่า

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออก
ถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2555)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกมีระยะทางน้อย มีความต้องการอยู่
ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ ทั้งการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนวทางการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน
ข้อมูลต่างๆสร้างหรือบุคคลอื่นๆล่าช้าถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความ
เชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการต่างกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
d
3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อ
การปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผู้บริหารการบริการที่ทำงานนโยบายการ
บริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล
ให้เกิดความพึงพอใจได้อย่างเต็มที่กับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ระดับหนึ่งประชาชนเป็น
สำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ถูกต้องการดำเนินความสนใจออกไปอย่างถูกต้องที่
ด้วยวิธีการของบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพล
ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะของสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบ
อาศัยสถานที่ การตกแต่งภายในตัวเครื่องและการออกแบบให้สัมผัส การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนต่อส่วนการออกแบบรูปแบบสวัสดิการ การจัดบริการตามความต้องการ ของพื้นที่ เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการมีสัดส่วนต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างดีที่สุด มีคุณภาพ เชน การนับเทือนอกยอกคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระเบียบข้อมูลของการส่งของทั่วพื้นที่ โรงเรียนหรือสถานะการณ์ การใช้เครื่องสำรองเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนเอกสารในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญ สำหรับการวางแผนใดการออกแบบและสถาปัตยกรรมที่เกิดขึ้น ซึ่งมีผลสภาพปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถาปัตยกรรม ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงเวลาหนึ่งสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิม ต่อสิ่งนั้นได้อย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการประเมินท้องถิ่นความคาดหวังจากบริการต่างๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนี้สามารถจัดมาได้ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนี้สามารถพิจารณาได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประกอบการหนึ่งที่ช่วยให้การประสานงานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการเอกชนจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำนายเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว อย่างที่เป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความต่อเนื่องของการบริการปัจจัยที่สำคัญประกอบการหนึ่งที่เป็นตัวยืนสำคัญ จำนวนผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการต้องมุ่งเน้นที่ จึงควรตัดวิธีที่จะศึกษาให้สอดคล้องกับปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะมีการวางแผนในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

มิโลสฟี (1954, หน้า 397–400) ได้นิยามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจำรณ์จากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. กายภาพการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่นิยมว่า คุณทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติตามอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกิจกิจในการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีการให้บริการสาธารณะที่จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะต้องไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มีผลต่อทัชภาวะความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มาถึงบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณกับหลักไม่ใช่ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมจากนั้น รวบรวม รัชธรรม (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ำความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ปรากฏเป็นรายของการ กระทั่งมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือได้ ไว้แน่นอนใจที่บริการพิจารณากับราชการและผู้ใช้ ก็จะมีความรู้สึกว่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นการส่งเสริม ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะมี

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะทำให้เกิดความไม่พอใจของผู้ใช้และผู้ใช้จะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าผู้ใช้ ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้นเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสการที่จะมีความสัมพันธ์กับเงินค่าจ้างผู้ปฏิบัติงาน มักจะสัมพันธ์กับความคิดความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มีผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บริหารบุคคล เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจที่งานได้

1.5 ลักษณะที่ดีหรือของงานที่ทำ ตรงกันกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานทำได้ที่.MAX ที่เข้าบัดนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจ
1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่เงินป่าหนึ่ง บ้านอยู่ ค่ารักษาพยาบาล เงิน สร้างการรับหนี้ รับหนี้ต่อหน่วยต่าง ๆ
1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำให้สังคมยอมรับ
1.8 ปีจ่ายส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคิด ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเสี่ยงของตลาด
1.9 ค่าธรรมเนียม คุณภาพสุขภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ
2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนิยม ทักษะคิดของผู้ที่รับจากภารกิจการปฏิบัติงาน
ของผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจไว้ ช่วยให้การจ้างช่วยกันความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ดังนี้ คือ
2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สถานภาพการทํางาน มีผล
ต่อความคิด ทักษะคิดในการรับบริการอย่างมาก
2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดีต่อประสานงาน
2.3 การประสานสัมพันธ์ในการให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติ
หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้เพื่อ มีการกำหนดขั้นตอนอย่างชัด รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างไร
เมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการดีต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะคิดที่ดีในการดำเนินงาน
2.4 ระบบการทํางาน หน่วยงานมีกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไรผู้รับบริการ
มีความเข้าใจในการบริการงานขององค์กรมาก่อนเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจ
ในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎระเบียบ
2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการจะให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอ
กันหมด มีกิจ ผลการปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ
2.6 การมีปัญญาที่มากกว่าผู้ปฏิบัติงาน การพูดที่มีความเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยแนะนำ
ชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแก่กันให้เกิดความสัมพันธ์ในแก่กันให้เกิดความรู้สึกที่ดีของ
ผู้รับบริการนั้นๆ ตลอดไปไม่พึงพอใจในการให้บริการ
2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของการบริการที่ ดำเนินการไปถูกต้อง
ตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความ
พึงพอใจมาก

อมร รพัชสัทธิ์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการ
อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับประสิทธิภาพ เพื่อการจัดบริการของรัฐที่ดีและทำให้เสร็จสิ้น ไป แต่มีบางส่วน
การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน สำหรับภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานภาครัฐ
แห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขั้นมา
สิ่งเรียนเรียงโดย วศนะ จันทรศร และไพโรจน์ กัลปนาถ ว่าให้ศาสตร์มีระบบบริหารและจัดการที่ดี
ดังนี้
1. ความเสมอภาคในการบริหาร
2. ความเป็นธรรมในการบริหาร
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความเที่ยง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในงานของฉัน
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดต้นทุนของการราชการและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาและประโยชน์สาธารณะ ความมั่นคง คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

จากการพัฒนาระบบการที่เกี่ยวข้องของแนวทางเกี่ยวกับความพึงพอใจ สามารถสังเคราะห์ได้ว่า องค์ประกอบที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ มีหลักการดังต่อไปนี้
1. ได้รับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม
2. ได้รับความเป็นธรรมในการบริการ
3. ได้รับบริการอย่างพึงพอใจ และเหมาะสม
4. ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ
5. ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ
6. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ
7. ได้รับบริการอย่างเที่ยง

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับโดยสิ้น

เวลเลอร์เลย์ (Shelley, 1995. อ้างอิงใน บุญ ชำนันท์ 2552: 9) สรุปได้ว่า ทุกคนที่รักตัวความรู้
มี 2 แบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึก
อาจจะเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นจะเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่า
ความสุขเป็นความรู้สึกที่สับสนขัดข้อง และความรู้สึกที่เป็นผลต่ออุบัติการณ์ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ
ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจนและระบบความสัมพันธ์
ของกล้องนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบพอใจมีความรู้สึกทางบวก
มากกว่าทางลบ ความพอใจ สามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ แต่
ความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย
ของ kotler (kotler,1997:40) กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าว่าระดับความพึงพอใจจะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าได้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ ดังนี้
1. ถ้าผลงานที่รับถ้ากว่าความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับถ้ากว่าความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับถ้าเท่ากับสูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจอย่างมากหรือ

มอร์ส (morse, 1985 : 27) อธิบายความพึงพอใจว่า คือ สถานะของจิตที่ปรากฏจากความเสรีปราชธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือเป็นเพียงบางส่วนความพึงพอใจจะเกิดขึ้น แต่หากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองที่เสรี หรือความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แอปเปิลไวท์ (applewhite, 1965. ถ้ำแตงโม 6) ถ้าถ้าพบว่า ขยับและกักลั่นเป็นเรื่องของกลุ่มคน แต่ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล และความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงานด้วย เขน การมีความสุขจากความพึงพอใจกับการทำงานที่เข้ากันได้เป็นที่คุ้นเคยตั้งแต่ต้นส่วนงานต่องานและต่อรายได้ จาการมานะต่างๆ ดังกล่าวด้านนี้ จึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลในชีวิตที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวกับบุคคลโดยบุคคลหนึ่ง แล้วส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น ดังนี้ หลายคนคิดว่ามีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะทำให้เป็นผลบวกต่อการปฏิบัติงาน ในทางกลับกัน หลายคนคิดว่ามีบุคคลที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำลง ที่สุดลง หรือก่อความไม่พึงพอใจในการทำงานของคนจึงอาจเป็นเรื่องของสมบัติของงานที่มีประสิทธิภาพตัว

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี

จาก แมน (korman, a.k., 1977 ถ้ำแตงโม 6) บทความของทฤษฎีความพึงพอใจในงานของยอกเป็น 2 กลุ่มคือ
1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสานความสัมพันธ์เป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานให้กับความสัมพันธ์ในทางบางกลุ่มของงานตามความเป็นมาจากกลุ่ม ซึ่งสังเกตได้กู่คู่เป็นแนวทางในการประเมินผลกระทบงาน

สำนักงาน พอร์ด (manford, e., 1972 ถ้ำแตงโม 6) บทความของทฤษฎีงานจากผลการวิจัยถือเป็น 5 กลุ่มดังนี้
1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H., Herzberg, F และ Likert R. โดยจะออกความพึงพอใจทางการออกความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสุขใจของการทำงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มอารมณ์ผู้คนของความพึงพอใจทางการจัดระบบและการปฏิบัติของผู้คนที่มีต่อกัน ได้แก่ Parnes, Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรองทางเป็นกลุ่มนี้มองความพึงพอใจพวกท่านเจได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการของความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulder G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจทางการสร้างงานในกลุ่มนี้ที่สำคัญจากสถาบันทาวิสต์อค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ทฤษฎีความต้องการของแอเดอร์ฟอร์ (Alderfer’s Hierarchy Modified Need Theory)

ท้องที่ของบุคคลจะเป็น 3 ประเภท คือ (Feildman and Arnold, 1983: 110) ความต้องการมีอิสระอยู่ (Existence needs) ความต้องการสัมพันธ์กับคนอื่น (Relatedness needs) และ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs)

ทฤษฎีความต้องการของมูร์รี่ (Murry’s Manifest Needs)

ทฤษฎีของ Murry สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นกับบุคคลอาจมีความต้องการอยู่ด้านหนึ่งที่จำเป็นและสำคัญ ถ้าเกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีอยู่ 4 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) ความต้องการมีความสัมพันธ์ (Needs for affiliation) ความต้องการอิสรภาพ (Needs for autonomy)

ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของแมสเคินด์ (McClelland’s Acquired needs Theory)

เป็นทฤษฎีที่บุคคลมุ่งความต้องการทางท้องที่เป็นความต้องการอื่น ๆ ความต้องการความสำเร็จเป็นความปรารถนาที่บรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะเฉพาะทาง ทฤษฎีนี้ทำความเข้าใจถึงรูปแบบการสร้างความต้องการพื้นฐาน 3 ประเภท คือ ความต้องการอำนาจ (Needs for power) ความต้องการสัมพันธ์ (Needs for affiliation) ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg ได้ศึกษาทางการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาในความต้องการของคนในองค์กร หรือความพึงพอใจจากการทำงาน โดยเฉพาะ เจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน ตอบกลับ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน
ชี้สู่รู้ว่า ความสูงของการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีความมุ่งมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขภาพ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ดีกว่า อันได้แก่

1.1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อมีผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปราบปัญหาในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2. การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับบันลือไม่เฉพาะจากผู้บังคับบัญชา จึงเห็น จนถูกมองย้อนกลับหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยอมรับจะแสดงความคิดเห็นถึงการให้กำลังใจ หรือการแสดงออกถึงถึงที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ท้าทายอย่างหนึ่งอย่างได้เปรียบลุสมั่น เกิดการยอมรับในความสำเร็จในงานต่าง

1.3. สิทธิของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องออกค่ายความคิดหรือสร้างสรรค์ท้าทายให้สองฝ่าย หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ดีและดั่งดานจนโดยลักษณะเฉพาะอย่าง

1.4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหญ่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขึ้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขภาพ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้คนรู้จักรักในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีปัญหาแล้วไม่สมดุลจะเกิดบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานนั้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พึงพอใจของบุคคลที่ทำงาน
2.2. โอกาสได้รับความก้าวหน้าในงาน (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งถึงตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังมีมิติส่วนบุคคลที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพต่อไป

2.3. ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นภักดีหรือราชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและคุ้มครอง

2.5. นโยบายและบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึงการนโยบายและบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ช่วงเวลาการทำงาน รวมถึงลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุบัติการ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกตัดจากงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งทำให้ได้รับครอบครัว ทำให้มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9. วิธีการควบคุมบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความมุ่งมั่นในการบริหาร จากทฤษฎีองค์ประกอบการ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่ต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกระบวนการใด้ในทาง การทำงาน การควบคุมจึงมีการกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานค่าที่ หรือทรัพยากรที่มีการนำค่าของคู่จับมีคุณค่าไม่เป็นสุข หรือไม่พัฒนาในการต่อไป จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ต่อไปจากกระบวนการ ไม่อาจทำงานตามมุมน้อยที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg อ้างได้สิ่งบวกเพิ่มเติมอีก องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีคำเป็นบางเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่หากว่ามีคำเป็นลบจะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน สำหรับองค์ประกอบทางด้านการจูงใจ ถ้าหากว่ามีคำเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านการจูงใจมีหน้าที่ค่าจูงจึงหรือ
ปัจจุบันบุคคลใดยังไม่สามารถพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น หลักทฤษฎีของปันจัยของ Herzberg เป็น
ทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยใดจะขวัญความสามารถพันธุ์อย่างอื่นเกิดขึ้นกับความ พึงพอใจและการรู้สึก ซึ่ง
เกิดจากปัจจัยที่ตนและปัจจัยที่จำเป็น
หลักการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
หลักการของกรณีให้บริการ มีผู้ให้ความหมายของ “การบริการ” หลายว่า ดังนี้
แนวคิดของ ศูนย์บูรพา (2543) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุด
ของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้
ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนถึงกับการผลักผลไปตั้งอยู่ที่บริการบ้านพิต (2537) ได้ให้ความหมายของ บริการ (service)
ว่าหมายถึงการปฏิสัมพันธ์ การรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ
ซีรัพงษ์ เลิมจิตรรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของ บริการ (service) ว่าคือ พฤติกรรม
กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่งมีเพียงอย่างที่มีความต้องใจใน
การส่งมอบอันนั้น
Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิสัมพันธ์ใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง
ไม่สามารถนำเสนอให้กับกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็น
เจริญของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวกระจายจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้
จิรากรนภินิธศูนย์ (2535) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่มีเจาะจงในลักษณะ
ของกิจกรรมต่างๆ อาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็นตัวตน
หากแต่จะมีสิ่งของมาระบุการบริการที่ต่างกัน เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมของซึ่ง
สมานิธ์ กิจทรงชัย (2537) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการของ
การปฏิสัมพันธ์เพื่อสู่ผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจะต้องมีคุณสมบัติที่สามารถบรรยายความสะดวกและ
ทำความสู่ผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข
เกศinee กลั่นบุญ (2540) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ใช้
ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเสมอไปของการกระทำบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก
ความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ
วิโรจน์ กิจเจริญพิริยะ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ
พฤติกรรม หรือการปฏิสัมพันธ์ที่มีขึ้นบนบนที่สัญญาณให้ออกผ่านเหนือ โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น
เอกฉัน สุวรรณบุญพิต (2548) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง
หรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่าง
หนึ่งเพื่อให้ผู้บริการได้พิจารณาเพื่อโอกาสการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของ
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
สุดดวง เรื่องจิรินทร์ (2541 : 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมพันธ์ไม่มีได้แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้จากการตอบสนองการที่เกี่ยวข้องของนิยามการให้บริการ สามารถส่งเสริมได้ว่า การให้บริการหมายถึง การปฏิบัติรับใช้และการดำเนินความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้มากมายต่ำใหญ่

ชูวัลย์ ฉัตรถวัลย์ (2536) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ถ้าการตอบสนองความต้องการจ้างบริษัทของประชาชนเป็นปัญหา การบริการของผู้รับจ้างเงินถึง การตอบสนองการให้บริการตามระบบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการที่หนึ่ง คือ

1.1 ข้าราชการมีทุนสินหนี้ การให้บริการจะเรียกเก็บค่ามูลค่าต่อของรับบริการมากกว่า ที่จะต้องผ่านปัญหาที่อาจต้องจัดบริการให้แก่ลูกค้า ตามสัดส่วนประโยชน์ที่ขาดหวังได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสร้างอำนาจในการดูดพินิจของหน่วยงานหรือปกครองตัวข้าราชการองค์ มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการคิดค้นราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นฐานบอกและต้องผ่านการติดต่อสื่อสารขอหลักฐาน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความสามารถที่จะดำเนินการเป็นไปตามหลักการ

1.3 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจผู้รับบริการจะต้องคำนวณกิจหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้รับรับไปในข้อที่ควรจะได้รับบริการเป็นลำดับซึ่งมีลักษณะต่างๆ

1) ข้าราชการต้องลืมว่าการให้บริการเป็นการหน้าที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พยายามจัดเก็บให้ครบถ้วนอยู่ในข้อที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ พิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนวณถือสิทธิประโยชน์ให้ผู้รับบริการเป็นหลัก และพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างเหมาะสม

3) ข้าราชการต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและสิทธิ์ที่เท่าเทียมกันมีสิทธิ์ที่จะให้ความเห็นหรือได้ยินยุติเห็น

4) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันส่งเสริมกลักษ์เป็นสิ่งเร่งรีบรูญแพน และมีการแข่งขันกันสูง ในการของประเทศยังจะทำขึ้นในเวลาที่ทันในด้านเศรษฐกิจการเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของข้าราชการนั้น จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของข้าราชการนั้น จึงต้องมีความรวดเร็ว คงที่ในระดับในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น สำนักงานราชการจะต้องดำเนินการรับผิดชอบการดำเนินการและตัวเจ้าหน้าที่ จึงต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้รวดเร็วโดยที่จะต้องประสบความ
(1) ระเบียบปฏิบัติ ต้องรับรองระเบียบปฏิบัติให้ถือผ่านต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอน หรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

(2) มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรืออิสระ อนุญาต โดยมอบอำนาจให้สำนักงาน ดำเนินงานเอง ลงมืออ่านผู้มีอำนาจ

(3) พัฒนาระบบระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็น เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสริมสร้างความสุข ผู้ใช้บุคคลที่เกี่ยวข้อง แบ่งบรรจุ ความสุขของบุคคลที่ให้บริการ หมายถึง การเสริมสร้างความสุขของผู้ให้บริการที่ผู้รับบริการ จะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมีผลต่อผู้รับการบริการที่แน่นอนการบริการที่เรียบร้อยขึ้นก็คือ การบริการที่เรียบร้อยขึ้นในกรณีที่ส่งเสริมความสุข ไม่ได้เกิดจากผู้ให้บริการ แต่ได้มาจากผู้รับบริการ ยิ่งขึ้นก็ยิ่ง ความสุขของผู้ให้บริการจะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการได้ตัดสินใจบริการกรรมก็จะ ได้รับความสุขได้ดังกล่าวการบริการ ไม่ได้ไม่ได้ผลจากการบริการเรียงเบื้องต้น

กุลธน พงษ์พิศิษฐ (2550) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้คือ

1. หลักความเสมอภาค ภูมิต้องการของบุคคลต่างๆในกลุ่มคือประโยชน์และ บริการที่จะจัดให้มีต่อแต่ละบุคคลที่มีความต้องการของบุคคลต่างๆในกลุ่ม หรือทั่วไป มีแก่ให้เป็นการจัด ให้แก่บุคคลที่ต้องการ หรือทุกกลุ่มได้เสมอที่จะทำดังนั้น วัตถุประสงค์หลักคือการเสมอไม่แล้ว ไม่ให้เกิดประโยชน์ หรือสิทธิ์ในการให้ประโยชน์และบริการแต่อย่างใด หลักความอิสระของผู้ใช้บริการ

2. หลักความยุติธรรม มีการยอมรับประโยชน์และบริการที่จะต้องการอย่างต่อเนื่อง และเสมอไม่แตกต่างจากทุกกลุ่ม ตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. หลักความเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของบุคคล กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์ และบริการที่จะต้องการ ต้องดูถึงความต้องการที่แท้จริงของบุคคล หรือผู้ใช้บริการ มีให้ตรงกับ ความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้วยสูงสุดขององค์การเพียงบางท่านก็ได้ ด้วยเหตุนี้ก่อนที่ จะจัดประโยชน์และบริการให้ จึงขอให้มีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคคลในองค์การ เสียก่อน มีความแน่ใจประโยชน์และบริการที่จัดให้มีสูญเสียผลหรือไม่มีเหตุการณ์การดำเนินการได้

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนี้จะต้องให้แก่บุคคลทุกคน ในองค์กรอย่างเสมอภาค ทำให้เกิดก่อไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้ผลประโยชน์แก่ผู้ใด หรือกลุ่มใดใน ลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่นที่จะต้องไม่มีการกำหนดเรียงลำดับใดๆ ที่จะทำให้เกิดความ ไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง เทศ อยู่ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือเรื่อง อื่นใดก็ตาม

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใดๆ ให้แก่ บุคคลหนึ่ง มีการตรวจสอบการต้องใช้เงินจากส่วนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าวดังนั้นองค์การจะต้อง
คำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ได้ ณ ออกจากนี้การจัด.poster หรือบริการใดๆ ให้นั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่การจัดให้ความสามารถเหล่านี้ในลักษณะที่พาหนะอาศัยบุคคลอื่นอยูตลอดเวลาไม่รู้จักจบสิ้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ อีกทั้งการจัด.poster หรือบริการใดๆ ที่จะจัดให้มีการนั้นจะต้องสามารถทำได้โดยปฏิบัติได้โดยง่ายสะดวก และสืบเนื่องจากจริงกว่าในรูปแบบดังนี้ไม่มากนักที่ไม่เป็นการสร้างการอยู่อาศัยแก่บุคคลากรขององค์การที่จะได้รับประโยชน์ และบริการนั้นๆ อีกตัวเช่นก้าวหน้าเรื่ือนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์ หรือบริการต้องสื่อความค่านิยมเนื้อหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่งเป็นต้น

นอกจากนี้ ปราจญาน เชษณารทธ์ (2526) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ดีคือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่รักที่บทความหรือให้คำจับกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างว่า ถึงองค์ประกอบทั้งหมดที่จะทำได้เกิดความพึงพอใจ คือ
   1.1 ให้บริการที่ทำให้เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม
   1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
   1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงบริการความสะดวก คือให้บริการไม่มาก หรือน้อยเกินไป
   1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นคำนิยมที่ฐานฐานสาบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย ต้องทำให้ประชาชนได้รับการช่วยการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะส่วนตัวของตัวเมื่อมีการต้องการที่มีความยั่งยืนจะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

เทคนิคการให้บริการที่ดี ชำนาญ ภูริญญ (2548) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาถ่อมทุกๆ การ SERVICE มีความหมายอื่นคุณภาพของการให้บริการที่ดีค้านี้

S = SMILING & SYMPATHY อิ่มถึงยิ่งใจให้เห็นออกเห็นใจประชาชน
E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้องให้ประชาชนรู้ขอ
R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความสามารถพูดคือให้เกียรติประชาชน
V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจไม่มีเงินให้
I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งสร้างภาพลักษณ์ผู้ให้บริการและองค์กร
C = COURTESY ภูมิใจทางสุขภาพ ยอมรับ มีมาตรการ
E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง
นอกจากนี้ เทคนิคสืบ และโฉมส์ (อ้างอิงใน หนังสือ บุญญานินทร์ 2539) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การจัดหาแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของการหลังบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการจ่ายค่าจ่ายส่วนบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับสภาพแวดล้อมของผู้ให้บริการด้วย

สมมติ กิจยรยง (2543) ได้กล่าวว่า วิธีการสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสร้างบูติกที่มีคุณสมบัติต่อหน้าที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคคลนี้ ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียดดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีอยู่คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อสุขภาพในความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ่งย่อมแจ่มใส และเอาใจใส่สุขภาพดีจะต้องเห็นถึงถูกต้องกว้างไกลที่จะคุ้มค่าในโครงการ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักเกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะหน้าได้ด้วย

2. บูติกที่มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมลดจุดเรียบร้อย รวมไปถึงการปรับปรุงที่แสดงออกเช่น การยืน การที่มีการแสดงท่าทางทางการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปตามธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสิ่งหลัก ระหว่างธุรกิจกับพนักงานให้บริการการสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจจากการพบพบช่วยเหลือ ที่เกี่ยวข้องของแนวคิดการให้บริการ สามารถส่งเสริมให้ได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสิ่งที่ดีและเหมาะสมคุณสมบัติต่อแบบไปนี้

1. ผู้ให้บริการมีความเข้มแข็งและเป็นคนที่รักในงาน

2. ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจจะต้องให้บริการเร็วที่สุด

3. ให้บริการที่เท่าเทียมกัน

4. ให้บริการที่เหมาะสม

5. แสดงออกถึงความเคารพนั้นได้ให้เกียรติพ่อขาม

6. ให้บริการด้วยความเต็มใจที่มีใจในใจ

7. บริการของสุภาพ สะอาด ยังมีความสะอาด

8. มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง
หลักการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จิตสำนึกการกระทำอย่างหนึ่งและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973:101) ซึ่งมีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า “To move” อีกมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่มีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้น แรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆ วงการ

สําหรับ โอลเวลล์ (Lovell,1980:109) ให้ความหมายแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ขับฝ่า นิยมน่าจะปฏิบัติความสามารถมากพอเพียงที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผล

ไมคิด คอมพาน (Domjan 1996:199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นการในการเพิ่มพุทธิกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจะกระทำพุทธิกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สุทธิได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจูงใจให้กระทำหรือดินเนินเพื่อให้บรรลุผลประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้จากพุทธิกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพุทธิกรรมที่มีใช้เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าบุคคลธรรมดา

ยกตัวอย่างสิ่งที่ต้องการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การจานรับเม็ดได้ตามเส้นเรียบ แต่การตอบสนองสิ่งเร้าล้วนๆเป็นพุทธิกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เช่น ชูมือขึ้นไปในท่าทมบนเพื่อหวังความได้ ความชอบเป็นการณ์พิเศษ

แรงจูงใจต่อพุทธิกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะที่จะให้ต่อต่อการสังเกตพุทธิกรรมเพื่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละ

สถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พุทธิกรรมที่เลือกแสดงนี้เป็นผลจากสัญญาณในตัวบุคคล

สภาพแวดล้อม ดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพุทธิกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรม

2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ เพื่ตอบสนองความต้องการนั้น

3. ค่านิยมที่เป็นคู่มือของสิ่งต่างๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม

วิชาการ เห็นจะจะเป็นแรงกระตุ้นที่ให้เกิดแรงขับของพุทธิกรรมตามค่านิยมนั้น

4. ทัศนคติที่มีต่ออิสระหนึ่งนี้ก็มีผลต่อพุทธิกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ต้องการทำงาน ก็จะ
5. ความมุ่งมั่นที่ตัวกระตุ้นกัน คือโครงการสู่ที่ตัวกระตุ้นกันด้วย คณที่ตัวกระตุ้นความมุ่งหวัง ไว้สู่จะขยายสามารถมากกว่าผู้ที่ตัวกระตุ้นความมุ่งหวังไว้เท่า

6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละส่งที่จะแตกต่างกันออกไป ตามขนาดธรรมเนียม ประเพจนัยและรูปแบบของส่งที่ของตนเอง จึงจับกันนั้นไม่สำแดงเดียวกัน อย่างมีพฤติกรรมในการแสดง ความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตนเอง

7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจจะของความต้องการได้หลายๆทาง และมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้ในเงินเดือนและได้รับประสบการณ์สิ่งต่างๆ ความกอดก่อนยอมรับจากผู้อื่น

ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะ ดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเขตคิด ความคิด ความสนใจ ความต้องการ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ หลายสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมีนี้มีทั้งหมดพฤติกรรมคนอาจมีการ เช่น งานที่เห็นค่า ความสนใจ ที่ทำให้ชีวิตแก่เจ็บและครอบครัวถึงก็จะรักษาต่อไปอีก การควบคุมระมัดระวังในการดำเนินงานก็ไม่ได้ จ่ายค่าตอบแทนที่มีตั้งด้วยความผูกพันหน้าผ่านลำบากมิได้จ่ายค่าตอบแทนดังนั้น	

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัว บุคคลที่มีการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจเป็นการได้รับบางวิธี เกี่ยวกับคืนเงิน คำชมหรือย่อง แรงจูงใจนี้ไม่เคยทำให้การบุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจต่อกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการ สิ่งตอบแทนทั้งนั้น

ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจที่มีมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น อาจจะเนื่องมาจากการต้องการหรือแรงจูง หรือคิดขึ้น หรืออาจเนื่องมาจากการควบคุมหรือจากการเก็บคืนบางที่อาจไม่เข้าใจเวลา อาจจะเห็นได้ว่า การจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เป็นสัญญาณแน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมบุคคลมักมีความขับขันแรงจูงใจ อย่างเดียวกันอาจทำให้พฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันได้ ดังนั้น จะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญเฉพาะต้น ดังนี้

ความต้องการ

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทางการกระทำให้เกิดแรงจูงใจสู่ที่ต้องการให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ ต่างลง เช่น เมื่อมีรูสึกที่ต้องทำขึ้นอย่างหนึ่งหรือบางที ความต้องการมีข้อจำกัดมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่ง กระทั่งให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุผลประโยชน์มากที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านมีทฤษฎีเรื่อง
ความต้องการในรูปแบบต่างๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภท ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation) เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเครียด เร่งจูงใจนี้จะมีอุปสรรคในรูปคิดต่อต้านและรัฐสิ่งที่ผ่อนคลายเนื่องจากเกิดความเสี่ยงของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social motivation) แรงจูงใจนี้สอดคล้องกับความต้องการที่มีออกมาจากด้านสังคมวิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อสุขใจในชีวิต เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือกิจกรรมที่สนุกสนาน และการใช้เวลาอยู่ด้วยกัน ความแตกต่างของแรงจูงใจทางด้านสังคมและแรงจูงใจทางร่างกาย คือ แรงจูงใจทางด้านสังคม เกิดจากการพฤติกรรมที่เข้าสกัดออก ด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากภายนอกและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากการต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการ และแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เนื่องจากความต้องการและความต้องการนั้นเปรียบเทียบกับเกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าแรงขับ เช่น ในการประชุมนั้น หนึ่งในผู้เข้าประชุมทั้งหมด ที่เห็นนั้น แท้ที่จริงการประชุมจะ ราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนที่จริงก็เป็นสุดยอดการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการ ใคร่ครวญที่ดีก็ได้

สิ่งอิง (Incentives)

เป็นสิ่งที่นำไปสู่การกระทำอย่างได้อย่างหนึ่งไปสู่จุดหมายที่ต้องการเบื้องในแรงจูงใจ ภายนอก เช่น ต้องการให้หน่วยงานทำงานเสร็จสมบูรณ์หรือต้องการเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานโดยตรงหรือบางๆ ที่ต้องการมีสิ่งที่เกี่ยวข้องให้เกิดการกระทำที่ต้องการ สิ่งเหล่านี้จะเป็น รัฐบาลเป็นสัญญาบัตร หรือค่าที่ทำให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลที่มี

การตื่นเต้น (Arousal)

เป็นการที่บุคคลเตรียมทั้งการพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะรับ แล้วเมื่อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกายภาพที่อุดมเครื่องและสร้างสรรค์พร้อมที่จะจางขึ้นหรือเล่นกัน องค์การที่มีบุคคลที่มีความตื่นเต้น ก็ย่อให้เกิดการกระทำ การศึกษาที่มีพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นเต้น 3 ระดับ คือ

- การตื่นเต้นระดับสูงจะส่งผลมากไปจนถึงกิจกรรมเป็นสีสันต้องการสีสันมากเข้าไปจากสมอง
- การตื่นเต้นระดับกลางจะส่งผลต่อกิจกรรมที่ดีที่สุด
- การตื่นเต้นระดับต่ำนักจะทำให้การเรียนเรียนรู้ งานเสริจจำ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลสัมพันธ์มีความสัมพันธ์แบบบวกกับการเรียนรู้ใน ได้แก่ ลักษณะ ส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อกันทั้งสังคมรูปแบบรูปแบบของสังคม
การคาดหวัง (Expectancy)

เป็นการตัดสินความเพราะมาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีจิตวิศวากู้ชั่ว ซึ่งบางคณิตศาสตร์ว่า บางคณิตศาสตร์รู้มันไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นทำสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคิดข้อใจในการทำงาน การคาดหวังอาจก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือแรงจูงใจที่สำคัญต่อกิจกรรม ถ้าองค์การกระตุ้นให้พนักงานกระตุ้นผลงานตนเองได้และพิจารณาว่าตอบแทนที่ได้จึงสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การและพนักงาน

การตั้งเป้าหมาย (Goal setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลนั้นในการทำงาน รูปแบบที่มุ่งมั่นเป้าหมายและคุณภาพการ มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรื่องที่มี ทางสื่อ เพราะมีเป้าหมายชัดเจน ทำให้การตั้งเป้าหมายได้สิ่งที่จะช่วยทำให้การสู้และผลสำเร็จจากกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทุกสิ่ง

หลักการของกลยุทธ์แรงจูงใจ

Mitchell (1997) ได้สร้างกระบวนการที่เป็น “ปรับเข้ากับ” กลยุทธ์แรงจูงใจกับบริบทของ องค์การต่างๆ โดยกล่าวว่า การตั้งเป้าหมายการตั้งความเข้าใจในลักษณะของปัญหาพุทธิกรรมมี ปัจจัยที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ แรงจูงใจ ความสามารถ และการเป็นบังคับ จุดสำคัญที่เป็นเป้าหมายในการวิเคราะห์ของงานคือ การเป็นบังคับ ในหลาย ๆ กรณี การกลายเป็นการเป็นบังคับและอุปสรรคที่เป็นสถานการณ์ยอมรับเป็นการดำเนินการที่เหมาะสมและอาจเป็นการกระทำที่มีประสิทธิภาพที่เกี่ยว ความพยายามที่จะกระตุ้นความสามารถ หรือพิจารณาเรื่องในการดำเนินการนั้น ๆ การขาดอุปกรณ์ที่ อาจเป็น (เช่น คอมพิวเตอร์) เป็นตัวอย่างที่เป็นอุปสรรคที่เป็นสถานการณ์

หากปัญหาในพุทธิกรรมมีช่องเมือู่ในการกำหนดเป็นบังคับที่เป็นสถานการณ์ถูกกำหนดออกไปนั้นเอง ต่อไปคือ การตรวจสอบความสามารถและทักษะ เพื่อกำหนดไม่ว่าความสามารถจะเป็นประเด็น หรือไม่ก็ตาม บางทีคุณภาพของทรัพยากรที่จะแสดงพุทธิกรรมในลักษณะ และในบริบทซึ่ง คุณขาดความสามารถที่คุณต้องการ และความสามารถที่ไม่สามารถแสดงรายการบริการจากความสามารถนั้น หากการขาดความสามารถไม่ได้ปรากฏเป็นประเด็นที่สำคัญ ปัญหาอาจเป็นองค์ประกอบแรงจูงใจที่ สำคัญ อีกทั้งที่มีปัญหาแรงจูงใจในการรับรู้แบบต่างๆ ความไม่กังวลและความเรียนรู้เป็นปัจจัย แย่จริงนี้ หากคุณทำงานหนักไม่ประสบความสำเร็จก็จะมักจะเกิดกระบวนการปฎิบัติทางที่อาจเป็นการดำเนินการผิดพลาด หากคุณทำงานหนักไม่เพียงพอหรือตลอดทั้งสิ้น ก็จะต้องมุ่งความสนใจในเรื่องความเข้าใจของงานและความต้องเนื่อง
โดยความคิดแล้ว ควรมีข้อจำว่าในบริบทเชิงสภาพแวดล้อมสาหรับแรงจูงใจเพื่อสร้างความ
ขัดเจนในตัวเอง นอกจากนี้ การใช้ข้อบังคับขององค์กรอาจมีความสำคัญต่อความแตกต่างระหว่าง
หรือภายในตัวบุคคลของแรงจูงใจด้วยการปรับ-small in size ข้อสมการสอดคล้อง ความเร็วในสายการผลิตจะ
กำหนดระดับของผลลัพธ์ที่ได้รับ คุณไม่สามารถทำงานหนักขึ้นโดยการประกอบในสายการผลิตได้เร็ว
กว่านั้นได้หรือไม่สามารถผลิตเครื่องจักรบิลเพื่อให้คนทำงานแต่ละคนทำงานหนักขึ้น รูปแบบของการใช้
ข้อบังคับขององค์กรจะต้องไม่เพิ่มแรงจูงใจเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการที่มีศักยภาพเพิ่มขึ้น ภายหลังที่
คุณได้ตัดสินใจว่า คุณมีปฏิบัติทางด้านแรงจูงใจ และตัดสินใจว่ากระบวนการของการแรงจูงใจ (เช่น การ
เกิดขึ้น การปรับทิศทาง การเพิ่มความเข้มข้น ความต่อเนื่อง) ได้ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่สูง และคุณ
ยังมีประเด็นที่ต้องพิจารณาอีกหลายประเด็น ในที่นี้ Mitchell (1997)

ได้อายุการที่ “ปรับปรุงให้เข้ากัน” ระหว่างกลุ่มใหญ่แรงจูงใจที่คุณเลือกและบริบทในองค์กรที่
คุณเข้าใจอยู่ บริบทของแรงจูงใจแตกต่างกันในหลายแนวทาง ยกตัวอย่าง ความเข้มข้นของบรรษัทงาน
ทางด้านกิจการเชิงสุขสันต์จะต้องเป็นผู้ตัดสิน การเกิดขึ้นข้ามๆ หรือสาระสำคัญของข้อมูลยังกลับที่คุณ
ได้รับเกี่ยวกับพฤติกรรมของคุณ ไม่ว่าคุณจะเข้าใจว่าถูกต้องหรือไม่คุณสามารถมีตัวชี้วัดในการทำงานของกลุ่ม
หรือแต่ละบุคคลก็ตาม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของคุณคุณสามารถกำหนดเป็นกลุ่มที่
นำสนับสนุนและนำเสนอถึงแรงจูงใจที่มักจะสูง สิ่งพวกนี้ต่ออาจคิดจากข้อมูลยังกลับที่มีความ
ถูกต้องและสถานการณ์อย่างส่งเสริม ยกตัวอย่าง หากคุณต้องการทราบของการได้รับการดีในขั้น
เรียน A แต่ละคะแนนของคุณจะต้องมีการทดสอบด้านความรู้ในบางประเภททางเรียน แต่กลับไป
ไม่ได้เกี่ยวกับข้อมูลสถานการณ์หรือกิจการทางความรู้ของกลุ่มดังกล่าวทางเรียน แทนที่คุณจะสามารถเชื่อถือในข้อมูล
อื่นอย่างนี้แล้วจึงทำให้คุณทราบว่าเป็นความก้าวข้ามยิ่งขึ้นที่จะได้เรียนรู้เพื่อไร ซึ่งอาจมีความเข้าใจที่ไม่
ถูกต้องได้ ในกรณีดังกล่าวนี้ ผู้ที่มีประสบการณ์อาจซื้อได้โดยตรงของการให้รางวัลตอบแทนเป็น
แรงจูงใจ เช่น การให้รางวัลเหลื่อมในทุกๆ 2 สัปดาห์ เพื่อตั้งระดับของการเรียนรู้ (เช่น การให้ได้
ในการทดสอบต่างๆ) ผู้ที่มีความสามารถในการแย่ในประเด็นด้านการกำหนดพื้นที่และความเข้มข้น เช่น ความเข้าใจในระดับความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนหนักในทั้งเรื่องมากเพียงใดกับ
สิ่งที่คุณแสดงออกอีกไม่ได้ หากระดับความสัมพันธ์ยังสูง อาจต้องการว่าคุณมีความเข้าใจอย่างถ่อง
แท้ที่ก้าวไปประจำชั่วโมงต่อความสัมพันธ์ที่ด้านนั้นหรือไม่ คุณอาจมองหาความเช่นข้อตกลงจาก
ผู้สอนว่าคุณมีข้อควรรับความช่วยเหลือเรียนได้หรือไม่ ท้ายที่สุดหากเรียนได้หากโครงการเริ่มต้น คุณ
สามารถที่จะปรับเปลี่ยนช่องทางที่มีได้รับรางวัลของที่มีต่อในสิ่งที่สร้างสรรค์นั้นหรือไม่ คุณสามารถใช้
ทฤษฎีสมมุติเพื่อตัดสินความช่วยเหลือ (ปัจจัยที่จะเล่าไป) ให้กับที่นี่และผลที่ออกมาเป็นเรื่องที่บวก
กับกลุ่มของคุณหรือไม่ คุณไม่ได้ทฤษฎีของแรงจูงใจโดยเฉพาะทฤษฎีเดียวที่มีความถูกต้อง ควรจะ
ประกอบด้วยหลายๆ ทฤษฎีรวมกันและนามากับกับบริบทที่แตกต่างกัน ความแตกต่างอันเกิดจาก
ปัจจัยที่เป็นความเรียนรู้จ่ายคือดังข้างบนและระยะสั้นที่มีต่อผลกระทบว่าการนำ นั้น บางทฤษฎี
แรงจูงใจอาจต้องอาศัยการบริหารจัดการตัวตนเองอย่างกว้างขวางและยุติธรรม เช่น การดำรงหน้าที่ในตนเอง การได้รับข้อมูล

ย้อนกลับ การกำหนดกลยุทธ์ และอีกสิ่งที่ต้องคำนวณเป็นอย่างหนึ่ง ทฤษฎีแรงจูงใจสิ่งที่จะทำให้เกิดขึ้นอาจมีความแตกต่างของแต่ละคนทางด้านบุคคลิกภาพที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจ สุดท้าย Erez ได้บันทึกความสำคัญของการแตกต่างทางวัฒนธรรมของการจูงใจในการทำงานวัฒนธรรมแตกต่างกันในขอบเขตสิ่งที่จะทำให้สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและการบรรลุผลโดยส่วนรวม และกลายเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมหรือขัดขวางการจูงใจ

โดยสรุป การจูงใจในการทำงานมีส่วนต่อรองทางมหากาพย์และไม่มีทางออกง่าย ๆ หรือ "วิธีการเดินที่ถูกต้อง" ในการจูงใจบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับทันตศิลป์

คำจำกัดความและความหมายของทันตศิลป์

ทันตศิลป์คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่จะเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคลบางคนหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Good ถ่ายถังใน จิตวิทยา ศิริราชพยาบาล, 2543, หน้า 35) เป็นสิ่งที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ในอดีตที่จัดเรียงเป็นระบบโดยจะสะท้อนออกมาเมื่อปจจัยบุคคลแตกต่างกับสถานการณ์ใหม่ ๆ (Newcomb, Theodore, Ralph, Turner, & Philip, 1965, p.107)

ทันตศิลป์คือความรู้สึกและการประพฤติในแนวทางใดแนวทางหนึ่งโดยเฉพาะต่อตัวตัวอย่างอยู่เสมอ ทันตศิลป์ของบุคคลโดยบุคคลหนึ่งต่อตัวตัวอย่างจะมีทั้งความรู้สึกและความเชื่อถือจากคน ๆ หนึ่งนี้มี

ทันตศิลป์ที่ไม่ได้แลกเปลี่ยนแสดงให้เห็นโดยเฉพาะจะมีความรู้สึกและความเชื่อในทางลบ (สมศิลป์, 2521, หน้า 78)

ทันตศิลป์เป็นการรวมความรู้สึกที่มีต่อกัน ความเชื่อ ความคิดเห็นและความจริงเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบโดยทั้งหมดจะมีความเกี่ยวพันกันและมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น (สมศิลป์, 2522, หน้า 51)

ทันตศิลป์เป็นความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิสัมพันธ์เฉพาะ_onlyต่อสถานการณ์บางส่วนที่ทันตศิลป์เป็นความรู้สึกและความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของบุคคล สถานการณ์ สถานที่ และข้อมูลใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลหรือที่จะแสดงปฏิสัมพันธ์ตอบสนอง ต่อพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น เป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมโดยตรง (Fishbein & Ajzen, 1975, p.102)
ทัศนคติ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่อง อาจมาจากบุคคลที่มีความตั้งใจในการทำสิ่งที่ต้องการจะแสดงพฤติกรรมของตนในด้านบวกโดยตรง ทัศนคติเป็นความไม่เป็นเอกลักษณ์ของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ อาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เท่าที่จะไม่เห็นด้วยหรือเกี่ยวกับความรู้สึกส่วนความชอบ ความแย่เกิดเป็นต้น (Newcomb อ้างถึงในอริจินาสเตรย์ชัน, 2543, หน้า 35)

ทัศนคติเป็นเรื่องของระดับความนิยมที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนมีผลต่อสิ่งที่มีมากแต่ก่อนแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ประสบการณ์หรือการเลือกแบบ (ประกาศพิเศษ สรุปราย, 2526, หน้า 34) ที่ท่านได้เกี่ยวข้องอยู่

ทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์ภายในจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกกล่าว โดยมีผลเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องด้วยหรือกลุ่มทางสังคมที่ได้ไปเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ ทัศนคติยังขึ้นอยู่กับบุคลิกทัศนคติทางสังคมซึ่งเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติต่อหลากหลายประสบการณ์ต่อจากกรณีที่พบว่า ทัศนคติจะมีผลกระทบเบื้องต้น ที่นี้เพราะทัศนคติที่เกิดขึ้นนั้น จะมีกระบวนการติดวิเคราะห์ประเมิน และสรุปจะระบายเป็นความเชื่อ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย (รงชัย ตันติการย์, 2540, หน้า 75-76)

องค์ประกอบของทัศนคติ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความนิยมที่ (Cognitive component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่ไปเกี่ยวข้องชอบและไม่ชอบ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลต่อต่างกันไปตามบุคลิกภาพของบุคคล เป็นลักษณะที่ค่านิยมของแต่ละบุคคลเป็นตัวกำหนดความคิดเห็นที่หนึ่ง

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior component) เป็นการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ หรือบุคคลในบุคคลนั้นซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ความคิดและความรู้สึกทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพราะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยเล็กน้อยที่แตกต่างกันของบุคคลนั้น บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทดังต่อไป คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก คือ ทัศนคติที่ข้ามไปให้บุคคลแสดงออกมีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบสนองต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดๆ เรื่องราวหนึ่ง รวมถึง หน่วยงาน องค์การสถาบัน และการดำเนินกิจกรรมขององค์กร และอื่นๆ

2. ทัศนคติเชิงลบ คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปทางเสียเสียไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเสียบกับผลกระทบส่งผลร้าย รวมทั้งเกิดขึ้นต่อบุคคลในบุคคลนั้น เรื่องราวใด เรื่องราวหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การสถาบันและการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่นๆ
3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อสุดท้าย

หน้าที่ของทัศนคติ

ทัศนคติจะทำหน้าที่เป็นกลไกที่สำคัญ 4 ประการ (Katz, 1960, pp 163-168) ดังนี้

1. เพื่อการปรับตัว (adjustment) โดยแต่ละบุคคลจะอาศัยทัศนคติเป็นเครื่องยืดหยุ่นสำหรับการปรับปรุงตัวเองของตนเองให้เป็นไปในทางที่จะได้เกิดประโยชน์แก่ตนเองสุดท้ายและไม่ได้ผลเสียบ่อยที่สุด ดังนั้น ทัศนคติสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของบุคคล

2. เพื่อการป้องกันตัว (ego defense) โดยปกติบุคคลมักมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (Self-image) ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกป้องกันตัวโดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกป้องกันเกี่ยวกับความรู้สึกปกติ หรือถือว่าอยู่ในสถานะการณ์และ...

3. เพื่อการแสดงความหมายของคำตัวมี (value expression) ทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งของคำตัวมีต่างๆ ได้แสดงออกเป็นผลให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวได้

4. เพื่อใช้เป็นตัวจัดระเบียบความรู้ (knowledge) ทัศนคติจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลสามารถใช้ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัว พัฒนาให้บุคคลสามารถรู้และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวได้

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีความรู้ความเข้าใจที่ดี เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม ดังนั้น การที่จะให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งหรือเรื่องต่างๆจะต้องพยากรณ์ เมื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยการให้ความรู้ก่อนทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้เพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดความเข้าใจของทัศนคติที่มีอยู่นั้น โดยหากทัศนคติมีความเข้าใจมาก โอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยวิธีดังต่อไปนี้นั้นยาก (Persuasive communications) ยอมจะทำให้ได้ผลมากในบางกลุ่มที่สามารถเข้าใจทัศนคติที่มีอยู่มีมีมากที่สุดที่จะยืนหยัดหรือגלั้นย้อนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติย่อมมีโอกาสเจรจาให้ได้ โดยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยวิธีการเจรจาให้ได้การรู้จั้งใจ
ให้มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อยอดของการข้อมูลที่เหมาะสมต่อองค์กรของทัศนคติติที่เกี่ยวข้องของข้อมูลนั้นจะต้องมีขั้นตอนการจัดรูปลักษณะของทัศนคติติที่สุด (Newcomb, Theodore, Ralph, Turnor, & Philip, 1965, p.107)

การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติติจะขึ้นกับปัจจัยหลายประการ

1. การเจริญทางด้านร่างกาย (biological motivations) ทัศนคติติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันในพื้นฐานทางร่างกายของบุคคล ดังกล่าวจะสร้างทัศนคติติที่สัมพันธ์กับทัศนคติหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่ขัดขวางความได้เสียตอบสนองความต้องการได้

2. ข่าวสารข้อมูล (information) ทัศนคติติจะมีพื้นฐานมาจากข้อมูลและข้อข้าราชการข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมาตามกลไกของการเลือกเห็นในการมองเห็นและการเจริญปัญหาต่างๆ (selective perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เขามาสู่บุคคลจะทำให้บุคคลนั้นเกิดปฏิกิริยาและสร้างเป็นทัศนคติติดับนก

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (group affiliation) ทัศนคติติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่างๆที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มสังคมต่างๆที่โดยทางตรงและทางอ้อม

4. ประสบการณ์ (experience) ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อนั้นสิ่งของมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีประสบการณ์ถูกกล่าวถึงเป็นทัศนคติติได้

5. สภาพแวดล้อมการ (personality) มีผลกระทบที่สำคัญในการสร้างทัศนคติติให้กับบุคคลตัวเดียว ด้วยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อยอดสองขั้นตอนของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับคือ (ดูสุข หลักคิด ตัวอย่าง ทรัพย์ศักดิ์, 2542, หน้า 42)

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด โดยสิ่งที่ทำได้ก็การเปลี่ยนแปลงต่างๆจนมาจากข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจมาจากที่มองชำนาญหรือบุคคลอื่น

2. การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก โดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะมาจากประสบการณ์หรือความประทับใจหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความสะดวก

3. การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติการตาเนียนชีวิตในสังคม ซึ่งไม่มีผลต่อบุคคลทำให้ต้องเปลี่ยนพฤติกรรมเสียใหม่

แนวความคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)
และผลิตภาพในการให้บริการ (Service productivity)

Millet (1954, p.13) กล่าวว่า เป็นหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสามารถแก้ไขปัญหา โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค
หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานภาคครูที่มีฐานคิดที่ว่า คนทุกคนทำเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเทียมกันในแม้จะมีกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัญหาบุคคลที่ใช้มาตรการในการให้บริการ เดียวกัน การให้บริการต้องมีผล หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะเกิดขึ้นไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลิขสิทธิ์ มีจินตนาการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจินตนาการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแล้วผู้รับบริการ การให้บริการย่อมต้องเน้นถึง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะและเป็นหลัก ไม่ใช่อิทธิพลของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวย่างหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และการปฏิบัติงาน ตามอัธยาศัย คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของ ธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาประสิทธิภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวัง ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ลิตเตอร์จากการพูด ปากต่อปาก จากการเผยแพร่ของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจได้เพียงพอถ้าได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประสบการณ์ ความเชื่อมั่น ความมั่นคง ความมั่นใจ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ของ การตอบสนอง ประกอบด้วย ความมั่นใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุตสาหะ มีการตัดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประสบการณ์ตาม ความสามารถ ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในการรับรู้จากการที่ได้รับการ ประสบการณ์ การตอบสนอง ผู้ใช้บริการจะเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร มากมายขึ้นกันไป ผู้ใช้บริการจะเห็นความต่อเนื่อง เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ปัญหาที่เกิด ความสุภาพต้องป้องกัน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต้องผู้ใช้บริการ ให้การตอบรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ปัญหาที่เกิด การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารที่จะแข็งแกร่งและมั่นคงในงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประสบการณ์ที่เชิด ความเชื่อมั่น คุณภาพของงานบริการที่มีความเที่ยงตรงนำาสื่อถึง ประสบการณ์ที่แตก ความน่าจะ ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เข้า เครื่องมือ อุปกรณ์
ประชากรที่เก่า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประสบการณ์ด้าน การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบด้วยการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่อการอ่านความสะอาดผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวทางในการบริการงานภาครัฐวิหนู

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือการให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความสำรับถึงสูงขึ้นโดยจ่ายค่าหาง่ำกิจ เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูงสุดคุณภาพบางส่วน เช่น ขณะตรวจคืนได้มีจำนวนมากขึ้นโดยตลอดเวลาที่ใช้สำหรับเฉพาะราย เบื้องที่บริการที่มีเป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามามากขึ้นและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการจากอาคารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง เกี่ยวกับบริการที่มีผล การใช้บริการหรือสินค้าต่างๆ เช่น บริการซ่อม เป็นการลดบริการจ้างคนให้หรือ การใช้เครื่อง การออกแบบการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น การวิเคราะห์ก็จะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาล การให้สิ่งปลูกฝังที่มีให้บริการของคนแทนงานของบริษัท เช่น ร้านข้าวอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยต่อเองถูกใจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่ของการลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า การวัดความพึงพอใจในการบริการ Millet (1954, p.397) ได้กล่าวถึงกับความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวิจารณ์จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่จำเป็นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นหรือตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความรักษาหน้า คือ การพัฒนาบริการทางด้านปรอทญา และคุณภาพที่มีความจริงย่ำแย่ๆไปเรื่อยๆ

วรคแรก ฉันทร์ (2544) ได้สังเกตและได้เสนอการพัฒนาด้านแบบการบริการสาธารณสุขที่เป็นเลิศกรณีศึกษาจากต่างประเทศ การบริบูรณ์บริการสาธารณสุขจะให้มีคุณภาพ ต้องให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการบริการคุณภาพโดยแบ่งผลสัตว์ตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่า มีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมและมีสิ่งผลิตภาพต่างๆ ซึ่งจะ ของเทคโนโลยีและการอยู่ให้ความสำคัญกับกลุ่ม ที่ต้องการการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสมบูรณ์จึงได้มีทางเลือกในการให้ค่านิยม หรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการบริบูรณ์การให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การสนับสนุนได้
Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความสามารถที่มีความต้องการของผู้บริโภคในการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพเพื่อต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักสี่ ต้องสร้างข้อเสนอแนะจากผู้บริโภคบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ได้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการบริการบริการได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้ใช้บริการ ที่มีงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในการบริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ

(1) หลักความสะดวกคือกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประชาชนหรือบริการที่องค์การจัดให้มัน จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มีเป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มีมันแล้ว นอกจากนี้จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเข้าถึงของประชาชน และบริการแล้วถ้าไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ดังนี้

(2) หลักความเสมอถ้อย กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทั้ง ๆ หมด ๆ ตามความพอใจของผู้บริโภคหรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดให้มัน จะต้องมีแก่กลุ่มให้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

(4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสามารถ กล่าวคือ บริการที่จัดให้มันเองรับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ่งเปลี่ยนแปลงการไม่มากนัก ที่ยังไม่เป็นการสร้างภาระภูมิภูมิจากการให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติรับบริการมักเกินไป โดยให้กลุ่มงานดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจ สนับสนุนให้หน่วยงานที่มี ima คาร์บิรูปยืดหยุ่นมากขึ้น (Rhodes, 1996)

เร็ว แสงสุริยะ (2547) ได้ทำการศึกษาการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านบริการที่มีการให้บริการสารสนเทศของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ได้ความต้องการหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery—ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการประการได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์ โทรสาร ที่เป็นบริการแบบเดิมรูปแบบให้บริการประชาชนเมื่อนอกลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปจำกลูกค้า การให้บริการของรัฐ (government gateway) โดยรูปแบบของการ
บริการอีทีกทอร์นิคของรัฐบาลค่าน้ำคิด 4 รูปแบบ คือ รัฐบาลสุสานชาญ (Government to Citizen-G2C) เป็นเรื่องที่บริการประชาชนซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปของรายได้ซึ่งนำมาจ่ายให้แก่ประชาชน ซึ่งถือเป็นการพัฒนาการรับรู้งบประมาณ การเก็บภาษี การออกใบเสร็จภาษี รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นบริการที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้นจัดจำเป็นของทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขอข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้สิทธิพิเศษ รูปแบบที่สาม คือ บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government -G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ (Government to Foreign -G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานการระหว่างการลงทุน การต่อสายทางพื้นที่ศึกษา

ประวัติสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง

สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2507 โดยใช้มาตรการเข้าเป็นสำนักงาน ตั้งอยู่เลขที่ - ถนนท่าคารวัณีย์ ต.บ้านบ่อ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงแรก ก่อนก่อสร้างสำนักงานปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2497 ซึ่งมีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในการจัดระเบียบที่แผนกทะเบียนพาหนะกรมการจราจร และทำการออกใบอนุญาตขับรถตามพระราชบัญญัติการขนส่ง โดยครอบครุมเขตพื้นที่จังหวัดลำปาง ในขณะนั้นขนส่งจังหวัดลำปาง นครราชสีมา บุรีรัมย์ เริ่มต้นการดำเนินงานส่งจังหวัดลำปาง เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2507 ซึ่งก็ถือว่าการปฏิบัติงานเป็นการตรงอย่างยิ่งๆ

เมื่อปี พ.ศ.2521 ได้มีการรับโอนงานทะเบียนรถโดยสารหน่วยบุคคล (ป合规) พร้อมใบอนุญาตขับรถตามพระราชบัญญัติรถยนตร์ จากกรมการจราจร มาดำเนินการในปี พ.ศ.2522 งานทะเบียนรถโดยสารหน่วยบุคคลได้ถูกปรับโครงสร้างอีกครั้งหนึ่ง ในปี 2523 ซึ่งในปี 2522 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 กำหนดให้สำนักงานขนส่งจังหวัดมีหน้าที่ควบคุมติดตามการควบคุม กำกับ ดูแล การจัดระเบียบการขนส่งภายในจังหวัด ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก โดยรับผิดชอบด้านประกอบการขนส่ง การรับจัดการขนส่ง การตรวจ รวบรวมจัดทำสถิติ และรวบรวมข้อมูลในการวางแผนการขนส่ง การตรวจสอบและประเมินผลการกระทำผิดตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่ง และดำเนินการต้นส้านั้นขนส่งผู้โดยสาร รับคำร้องเรียนและออกใบอนุญาตผู้ประกอบการตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก

ต่อมาในปี พ.ศ.2531 กรมการขนส่งทางบกได้รับโอนงานทะเบียนรถยนต์จากกรมการจราจรมาดำเนินการที่กรมการทะเบียน ตามพระราชบัญญัติรถยนตร์ พ.ศ.2522 และพระราชบัญญัติจราจรทางบก ดำเนินการจัดตั้งทะเบียนใหม่ จัดเก็บภาษี งานทะเบียนรถ และใบอนุญาตขับรถ และข่าว
คำธรรมเนียมต่างๆ ตามพระราชบัญญัติธีโละน์ พ.ศ.2522 ณ อาคารชั้นสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอ จ.ลำปาง แห่งเดิม

ช่วงระยะเวลา พ.ศ. 2533 สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปางได้รับบริจาคที่ดินจาก นายบุญเรือง ชุมอินทร์ธาร จำนวน 13 ไร่ และ นายสุนันท์ กิตติวัฒนกุล จำนวน 7 ไร่ เพื่อนำไปในการก่อสร้าง สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง บนเนื้อที่ 20 ไร่ และได้รับงบประมาณในกอสร้างจากกรมการขนส่งทางบก เป็นจำนวนเงิน 32,700,000 บาท (สามสิบสองล้านเจ็ดหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 1039 หมู่ 1 ถนนธิดารุจานันต์ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้เวลาการสร้างเป็นระยะเวลา 1 ปีเศษ และได้เริ่มดำเนินการเปิดให้บริการครั้งแรกของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ณ วันที่ 6 มกราคม 2535 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน โดยให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถ งานทะเบียนรถ ตามพระราชบัญญัติธีโละน์ งานตรวจสภาพ งานทะเบียนรถตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก งานข้าราชการขนส่ง รวมทั้งงานบริการทั่วไป ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ทั้งนี้เพื่อเป็นการให้บริการแก่ประชาชน ในปัจจุบันสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ตั้งอยู่เลขที่ 1039 หมู่ 1 ถนนธิดารุจานันต์ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ปฏิบัติงานบริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนรถ งานใบอนุญาตขับรถ งานตรวจสภาพรถ งานใบอนุญาตประกอบการขนส่ง งานตรวจการ เลื่อนภูมิ ประชาชนมาใช้บริการประมาณ 200 - 500 ราย/วัน และให้การรับชำระภาษีรถประจำปีตามกฎหมาย ว่าด้วยรถยนต์แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one-stop-service) เลื่อนภูมิประชาชนมาใช้บริการประมาณ 100 - 300 ราย/วัน ทั้งนี้ยังมีการให้บริการตามจุดต่างๆ ดังนี้

1. ให้บริการประชาชนสัญจรรบิการร่วมจังหวัดลำปาง ณ ห้างอุทุมพรพัฒนา เลื่อนภูมิประชาชนมาใช้บริการประมาณ 100 - 300 ราย/วัน
2. การให้บริการออกใบข้อผิดเคลื่อนที่ ณ สถันตรวจสภาพรถเอกชนในแต่ละวัน เลื่อนภูมิประชาชนมาใช้บริการประมาณ 100 - 300 ราย/วัน

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรที่ให้ความความสำาคัญกับการขนส่งทางถนน และการให้บริการ เพื่อคุณภาพชีวิต ที่ดีของประชาชน

พันธกิจ

1. จัดระเบียบ พัฒนา และส่งเสริมการขนส่ง และการสัญจรทางถนนให้มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม คุณค่าทางเศรษฐกิจ และเข้าถึงภูมิทั้งการขนส่งรูปแบบอื่น รวมทั้งประเทศ เพื่อนัน
2. ศึกษา พัฒนา และทำให้ดูดดูและปลอดภัย และสืบทอดกลับให้คงเหลืออยู่ในมาตรฐานสากล รวมถึงการส่งเสริมสร้างความมั่นใจการขนส่งทางถนนและการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย
3. ให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้

วัฒนธรรม

บริการเป็นมิตร โอกาสเท่าเทียม ผู้มีความต้องการพัฒนา

คำนำ

บริการด้านไว โปร่งใสเป็นธรรม พร้อมนำเทคโนโลยี สามารถร่วมพัฒนา

ที่ตั้ง

สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ตั้งอยู่ที่ 1039 ถนนวิรุฬห์ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง รหัสไปรษณีย์ 5200 จังหวัดลำปาง ตั้งอยู่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพฯ ตามทางหลวงแผ่นดินสายพหลโยธิน ประมาณ 602 กม. ตามทางรถไฟประมาณ 625 กม. มีเนื้อที่ประมาณ 12,533.961 ตร.กม. หรือประมาณ 7,833,726 ไร่ มีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับ 5 ของภาคเหนือ รองจากเชียงใหม่ ลำปาง แม่ฮ่องสอน และเพชรบูรณ์

อำนาจและหน้าที่

ที่ศูนย์ ติดต่อกับ อ.เมือง อำเภอมدينة
ที่ศูนย์ ติดต่อกับ อ.เมือง อำเภอ
ที่ศูนย์ ติดต่อกับ อ.เมือง อำเภอ
ที่ศูนย์ ติดต่อกับ จังหวัดลำปาง
ลักษณะการปฏิบัติงาน และสภาพพื้นที่ในชุมชน

สภาพพื้นที่โดยทั่วไป เป็นพื้นที่ราบ และติดแม่น้ำ(แม่น้ำลำปาง) เบี่ยงบางส่วน สภาพการตั้ง บ้านเรือนในชุมชน หมู่บ้าน ปากคลอง ไม่แออัด

ข้อมูลท้องถิ่น

ปัจจุบันสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง มีหน่วยงานชั้นต่าง จำนวน 3 แห่ง ได้แก่
(1) สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง สาขาอำเภอเมือง
(2) สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง สาขาอำเภอเมือง
(3) สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง สาขาอำเภอเมือง

โดยมีที่พักอาศัยของสำนักงานจังหวัด ดังนี้

1. สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ร้านพิมพ์ใบเดินทางพื้นที่ 6 อ้าบเอกได้แก่
(1) อ้าบเอกเมือง
(2) อ้าบเอกห่างจาก
(3) อ้าบเอกเมือง
(4) อ้างอิงภาษา
(5) อ้างอิงแหล่ง
(6) อ้างอิงเสริมงาน

2. สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง สาขาอบางแก้ว รับผิดชอบในเขตพื้นที่ 3 อ่างเกล้า ได้แก่
   (1) อ่างเกล้าจตุรัส
   (2) อ่างเกล้าวังเหนือ
   (3) อ่างเกล้าเมืองปาน

3. สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง สาขาอบางลีน รับผิดชอบในเขตพื้นที่ 3 อ่างเกล้า ได้แก่
   (1) อ่างเกล้าลีน
   (2) อ่างเกล้าบ้านบาง
   (3) อ่างเกล้าแพะ

4. สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง สาขาอบางอร่า รับผิดชอบในเขตพื้นที่ 1 อ่างเกล้า
   สำนักงาน

โครงการสร้างสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานขนส่งจังหวัดมีหัวหน้าสำนักงานเป็นระดับ
ตำแหน่งสำนักงานจังหวัด แบ่งออกเป็น 1 กลุ่ม 3 ฝ่าย และ 1 งาน ดังนี้
   1. กลุ่มบริหารขนส่ง
   2. ฝ่ายทะเบียนรถ
   3. ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
   4. ฝ่ายตรวจสอบการพหล
   5. งานบริหารงานทั่วไป

สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง มีการจัด (ดังนี้)

(1) งานบริหารทั่วไป

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณงานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี
การจัดทำงบประมาณ การพัสดุ งานรับซื้อสิ่งของพื้นฐานงานอื่น งานทะเบียนรถราชการ งานธุร
การทั่วไป และช่วยงานสำนักงานจังหวัด

(2) กลุ่มวิชาการขนส่ง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานวิชาการขนส่งเกี่ยวกับการกำหนดระเบียบปฏิบัติหรือยกเลิก
เส้นทางเดินรถ และเรื่องอื่นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมระบบจัดท่าสถิติ และวิเคราะห์
ข้อมูลการขนส่ง เพื่อวางแผนการจัดระบบจราจรที่ดี การควบคุมจราจร และงานด้านประกอบการขนส่ง
ทุกประเภทและการควบคุมปฏิบัติตามการดำเนินงานของผู้ประกอบการขนส่งให้เป็นไปตามเงื่อนไขใน
นโยบายและกิจการตนเอง การตัดสินใจการจัดทำบันทึกการจัดทำบันทึก การต่ออายุบันทึกและภาษีธุรปกรณ์ การทำรายการภาษี การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียน การอาญา ยกเลิก หรือเพิกถอนการจัดทำบันทึก การย้ายทะเบียนจากจังหวัดอื่น การย้ายทะเบียนไปใช้บัตร ต่างจังหวัด ฯลฯ การตรวจสอบบัตรและบัตรภาษีธุรปกรณ์ รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนําการแจ้งเกิดปัญหา และตอบข้อหาหรือเกี่ยวกับงานต่างทะเบียน และภาษีธุรปกรณ์สํานักงานชั่งจังหวัด และ สํานักงานชั่งจังหวัดสาขา

4. สงวนในอนุญาตขับรถ

มีหน้าที่ควบคุมสอดส่องการดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตการต่ออายุ การเปลี่ยน ประเภท การยกเลิกสาณ การแก้ไขรายการ การย้าย การอาญา ยกเลิก หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับรถ และผู้ประกอบตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ การบรรเทาสถานะและ รัฐผลประโยชน์ในใบอนุญาตขับรถและผู้ประกอบในสํานักงานชั่งจังหวัด รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนําการแจ้งเกิดปัญหา และตอบข้อหาหรือเกี่ยวกับงานต่างทะเบียนใบอนุญาตขับรถของสํานักงานชั่งจังหวัด สาขา

5. ฝ่ายตรวจสอบ

มีหน้าที่ควบคุมสอดส่องเกี่ยวกับการตรวจสอบ การตรวจสอบ การตรวจสอบภาษีการย้ายที่อยู่ การย้ายที่อยู่ การย้ายที่อยู่ภายนอก หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับรถ และผู้ประกอบตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ การบรรเทาสถานะและ รัฐผลประโยชน์ในใบอนุญาตขับรถและผู้ประกอบในสํานักงานชั่งจังหวัด รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนําการแจ้งเกิดปัญหา และตอบข้อหาหรือเกี่ยวกับงานต่างทะเบียนใบอนุญาตขับรถของสํานักงานชั่งจังหวัด สาขา

6. สํานักงานชั่งจังหวัดสาขาอําเภอเดิน แซ่ห้วย และสาขาอําเภออาจาร

มีหน้าที่ควบคุมสอดส่องการดำเนินการงานธุรการ และการเงิน งานประกาศการขนส่ง สวนบุคคล งานตรวจการขนส่ง งานทะเบียนและภาษีธุรการตรวจสอบ งานใบอนุญาตผู้ประกอบการ งานใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ในเขตพื้นที่รับผิดชอบปัจจุบันคือ สาขาอังกฤกการ, เลย และสาขาอ่เภอเจริญ ตามลําดับ
นาย ปิยุทัศน์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับข่าวสารข้อมูล
ประจำปีของสานักงานขนส่งทางบก จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการรับข่าวสารข้อมูลประจำปีของสานักงานขนส่งทางบก จังหวัดชลบุรี ตามกฎหมายว่าด้วยรถยณ์
แบบเบื้องต้น ณ จุดเดียว (ONE STOP SERVICE) วัตถุประสงค์ในการวิจัยเป็นการที่ 1. เพื่อศึกษา
ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับข่าวสารข้อมูลประจำปีของ สานักงานขนส่งทางบก
จังหวัดชลบุรี ตามกฎหมายว่าด้วยรถยณ์แบบเบื้องต้น ณ จุดเดียว ประชากรที่ 2. เพื่อศึกษาถึงวัตถุประสงค์
ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนในการรับข่าวสารข้อมูลประจำปีของสานักงานขนส่งทางบก
จังหวัดชลบุรี ประชาชนผู้ใช้บริการสานักงานขนส่งทางบก จังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้เครื่องหมายสถิติเชิง
พรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย
(X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อดูถึงการเข้าสู่ช่องทางไปทางปัจจัยที่มีความส่วนบุคคล
ความพึงพอใจข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านการให้บริการ และความพึงพอใจด้าน
สถานที่ให้บริการ การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติค่า t-test และ one way ANOVA เปรียบเทียบความ
แตกต่างโดยใช้วิธี Post Hoc ในการจัดคู่แบบ LSD แล้วนำมาอธิบายในรูปแบบตาราง ผลการศึกษาโดย
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับข่าวสารข้อมูลประจำปีของสานักงานขนส่งทางบก จังหวัด
ชลบุรี ตามกฎหมายว่าด้วยรถยณ์แบบเบื้องต้น ณ จุดเดียว อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเบื้องต้นได้
ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนให้ความสำคัญ
เป็นอันดับที่ 1 ด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนให้
ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ด้านการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชน
ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจ
การรับข่าวสารข้อมูลประจำปีของสานักงานขนส่งทางบก จังหวัดชลบุรีตามกฎหมายว่าด้วยรถยณ์
แบบเบื้องต้น ณ จุดเดียว ไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบสมมติฐาน
อายุ, สถานภาพ, การศึกษา, อายุ, และรายได้ ของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการรับข่าว
สารประจำปีของสานักงานขนส่งทางบก จังหวัดชลบุรีตามกฎหมายว่าด้วยรถยณ์

ไพริน ศรีทอง (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ข้าราชการขนส่งจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการบริการของข้าราชการขนส่งจังหวัดระยอง โดยกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 2 ประการ
ดังนี้

1. เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของราชการขนส่งจังหวัด
ระยอง

2. เพื่อศึกษาถึงเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของข้าราชการขนส่งจังหวัดระยอง
กลุ่มประกาศการที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่ได้รับตั้งต่อถึงสำนักงานขนส่งจังหวัดรายในเดือนพฤศจิกายน 2543 จำนวน 146 คน โดยการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบบัญชี (Accidental Sampling) ใช้วิเคราะห์แบบสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปของร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windowsระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดระยะหนึ่งโดยผู้วิจัยได้กำหนดความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการสร้างสรรค์ผู้ให้บริการ ประชาชนปรกติระหว่างส่วนใหญ่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปรับปรุงที่พบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ความมั่นคงในการได้รับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน เพราะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่านั้น ส่วนความคิดเห็นด้านระบบการให้บริการและการสร้างสรรค์ความสร้างสรรค์ของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบการใช้จ่ายเวลาน้อย ทางสำนักงานขนส่งจังหวัด ยังต้องมีการปรับปรุงการให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และการสร้างสรรค์ เพราะมีประชาชนมากกว่า ร้อยละ 20 ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยมาก ต่อการให้บริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัด

สุภาพ นามวงศ์คุณธรรม (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนรถ ศึกษากรณีในสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนรถ ศึกษากรณีในสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่ศึกษาประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี และศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานด้านงานทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของการให้บริการพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานแต่ยังขาดการให้ความร่วมมือกันทำงานเป็นทีม ส่วนด้านการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบของการให้บริการ เนื่องจากมีความเข้าใจ ขั้นตอนการดำเนินการไม่ซับซ้อน แต่ใช้ระยะเวลาดำเนินการมากเกินไปและเหมาะสม และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและความพึงพอใจของสถานที่ทำงานแต่ยังไม่เหมาะสมในสำนักงานย่อยทางการประชาชนพิจารณาและป้ายแสดงรายละเอียด ขั้นตอนและสถานที่ติดต่อราชการสำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการที่พบคือ เจ้าหน้าที่ควรสร้างความมุ่งมั่นพึงพอใจกับประชาชนที่มีต่อต่อไปมากขึ้น สร้างความรู้
ให้แก่ประชาชนให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและระเบียบการต่อถ้าการผู้แทนประชาชนส่วนรวมมากกว่าประชาชนส่วนคน และควรรับผิดการประชาชนสัมพันธ์ เอกสารเผยแพร่ ป้ายประกาศการบริการแบบฟอร์มให้มีมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างสุขสุกด้วย

ผู้ช่วยสาธารณะ ดร.ศิริโภท ศิริชุ่ม บุญเกียรติ (2553) ได้ศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลต้านDebugEnabled จัดเบี้ยสมาชิก จัดวัสดุเครื่องรายผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลต้านDebugEnabled จัดเบี้ยสมาชิก เบี้ยราย

1.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลต้านDebugEnabled ไม่น้อยกว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลต้านDebugEnabled อยู่ในระดับมากที่สุด (X = 6.02) และหากพิจารณากับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลต้านDebugEnabled เท่าก้องมากกว่าที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การดำเนินงานสม่ำเสมอและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” (X = 6.07, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการแก้ไขของหน่วยงาน” (X = 6.05, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” (X = 6.01, ร้อยละ = 76-80)

1.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลต้านDebugEnabled ไม่น้อยกว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลต้านDebugEnabled อยู่ในระดับมากที่สุด (X = 6.08) และหากพิจารณากับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลต้านDebugEnabled เท่าก้องมากกว่าที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” (X = 6.16, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” (X = 6.13, ร้อยละ = 76-80) และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” (X = 6.10, ร้อยละ = 76-80)

จ.ศ.ท.หมู่ รุจีกานต์ ทองแคลิม (2553) ได้ศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบตัวเลขทางปกครองเมือง ผลการวิจัยพบว่าการวิจัยครั้งนี้มีรัตุลประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบตัวเลขทางปกครองเมือง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบตัวเลขทางปกครองเมือง 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ต้องรองับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตัวเอง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสภาวะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจึงถือว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสนับสนุนตัวเลขของระบบค้น endowed จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ย ร้อยละ ร้อยละที่สูงสุด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตัวเอง สถานีตัวเลขของระบบค้นendorsed โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตัวเองสถานีตัวเลข นครปฐมเมือง จำแนกตาม เฟส ระดับการศึกษา อื่นๆ รายได้ต่อเดือน กลุ่มงานที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และปรับเบียนเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตัวเอง จำแนกตาม อายุ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตัวเอง กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตัวเอง สถานีตัวเลขของระบบค้นendorsed มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

รังวัด คงเตี้ย (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและปรับเบียนเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานประกันภัยจังหวัดพังงา โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ที่เข้ามาติดต่อขอให้บริการกับสานักงานประกันภัยจังหวัดพังงา โดยการสุ่มตัวอย่างมา จำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้ใช้บริการสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8866 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายตัววิธีขอของเขตพื้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการของสานักงานประกันภัยจังหวัดพังงาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 จากการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างจำนวน 162 คนคิดเป็นร้อยละ 40.50 และมีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 190 คนคิดเป็นร้อยละ 47.50 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานประกันภัยจังหวัดพังงาในการรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นระดับพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคัดค้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการเป็นอันดับที่สองและสุดท้ายในส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้ายผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพผู้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสานักงานประกันภัย
จัดหวัตรพังงา ใบประกาศแต่งตั้งก่อนอย่างมีบัตรสำคัญทางสิทธิ์ที่ระดับ .001 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำสุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานประชามนยั่งยืนจัดหวัตรพังงา ใบประกาศแต่งตั้งก่อนอย่างมีบัตรสำคัญทางสิทธิ์ที่ระดับ .001 ประชาชนที่มีอายุต่ำสุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานประชามนยั่งยืนจัดหวัตรพังงา ใบประกาศแต่งตั้งก่อนอย่างมีบัตรสำคัญทางสิทธิ์ที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันและประชาชนที่มีรายได้ต่ำสุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานประชามนยั่งยืนจัดหวัตรพังงา ใบประกาศแต่งตั้งก่อนกัน

จินดา คงเทพเมืองพะรุ (2541) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปิดิกัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปิดิกัณฑ์ 7 ด้านคือ ด้านทะเบียนร่างกฎหมาย ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสวัสดิการและด้านความสะอาด ด้านการศึกษา และด้านการประชาสัมพันธ์

2) เพื่อแม้วิธีที่มีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปิดิกัณฑ์ 7 ด้าน

3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับปรุงการบริการของเทศบาลเมืองปิดิกัณฑ์ ทั้ง 7 ด้านกลุ่มทายอย่างในการวิจัยเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปิดิกัณฑ์ จำนวน 390 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปิดิกัณฑ์ทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิจัยที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปิดิกัณฑ์ทั้ง 7 ด้านพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านสาธารณูปโภคแตกต่างกันอย่างมีบัตรสำคัญทางสิทธิ์ และประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีบัตรสำคัญทางสิทธิ์ และประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อด้านการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีบัตรสำคัญทางสิทธิ์

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปิดิกัณฑ์ ด้านอาณาจักร ด้านทะเบียนร่างกฎหมาย ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการบริการของเทศบาลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีบัตรสำคัญทางสิทธิ์ ด้านพัฒนาการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีบัตรสำคัญทางสิทธิ์ ด้านการบริการของเทศบาลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีบัตรสำคัญทางสิทธิ์

3. ปัญหาและความคิดเห็นทั่วไปของประชาชนในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลเมืองปิดิกัณฑ์ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านทะเบียนร่างกฎหมาย ได้แก่ หนังสือของประชาชนความมั่นคงของพื้นที่ ด้านป้องกันและ
บรรณาธิการระยอง ได้แก่ ขาดการตรวจสอบดุลยดุลยและความปลอดภัยในเวลากลางคืน ค้านยาสูบปูนโค    ได้แก่ ที่รอบบ้านนั้นดังต้านสารสูบระยอง ด้านสารน้ำยาสูบ ได้แก่ ความไม่ปลอดภัย เนื่องจากมีกลุ่มคนติดยาส ที่เข้ามาเริ่มมีข้อบกพร่องในข้อบกพร่องมีผู้บริการของเทศบาลเมืองปัจจุบันได้เครื่องพิมพ์บุคลากรให้รู้จักจุดขึ้นทะเบียนดังกล่าวคู่กับการรักษาพยาบาลและกระบวนการส่งเสริม ได้แก่ที่นั่นไม่ยอมถูก แม้กระทั่งตลอดERE ด้วยการรักษาความปลอดภัย แก่ผู้มาใช้บริการ ไม่ถูกการในการกำหนดตัวอย่างเพื่อกล่าวถึงการพยาบาลความไม่เป็นระเบียบของชุมชน เมือง ส่วนด้านการศึกษาควรจัดทำทุน อุปกรณ์การเรียนแก้นักเรียนที่ยากจนในสิ่งที่หาได้ของการเปิดภาคเรียนและด้านการประชุมพิจารณาการของนักเรียน

ศิริพร วิชยุทธชัยชัย และอัญชญี รักวิชัยธรรม (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลดับเพลิงพบว่า ศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหานั้นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลดับเพลิง จำนวน 377 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบบปิดเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า จำนวน 41 ข้อ มีระดับความพึงพอใจทั้งหมดนี้มีค่าตัวแทนที่ 0.953 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สำนักเบื้องบน มหาธุร สถิติของแบบสอบถามที่ใช้ t-test (Independentsampling) และ F-test (One Way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลดับเพลิง จำนวน 377 คน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ปริมาณรายด้าน พูดว่า ด้านที่อยู่ ในระดับมาก คือ ด้านความรู้ของพนักงานที่ให้บริการ สำนักด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านความลุ่มลามที่ได้รับจากการให้บริการ และพูดว่า ปัจจัยของสำคัญใหญ่ ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลดับเพลิง จำนวน 377 คน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยสำคัญที่ได้แก่ อาชีพและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลดับเพลิง จำนวน 377 คน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ปัญหาจากการให้บริการจังหวัดเชียงใหม่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ พบว่า มีความสำคัญและมีการกระจายข้อมูลที่ไม่ทำให้ด้านความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ พบว่า สถานที่ดินแดน ที่จดหมายไม่เป็นจังหวัด ด้านพนักงาน
ผู้ให้บริการ พบว่า เจาหน้าที่ปฏิเสธการตอบคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับมือชอบ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า การตอบคำถามไม่ตอบแทน ล่าช้า ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่าการให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนมาก ข้อเสนอแนะที่กลุ่มจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ได้แก่ ควรพัฒนาคู่มือการใช้บริการด้านต่างๆ ให้น่าประทับใจและแยกแยะอย่างชัดเจน ควรพัฒนาสถานที่ให้บริการให้มีความเป็นระเบียบเรียง สะอาด สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยให้ความสำคัญในเรื่องที่เป็นจุดเด่นด้านการบริการอันเกี่ยวข้องกับด้านบุคลากรและการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดลอกและกฎหมายต่างๆควรกระตุ้นให้บุคลากรค้นหาความแตกต่างของกลุ่มผู้บริโภคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการบริการในแต่ละด้าน ควรเน้นกว้างมือการจัดการความรู้ในการขับเคลื่อนการบริการและควรพัฒนาการขับเคลื่อน การบริการโดยใช้หลักการที่เข้าใจและเป็นแบบอย่างที่ดี

บื้อ ปุกอาวนันท์ พระราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนิวซีแลนด์ แสงกอศิริจิตชอถิเจ มูสิกาและสิริการณ์ สุวรรณภูมิ (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ จากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 9 หน่วยงาน ในจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่าการใช้จ่ายในครั้งนี้มีการประสานงานเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐ ในจังหวัดหนองคาย พบว่ามีปัญหาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ จากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

กลุ่มตัวอย่างที่ให้การวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนผู้ใช้บริการในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 9 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม สำนักงานสรรพทักษะจังหวัด สานักงานสาธารณสุขจังหวัด สานักงานด้านการแพทย์ อ่างเก็บน้ำ อ่างเก็บน้ำ ระเบียบการศึกษา หน่วยงานด้านการศึกษา เยาวชนและกีฬา สำนักงานศิลปวัฒนธรรม สานักงานด้านการศึกษา เยาวชนและกีฬา อ่างเก็บน้ำ และอ่างเก็บน้ำศิลป์ สานักงานด้านการศึกษา เยาวชนและกีฬา สำนักงานศิลปวัฒนธรรม สานักงานด้านการศึกษา เยาวชนและกีฬา อ่างเก็บน้ำ และอ่างเก็บน้ำศิลป์ และสานักงานขนส่งจังหวัด จำนวน 1,030 คน โดยมีการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่เชื่อมต่อกับวิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐ ในจังหวัดหนองคาย จำนวน 4 ดำเนินการ

1. ดำเนินขั้นตอนในการให้บริการ
2. ดำเนินการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รัฐ
3. ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

4. ด้านเครื่องมือความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีคำสั่งที่ใช้ในการวิจัยคือ ความมีค่าแสงไทย สถานที่ของผู้ที่ใช้บริการ และคำเสนอแนะ ผลการวิจัยพูดว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐ ในจังหวัดหนองคาย ในการวิจัย อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ด้านขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ดีต่อ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านเครื่องอ่านประโยคความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก

สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคาย จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐ ในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน เนื่องจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดหนองคายแต่ละวันอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ในจังหวัดหนองคายในภูมิภาค อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ดีต่อ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ดีต่อ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านเครื่องอ่านประโยคความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก

สรุปผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ในจังหวัดหนองคายในภูมิภาค อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ด้านขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ดีต่อ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านเครื่องอ่านประโยคความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก

กระบวนการวิเคราะห์

เพื่อให้การศึกษาวิจัยชี้แจงปรากฏการณ์ที่ขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยจะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการของหน่วยงานจนส่งจังหวัดลำปาง ฉนวน เมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

จากการศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย การทราบกระบวนการทำ แนวทางปฏิบัติ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้กรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

<table>
<thead>
<tr>
<th>สถานที่ทั่วไป</th>
<th>ตัวแปรต้น</th>
<th>ตัวแปรตาม</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>- เพศ</td>
<td>- อาชีพ</td>
<td>- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง</td>
</tr>
<tr>
<td>- อายุ</td>
<td>- สถานภาพ</td>
<td>- การให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง</td>
</tr>
<tr>
<td>- สถานภาพ</td>
<td>- ตัวแหน่ง/ชั้นยศ</td>
<td>- ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่มุ่งศึกษาความสามารถพื้นฐานของประชาชนต่อการให้บริการของสํานักงานชุมชนสังกัดหน่วยงานทั่วไป อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยได้ทำการศึกษาแบบผิด ทุกษฎ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ และมีความน่าเชื่อถือตรงกับข้อมูลที่เกิดขึ้น จึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยที่ประกอบด้วยหัวข้อและรายละเอียด ซึ่งผู้วิจัยจะได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชาชน ได้แก่ ประชาชนของจังหวัดอำเภอเมืองลพบุรี จำนวน 6 อำเภอ คืออำเภอเมืองลพบุรี อำเภอเลย อำเภอพิบูลพระยา อำเภอห้างขัต อำเภอหาดทราย และอำเภอเมืองลพบุรี จำนวน 475,340 คน (อ้างอิงข้อมูล ที่ทำการปกครองจังหวัดลพบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนของจังหวัดอำเภอเมืองลพบุรี จำนวน 6 อำเภอ คืออำเภอเมืองลพบุรี อำเภอเลย อำเภอพิบูลพระยา อำเภอห้างขัต อำเภอหาดทราย และอำเภอเมืองลพบุรี จำนวน 475,340 คน จำนวน 400 คน โดยได้แบ่งกลุ่มวิธีการ ดังนี้

2.1 การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยการใช้สูตรของทาโร ยาمانะ (Taro Yamane, 1973 : 727 - 728)
สูตร \[ n = \frac{N}{1 + Ne^2} \]

เมื่อ
- \( n \) = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- \( N \) = จำนวนประชากร
- \( e \) = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

แทนค่า \[ n = \frac{475,340}{1 + 475,340 (0.05)^2} \]

= 399.99

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 399.99 คน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ถูกต้องตามหลักการวิจัยดังนี้ จึงต้องใช้จำนวนตัวอย่าง 400 คน

2.2 เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทางวิชาการได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ขั้นที่ 2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จนครบจำนวนที่กำหนดในขั้นที่ 1 โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบบันทึกข้อมูล (Opinion Form) และแบบสอบถาม (Questionnaire)

1. แบบบันทึกข้อมูล ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่เป็นเอกสาร รวบรวมการบริการ บันทึกการประชุม ข้อมูลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Website) และข้อมูลเอกสารจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

2. แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ที่ครอบคลุมเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง รวมทั้งแบบสอบถามปลายทางของปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานที่ทางไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการแปรแปลงความหมายของแบบข้อความ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามกล่าวเปียก (Open Ended) ของปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อให้ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

3. วิธีการสร้างแบบสอบถาม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 รวบรวมความรู้ได้จากขั้นที่ 1 มาสร้างเป็นข้อคำถามแบบสอบถาม โดยพิจารณาให้ครอบคลุมตรงกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

ขั้นที่ 3 นำเสนอแบบสอบถามที่ได้จากขั้นที่ 2 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิทางการวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง สะอาดด้วยบริบทประกอบและสมมติฐานของการวิจัย และปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

ขั้นที่ 4 นำเสนอแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว จากขั้นที่ 3 เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความแน่นอนตามเนื้อหา (Content Validity) รวมทั้งการใช้ภาษาที่เหมาะสม แล้วนำมาคำนวณค่าความเสถียรของ (IOC) โดยมีรายนามผู้เชี่ยวชาญดังนี้

1. ศ.ค.กฤษฎา ศรีธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ดร.สุรพัฒน์ อัมนานดาร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. นายไพฑูรย์ ปัญญาระ ขนส่งจังหวัดลำปาง

โดยผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาให้ความเห็นว่าแบบสอบถามแต่ละข้อคำถามที่ต้องการวันนี้ มีความถูกต้อง แม่นยำตามเนื้อหา และสะอาดด้วยบริบทประกอบและสมมติฐานของการวิจัยหรือไม่ ซึ่งค่าความสัมพันธ์ของผู้เชี่ยวชาญถือเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1 หมายความว่า สะอาดดี
0 หมายความว่า ไม่แน่น
-1 หมายความว่า ไมสะอาดดี

แล้วจึงนำมาคำนวณค่าความเสถียรของในแต่ละข้อคำถาม โดยการใช้สูตรค่าความ

สูตร IOC = \( \frac{\sum R}{N} \)

เมื่อ IOC แทน ค่าความสัมพันธ์
\( \sum R \) แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
ขั้นที่ 5 นัก choses  kup ที่ทำจากขั้นที่ 4 นำมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง ที่ไม่ใช่ประชากรที่จะนำมาศึกษา แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ตัววิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัตต่ำของ cronbach’s alpha coefficient) และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 จึงถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

ขั้นที่ 6 นําแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วจากขั้นที่ 5 ไปเก็บรวบรวมข้อมูล ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ซอฟต์แวร์ จากสถาบันพฤติยาจัย มาทำการสัมภาษณ์ชั้นสักการะ ถึง ชั้นสังกัด该游戏 ดังนี้

1. การจัดการภายในสถานศึกษาโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้มีการบริการของ

สานักงานของเจ้าหน้าที่หลัก ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ส่วนสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนําเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่ง

จักรวาลลำ่อย อำเภอเมืองล่ำปาง จังหวัดลำ่อย โดยการหาค่าเฉลี่ย X (Arithmetic Mean) และการ

หาค่าส่วนเบียนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) แล้วนําเสนอในรูปแบบตารางประกอบ

ความเรียง

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยได้ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของเปอร์เซ็น

(Best, J.W., 1981 อ้างอิงใน ลาย เล็ก ติธรรมเจริญ, 2544 : 47) ตามระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจักรวาลลำ่อย อำเภอเมืองลำ่อย จังหวัดลำ่อย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่า การมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า การมีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า การมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า การมีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า การมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
3. วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียบร้อย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความเพียงพอของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่ง จังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ดังนี้

1. ค่าคัดเลือกความสอดคล้อง IOC (Index of Item - Objective Congruence : IOC) จากสุตร (บุญธรรม กิจวัตร 2542 : 113-114) ดังนี้

\[
\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}
\]

เมื่อ
- IOC แทน ค่าคัดเลือกความสอดคล้อง
- \(\sum R\) แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายทุกคน
- N แทน จำนวนผู้เข้าข่ายทุกคน

2. ค่าความเสี่ยงมั่น (Reliability) จากสุตร (กิจวัตร วานิชย์บุญชา, 2554 : 34-35) ดังนี้

\[
\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2}\right)
\]

เมื่อ
- \(\alpha\) แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเสี่ยงมั่น
- k แทน จำนวนข้อคุณสมบัติ
- \(s_i^2\) แทน คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
- \(s^2\) แทน คะแนนความแปรปรวนทั้งหมด

3. ค่าความถี่ เป็นจำนวนเต็มที่ได้จากการนับข้อมูล

4. ค่าร้อยละ ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถน่าคำที่ได้ไปเปรียบเทียบได้โดยหาค่าร้อยละจากสุตร ดังนี้
สูตร \[ P = \frac{f}{N} \times 100 \]

เมื่อ
- \( P \) แทน ค่าร้อยละ
- \( f \) แทน ความถี่ของผลการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
- \( N \) แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

5. ค่าเฉลี่ย จากสูตร (บุญยงค์ ศรีระวัฒน์, 2545 : 105) ดังนี้

สูตร \[ \bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{N} \]

เมื่อ
- \( \bar{X} \) แทน ค่าเฉลี่ย
- \( \sum \bar{X} \) แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
- \( N \) แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

6. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. จากสูตร (สุริยา นิรันดร, 2548 : 203) ดังนี้

สูตร \[ \sigma = \sqrt{\frac{\sum (X - \mu)^2}{N}} \]

เมื่อ
- \( \sigma \) แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- \( X \) แทน ข้อมูลแต่ละรายการ
- \( \mu \) แทน ค่าเฉลี่ย
- \( N \) แทน จำนวนของข้อมูลของกลุ่มประชากร
บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนบุญกุศลสังฆราชศัย จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนบุญกุศลสังฆราชศัย จังหวัดลำปาง ซึ่งประชาชนที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้าเกลือ คือ อ้าเกลือเมืองลำปาง อ้าเกลือกาชา อ้าเกลือแม่ระ อ้าเกลือแม่นครา อ้าเกลือห้างฉัตร และอ้าเกลือเสรีชัย จำนวน 475,540 คน (ที่มา: ส่วนบุญกุศลจังหวัดลำปาง พ.ศ. 2555) และใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับข้อมูลค่าทั้งหมด จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการกำหนดรหัสและบันทึกในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญญาณที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

X แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนบุญกุศลสังฆราชศัย จังหวัดลำปาง จำนวนเมืองลำปาง จำนวนจังหวัดลำปาง จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จปรากฏผลดี แล้วนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในการให้บริการของส่วนบุญกุศลสังฆราชศัย จังหวัดลำปาง อ้าเกลือเมืองลำปาง อ้าเกลือจังหวัดลำปาง โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลเป็นความเรียง

2. การวิเคราะห์สถิติภาพพื้นที่ของประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้าเกลือ คือ อ้าเกลือเมืองลำปาง อ้าเกลือกาชา อ้าเกลือแม่ระ อ้าเกลือแม่นครา อ้าเกลือห้างฉัตร และอ้าเกลือเสรีชัย โดยแสดงผลเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละประกอบความเรียง
3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล้านปาง อ่านเมืองล้านปาง จังหวัดล้านปาง โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลเป็นความเรียง

4. การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล้านปาง อ่านเมืองล้านปาง จังหวัดล้านปาง โดยแสดงผลเป็นความสัมพันธ์กับความเรียง

1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล้านปาง อ่านเมืองล้านปาง จังหวัดล้านปาง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล้านปาง อ่านเมืองล้านปาง จังหวัดล้านปาง ผลการศึกษาปรากฏต่างแสดงตามตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล้านปาง อ่านเมืองล้านปาง จังหวัดล้านปาง

<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อมูลข้อคู่ถาม</th>
<th>ระดับความพึงพอใจ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล้านปาง อ่านเมืองล้านปาง จังหวัดล้านปาง</td>
<td>4.36</td>
</tr>
</tbody>
</table>

จากตาราง 1 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล้านปาง อ่านเมืองล้านปาง จังหวัดล้านปาง อยู่ในระดับมาก แต่หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้ว จะพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล้านปาง อ่านเมืองล้านปาง จังหวัดล้านปาง อยู่ในระดับมากค่อนข้างสูง (X = 4.36)
2. การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของประชาชนของจังหวัดลำปางจำนวน 6 อำเภอ คือ อำเภอเมืองลำปาง อำเภอเกาะคา อำเภอแม่ทะ อำเภอแม่มะ่ยำ อำเภอห้างฉัตร และอำเภอเสริงงาม
จำแนกตามเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงความถี่และความร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

<table>
<thead>
<tr>
<th>สถานภาพทั่วไป</th>
<th>จำนวน ( คน )</th>
<th>ร้อยละ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>เพศ</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ชาย</td>
<td>238</td>
<td>92.02</td>
</tr>
<tr>
<td>หญิง</td>
<td>162</td>
<td>7.98</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>400</td>
<td>100</td>
</tr>
<tr>
<td>อาชีพ</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ไม่เกิน 20 ปี</td>
<td>29</td>
<td>7.20</td>
</tr>
<tr>
<td>21-35 ปี</td>
<td>129</td>
<td>32.20</td>
</tr>
<tr>
<td>36-50 ปี</td>
<td>169</td>
<td>42.20</td>
</tr>
<tr>
<td>51 ปีขึ้นไป</td>
<td>73</td>
<td>18.20</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>400</td>
<td>100</td>
</tr>
<tr>
<td>สถานภาพสมรส</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>เสด</td>
<td>83</td>
<td>20.80</td>
</tr>
<tr>
<td>สมรส</td>
<td>211</td>
<td>52.80</td>
</tr>
<tr>
<td>หย่า/หย่าย์</td>
<td>106</td>
<td>26.50</td>
</tr>
<tr>
<td>อื่นๆ (ระบุ)</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>400</td>
<td>100</td>
</tr>
<tr>
<td>การศึกษา</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ต่ำกว่าปริญญาตรี</td>
<td>112</td>
<td>28.00</td>
</tr>
<tr>
<td>ปริญญาตรี</td>
<td>264</td>
<td>66.00</td>
</tr>
<tr>
<td>สูงกว่าปริญญาตรี</td>
<td>24</td>
<td>6.00</td>
</tr>
<tr>
<td>รวม</td>
<td>400</td>
<td>100</td>
</tr>
<tr>
<td>อ้างอิง</td>
<td>ค่า</td>
<td>ค่า factual</td>
</tr>
<tr>
<td>--------</td>
<td>----</td>
<td>------------</td>
</tr>
<tr>
<td>ภาคตะวันตก</td>
<td>25</td>
<td>6.20</td>
</tr>
<tr>
<td>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</td>
<td>144</td>
<td>36.00</td>
</tr>
<tr>
<td>ภาคเหนือ</td>
<td>183</td>
<td>45.80</td>
</tr>
<tr>
<td>อื่นๆ</td>
<td>48</td>
<td>12.00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| รวม | 400 | 100 |

<table>
<thead>
<tr>
<th>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</th>
<th>ค่า</th>
<th>ค่า factual</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>น้อยกว่า 5,000 บาท</td>
<td>37</td>
<td>9.20</td>
</tr>
<tr>
<td>5,000-20,000 บาท</td>
<td>216</td>
<td>54.00</td>
</tr>
<tr>
<td>มากกว่า 20,000 บาท</td>
<td>147</td>
<td>36.80</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| รวม | 400 | 100 |

จากตาราง 2 พบว่า ประชากรของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่านนอก คือ อ่านนอกเมือง ลำปาง อ่านนอกภาคฤดูร้อน อ่านนอกเมือง อ่านนอกที่นั่งแตร และอ่านเอกสาร ซึ่งคิดเป็นผู้ใช้บริการของส่านักงานงานสังกัดจังหวัดลำปาง อ่านนอกเมือง จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 238 คน (ร้อยละ 59.50) และเป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน (ร้อยละ 40.50)

เมื่อพิจารณาจากอายุ พบว่าประชากรของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่านนอก คือ อ่านนอกเมือง ลำปาง อ่านนอกภาคฤดูร้อน อ่านนอกเมือง อ่านนอกที่นั่งแตร และอ่านเอกสาร ซึ่งคิดเป็นผู้ใช้บริการของส่านักงานงานสังกัดจังหวัดลำปาง อ่านนอกเมือง จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-50 ปี จำนวน 169 คน (ร้อยละ 42.20) รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 21-35 ปี จำนวน 129 คน (ร้อยละ 32.20) และมีอายุ 51ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพสมรส พบว่าประชากรของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่านนอก คือ อ่านนอกเมือง ลำปาง อ่านนอกภาคฤดูร้อน อ่านนอกเมือง อ่านนอกที่นั่งแตร และอ่านเอกสาร ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของส่านักงานงานสังกัดจังหวัดลำปาง อ่านนอกเมือง จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 211 คน (ร้อยละ 52.80) รองลงมา คือ หย่า/หม้าย จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.50) และโสด จำนวน 83 คน (ร้อยละ 20.80) ตามลำดับ
เมื่อพิจารณาจากการศึกษาพบว่าประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้าเกือบ คือ อ้าเกือบเมืองลำปาง อ้าเกือบภาค อำเภอแม่ทะ อ้าเกือบอำเภอ อ้าเกือบทั้งหมด และอ้าเกือบเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ้าเกือบเมือง จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 264 คน (ร้อยละ 66.00) รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28.00) และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากอาชีพพบว่าประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้าเกือบ คือ อ้าเกือบเมืองลำปาง อ้าเกือบภาค อำเภอแม่ทะ อ้าเกือบอำเภอ อ้าเกือบทั้งหมด และอ้าเกือบเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ้าเกือบเมือง จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 183 คน (ร้อยละ 45.80) รองลงมาทำงานภาคเอกชน จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36.00) อาชีพอื่นๆ เกษตรกร จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.00) และทำงานภาครัฐ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.20) ตามลำดับ

และ เมื่อพิจารณาจากการได้ผลลัพธ์ตามเดือนพบว่าประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้าเกือบ คือ อ้าเกือบเมืองลำปาง อ้าเกือบภาค อำเภอแม่ทะ อ้าเกือบอำเภอ อ้าเกือบทั้งหมด และอ้าเกือบเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ้าเกือบเมือง จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ด้อยกว่าร้อยละ 5,000-20,000 บาท จำนวน 230 คน (ร้อยละ 57.50) มีรายได้ด้อยกว่าร้อยละ 20,000 บาท จำนวน 133 คน (ร้อยละ 33.20) และมีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.20) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ้าเกือบเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ้าเกือบเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาปรากฏดังแสดงในตาราง3
ตาราง 3 และแสดงลำดับและคำสั่งป้องกันแบบมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของสานักงาน
ขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

<table>
<thead>
<tr>
<th>ชื่อค่าตาม</th>
<th>ระดับความพึงพอใจ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>หลักการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนคิด</td>
<td>3.97</td>
</tr>
<tr>
<td>2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว</td>
<td>4.53</td>
</tr>
<tr>
<td>3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ</td>
<td>4.65</td>
</tr>
<tr>
<td>4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม</td>
<td>4.55</td>
</tr>
<tr>
<td>5.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้</td>
<td>4.53</td>
</tr>
<tr>
<td>6.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี</td>
<td>4.52</td>
</tr>
<tr>
<td>7.เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกับทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ</td>
<td>4.56</td>
</tr>
<tr>
<td>8.เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อขัดกันในการให้บริการ</td>
<td>4.50</td>
</tr>
<tr>
<td>ค่ากรอบภาระการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ 9.การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว</td>
<td>4.52</td>
</tr>
<tr>
<td>10.การมีขั้นตอนการบริการเข้าใจง่าย</td>
<td>4.57</td>
</tr>
<tr>
<td>11.การให้บริการเป็นไปตามคำสั่งก่อน - หลัง</td>
<td>4.65</td>
</tr>
<tr>
<td>12.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม</td>
<td>4.53</td>
</tr>
<tr>
<td>13.ความรู้เรื่องในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด</td>
<td>4.16</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ตาราง 3 (ต่อ)
<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อคำถาม</th>
<th>ระดับความพึงพอใจ</th>
<th>X</th>
<th>S.D.</th>
<th>แปลผลความ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ค้านสิ่งอานวยความสะดวก</td>
<td>14. ความสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่</td>
<td>4.44</td>
<td>0.64</td>
<td>นอกจาก</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>15. การมีที่พักที่สะอาดและผู้มาดีต่อ</td>
<td>4.51</td>
<td>0.50</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>16. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริหารงานเรียบร้อย</td>
<td>4.50</td>
<td>0.68</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>17. การมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง,หนังสือพิมพ์,โทรทัศน์,น้ำดื่ม,.ml,ไว้รองรับ</td>
<td>4.41</td>
<td>0.69</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>18. การมีความสะดวกของการพักที่โดยรวม</td>
<td>4.65</td>
<td>0.47</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>19. การมีการบริการสะอาดของการพักที่โดยรวม</td>
<td>4.30</td>
<td>0.72</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>20. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พักรับ</td>
<td>4.62</td>
<td>0.50</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td>ค้านเครือข่ายประชาสัมพันธ์</td>
<td>21. การมีของกลางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลายเข้าใจง่ายสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้</td>
<td>4.29</td>
<td>0.74</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>22. การมีของกลางต่างๆในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าใจง่ายๆ เช่น กระดาษขาว, บล็อก, E-mail</td>
<td>4.59</td>
<td>0.49</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>23. การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก</td>
<td>4.60</td>
<td>0.49</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>24. การมีของกลางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ</td>
<td>4.51</td>
<td>0.50</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>25. การมีประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่างๆชัดเจนและเหมาะสมเข้าใจง่าย</td>
<td>4.52</td>
<td>0.55</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>26. การมีประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่น่าสนใจของช่องทางสู่ผู้ที่มาใช้ประโยชน์</td>
<td>4.61</td>
<td>0.49</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td>ด้านสารสนเทศ</td>
<td>27. การมีการนำเสนอในโลยสมัยใหม่ให้ได้อย่างเหมาะสม</td>
<td>4.22</td>
<td>0.69</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>28. การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเป็นส่ง</td>
<td>4.44</td>
<td>0.49</td>
<td>มาก</td>
</tr>
<tr>
<td>ข้อคำถาม</td>
<td>ระดับความพึงพอใจ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>----------</td>
<td>------------------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>X</td>
<td>S.D.</td>
<td>แปลผลความ</td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td>30. เว็บไซต์ของสานักงานชุมชนจังหวัดลำปาง มีความสะอาดและสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง</td>
<td>4.52</td>
<td>0.50</td>
<td>มากที่สุด</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>31. บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงานของผู้บริหาร</td>
<td>3.80</td>
<td>0.64</td>
<td>มาก</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>หลักคุณภาพการให้บริการ</td>
<td>4.17</td>
<td>0.33</td>
<td>มาก</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>32. การให้บริการที่ตรงความต้องการ</td>
<td>4.04</td>
<td>0.33</td>
<td>มาก</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>33. ความครอบคลุม บุคคลของบริการ</td>
<td>3.82</td>
<td>0.65</td>
<td>มาก</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>และมีมาตรฐานตามกระบวนงานทุกด้าน</td>
<td>4.36</td>
<td>0.19</td>
<td>มาก</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

จากตาราง 3 พบร่วมประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้างอิง คือ อ้างอิงเมืองลำปาง อ้างอิงพยาบาล อ้างอิงแม่หมา อ้างอิงห้างจัดสรร และอ้างอิงเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการของสานักงานชุมชนจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจในการให้บริการของสานักงานชุมชนจังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (X = 4.36) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามปรากฏดังนี้

ข้อคำถามที่ 1 ถ้าหน้าที่พุดจากสุขภาพ อธิบายคัดยึด พบร่วมประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้างอิง คือ อ้างอิงเมืองลำปาง อ้างอิงพยาบาล อ้างอิงแม่หมา อ้างอิงห้างจัดสรร และ อ้างอิงเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการของสานักงานชุมชนจังหวัดลำปาง อ้างอิงเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเจ้าหน้าที่พุดจากสุขภาพ อธิบายคัดยึด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 3.97)
ข้อค่าถามที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อากาศ คือ อากาศเมืองลำปาง อากาศภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อากาศเมืองปลาย อากาศทางทิศตะวันออก และอากาศเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของส้านักงานชันส่งจังหวัดลำปาง อากาศเมืองจังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการคำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (X = 4.53)

ข้อค่าถามที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อากาศ คือ อากาศเมืองลำปาง อากาศภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อากาศเมืองปลาย อากาศทางทิศตะวันออก และอากาศเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของส้านักงานชันส่งจังหวัดลำปาง อากาศเมืองจังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.65)

ข้อค่าถามที่ 4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อากาศ คือ อากาศเมืองลำปาง อากาศภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อากาศเมืองปลาย อากาศทางทิศตะวันออก และอากาศเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของส้านักงานชันส่งจังหวัดลำปาง อากาศเมืองจังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.55)

ข้อค่าถามที่ 5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อากาศ คือ อากาศเมืองลำปาง อากาศภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อากาศเมืองปลาย อากาศทางทิศตะวันออก และอากาศเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของส้านักงานชันส่งจังหวัดลำปาง อากาศเมืองจังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.53)

ข้อค่าถามที่ 6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อากาศ คือ อากาศเมืองลำปาง อากาศภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อากาศเมืองปลาย อากาศทางทิศตะวันออก และอากาศเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของส้านักงานชันส่งจังหวัดลำปาง อากาศเมืองจังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี เหมาะว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.52)

ข้อค่าถามที่ 7 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อากาศ คือ อากาศเมืองลำปาง อากาศภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อากาศเมืองปลาย อากาศทางทิศตะวันออก และอากาศเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของส้านักงานชันส่งจังหวัดลำปาง อากาศเมืองจังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.56)
ข้อค่าถามที่ 8 เจ้าหน้าที่รับพัสดุอย่างหรือข้อซักถามในการให้บริการ พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่านเก่า คือ อ่านเมืองลำปาง อำเภอเก่าแก่ อำเภอเมือง อำเภอเหนือเมือง และอำเภอสิรินธรวิมาน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสภานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.50)

ข้อค่าถามที่ 9 การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่านเก่า คือ อ่านเมืองลำปาง อำเภอเก่าแก่ อำเภอเมือง อำเภอเหนือเมือง และอำเภอสิรินธรวิมาน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสภานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.52)

ข้อค่าถามที่ 10 การมีขั้นตอนการบริการเข้าใจง่าย พวทานักงานของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่านเก่า คือ อ่านเมืองลำปาง อำเภอเก่าแก่ อำเภอเมือง อำเภอเหนือเมือง และอำเภอสิรินธรวิมาน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสภานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการมีขั้นตอนการบริการเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.57)

ข้อค่าถามที่ 11 การให้บริการเป็นไปตามลำดับที่ก่อน-หลัง พวทานักงานของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่านเก่า คือ อ่านเมืองลำปาง อำเภอเก่าแก่ อำเภอเมือง อำเภอเหนือเมือง และอำเภอสิรินธรวิมาน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสภานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการให้บริการเป็นไปตามลำดับที่ก่อน-หลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.65)

ข้อค่าถามที่ 12 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม พวทานักงานของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่านเก่า คือ อ่านเมืองลำปาง อำเภอเก่าแก่ อำเภอเมือง อำเภอเหนือเมือง และอำเภอสิรินธรวิมาน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสภานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.53)

ข้อค่าถามที่ 13 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด พวทานักงานของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่านเก่า คือ อ่านเมืองลำปาง อำเภอเก่าแก่ อำเภอเมือง อำเภอเหนือเมือง และอำเภอสิรินธรวิมาน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสภานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 4.16)

ข้อค่าถามที่ 14 ความสะดวกและเป็นระบบเบียร์ร็อคของสถานที่ พวทานักงานของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อานเก่า คือ อานเมืองลำปาง อำเภอเก่าแก่ อำเภอเมือง อำเภอเหนือเมือง และอำเภอสิรินธรวิมาน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสภานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 4.16)
อานาจหัวหน้าจังหวัด และอานาจเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลั่าปาง อานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( X̄ = 4.44)

ข้อค่าที่ 15 การมีที่พักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ พนง. ประชาชนของจังหวัดลั่าปาง จำนวน 6 อานาจ คือ อานาจเมืองลั่าปาง อานาจภาคการ การอานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง อานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง อานาจภาคการ และอานาจเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลั่าปาง อานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการมีที่พักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( X̄ = 4.51)

ข้อค่าที่ 16 เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วขึ้น พนง. ประชาชนของจังหวัดลั่าปาง จำนวน 6 อานาจ คือ อานาจเมืองลั่าปาง อานาจภาคการ การอานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง อานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง อานาจภาคการ และอานาจเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลั่าปาง อานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วขึ้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( X̄ = 4.50)

ข้อค่าที่ 17 การมีข้อความชัดเจน เช่น ป้ายชี้ทาง หน้าสีที่พิมพ์ โครงสร้าง บันทึก ฯลฯ ไว้ตรง พบว่า ประชาชนของจังหวัดลั่าปาง จำนวน 6 อานาจ คือ อานาจเมืองลั่าปาง อานาจภาคการ การอานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง อานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง อานาจภาคการ และอานาจเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลั่าปาง อานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการมีข้อความชัดเจน เช่น ป้ายชี้ทาง หน้าสีที่พิมพ์ โครงสร้าง บันทึก ฯลฯ ไว้ตรง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( X̄ = 4.41)

ข้อค่าที่ 18 การมีความสะอาดของพื้นที่โดยรวม พนง. ประชาชนของจังหวัดลั่าปาง จำนวน 6 อานาจ คือ อานาจเมืองลั่าปาง อานาจภาคการ การอานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง อานาจภาคการ และอานาจเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลั่าปาง อานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการมีความสะอาดของพื้นที่โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( X̄ = 4.65)

ข้อค่าที่ 19 การมีร้านค้าบริการสะอาดถูกหลักน้อยมี พนง. ประชาชนของจังหวัดลั่าปาง จำนวน 6 อานาจ คือ อานาจเมืองลั่าปาง อานาจภาคการ การอานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง อานาจภาคการ และอานาจเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลั่าปาง อานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการมีร้านค้าบริการสะอาดถูกหลักน้อยมี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( X̄ = 4.30)

ข้อค่าที่ 20 การมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ พนง. ประชาชนของจังหวัดลั่าปาง จำนวน 6 อานาจ คือ อานาจเมืองลั่าปาง อานาจภาคการ การอานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง อานาจภาคการ และอานาจเสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลั่าปาง อานาจเมืองจังหวัดลั่าปาง
ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการมีสิทธิ์ได้รับความสะดวกตามบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.62)

ข้อคัมภีร์ที่ 21 การมีข้อทางการรับรู้ช่วงเวลาที่หลากหลาย เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ พบว่าประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อันเคย คือ อ้านเมือง อ้างว่า ผ่านการท่องเที่ยว และท่องเที่ยวผ่านการจ่ายเงิน เอกสารที่ทันสมัย อีกทั้งการท่องเที่ยว การเดินทาง ท่องเที่ยวต่างประเทศ และการท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งเป็นผู้ที่มีวิธีการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้างว่า มีการดำเนินงานที่หลากหลาย เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 4.29)

ข้อคัมภีร์ที่ 22 การมีข้อทางต่างๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าใจง่ายๆ เข้าถึงได้ ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล จำนวน 6 อ้างว่า มีการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดห

ข้อคัมภีร์ที่ 23 การมีข้อต่างทางประเภทมีความสะดวก พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้างว่า มีการมีข้อต่างทางประเภทมีความสะดวก ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัดหาข้อมูล ผ่านการสื่อสาร ผ่านการจัดระบบการจัด

ข้อคัมภีร์ที่ 24 การมีข้อทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้างว่า มีการมีข้อทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.51)

ข้อคัมภีร์ที่ 25 การมีการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ทางช่องทางต่างๆ ชัดเจนและเหมาะสมเข้าใจง่าย พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ้างว่า มีการมีการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ทางช่องทางต่างๆ ชัดเจนและเหมาะสมเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.52)
ข้อคสานที่ 26 การมีการประสานสัมพันธ์ ข่าวสารที่นำเสนอโจฉของจังหวัดหลงปางให้ประชาชนรับทราบ พบว่า ประชาชนของจังหวัดหลงปาง จำนวน 6 อ้าเกอ คือ อ้าเก志强เมืองลางปาง อ้าเก志强พา อ้าเก志强แม่ตา อ้าเก志强ห้างถัง และอ้าเก志强เสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดหลงปาง อ้าเก志强เมือง จังหวัดหลงปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการมีการประสานสัมพันธ์ ข่าวสารที่นำเสนอโจฉของจังหวัดหลงปางให้ประชาชนรับทราบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.61)

ข้อคสานที่ 27 การมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม พบว่า ประชาชนของจังหวัดหลงปาง จำนวน 6 อ้าเกอ คือ อ้าเก志强เมืองลางปาง อ้าเก志强พา อ้าเก志强แม่ตา อ้าเก志强ห้างถัง และอ้าเก志强เสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดหลงปาง อ้าเก志强เมือง จังหวัดหลงปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 4.22)

ข้อคสานที่ 28 การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสานักงานขนส่งจังหวัดหลงปาง ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว พบว่า ประชาชนของจังหวัดหลงปาง จำนวน 6 อ้าเกอ คือ อ้าเก志强เมืองลางปาง อ้าเก志强พา อ้าเก志强แม่ตา อ้าเก志强ห้างถัง และอ้าเก志强เสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดหลงปาง อ้าเก志强เมือง จังหวัดหลงปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสานักงานขนส่งจังหวัดหลงปาง ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 4.44)

ข้อคสานที่ 29 ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้อยู่ ครอบคลุม และทันสมัยต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนของจังหวัดหลงปาง จำนวน 6 อ้าเกอ คือ อ้าเก志强เมืองลางปาง อ้าเก志强พา อ้าเก志强แม่ตา อ้าเก志强ห้างถัง และอ้าเก志强เสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดหลงปาง อ้าเก志强เมือง จังหวัดหลงปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าข้อมูลสารสนเทศที่ใช้อยู่ ครอบคลุม และทันสมัยต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.70)

ข้อคสานที่ 30 เว็บไซต์ของสานักงานขนส่งจังหวัดหลงปาง มีความสวยงามและสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่า ประชาชนของจังหวัดหลงปาง จำนวน 6 อ้าเกอ คือ อ้าเก志强เมืองลางปาง อ้าเก志强พา อ้าเก志强แม่ตา อ้าเก志强ห้างถัง และอ้าเก志强เสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดหลงปาง อ้าเก志强เมือง จังหวัดหลงปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเว็บไซต์ของสานักงานขนส่งจังหวัดหลงปาง มีความสวยงามและสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (X = 4.52)

ข้อคสานที่ 31 บุคลากรมีความร่วมมือในการประเมินผลการทำงานของผู้บริการ พบว่า ประชาชนของจังหวัดหลงปาง จำนวน 6 อ้าเกอ คือ อ้าเก志强เมืองลางปาง อ้าเก志强พา อ้าเก志强แม่ตา อ้าเก志强ห้างถัง และอ้าเก志强เสริมงาม ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดหลงปาง อ้าเก志强เมือง จังหวัดหลงปาง ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า บุคลากรมีความร่วมมือในการประเมินผลการทำงานของผู้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 3.80)
ข้อค่าถามที่ 32 การได้รับบริการที่ตรงความต้องการ พบว่าประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อันถือ คือ อำเภอเมืองลำปาง อ่างทองภูเวียง อ่างทองเฉาตา อ่างทองท่ามั่ง อำเภอเมืองลำปาง อ่างทองชง และอำเภอเสรีภูมิ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ่างทองเมือง จังหวัดลำปาง มีผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการได้รับบริการที่ตรงความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก \( X = 4.17 \)

ข้อค่าถามที่ 33 ความคุ้มภูมิ ถูกต้องของการให้บริการ เช่น การเตรียมการที่ทำให้ยุ่งยากขึ้น พบว่าประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 8 อันถือ คือ อำเภอเมืองลำปาง อ่างทองภูเวียง อ่างทองเฉาตา อ่างทองท่ามั่ง อำเภอเมืองลำปาง อ่างทองชง และอำเภอเสรีภูมิ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ่างทองเมือง จังหวัดลำปาง มีผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าความคุ้มภูมิ ถูกต้องของการให้บริการ เช่น การเตรียมการที่ทำให้ยุ่งยากขึ้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก \( X = 4.04 \)

และ ข้อค่าถามที่ 34 การพัฒนางานด้านการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีมาตรฐานตามกระบวนการทุกด้าน พบว่าประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อันถือ คือ อำเภอเมืองลำปาง อ่างทองภูเวียง อ่างทองเฉาตา อ่างทองท่ามั่ง และอำเภอเสรีภูมิ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ่างทองเมือง จังหวัดลำปาง มีผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าการพัฒนางานด้านการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีมาตรฐานตามกระบวนการทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก \( X = 3.82 \)

4. การวิเคราะห์ปัญหาและจัดแผนแนวทางแก้ปัญหาให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ่างทองเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

การวิเคราะห์ปัญหาและจัดแผนแนวทางแก้ปัญหาให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อ่างทองเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาปรากฏดังแสดงในตาราง 4
ตาราง 4 แสดงค่าความถี่และอันดับของปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

<table>
<thead>
<tr>
<th>ที่</th>
<th>ปัญหาและข้อเสนอแนะ</th>
<th>ความถี่ (คน)</th>
<th>อันดับ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปางควรมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมากกว่านี้</td>
<td>33</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำชั่วโมงในการมาติดต่อด้านเอกสารต่างๆ</td>
<td>16</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ควรจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมากเพียงพอ</td>
<td>11</td>
<td>3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

จากตาราง 4 พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ตามลำดับ ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปางควรมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมากกว่านี้ (33 คน) สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกประจำชั่วโมงในการมาติดต่อด้านเอกสารต่างๆ (16 คน) และสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ควรจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมากเพียงพอ (11 คน)
ศุรูปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานักงานพัฒนาระดับต่าง ๆ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสภานักงานพัฒนาระดับต่าง ๆ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดลำปาง ซึ่งประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่างค คือ อำเภอเมืองลำปาง อำเภอเกาะคา อำเภอแม่ทะ อำเภอแม่สาย อำเภอหางดง และอำเภอเชียงคำ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสภานักงานพัฒนาระดับต่าง ๆ อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดลำปาง จำนวน 475,340 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับข้อมูลลับคืนมาทั้งหมด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบปั้นแป้ง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติคดี สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งต่อไปนี้จะได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

dอนพิท 1 สรุปผลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ประชาชนของจังหวัดลำปาง จำนวน 6 อ่างค คือ อ่างแยกที่เมืองลำปาง อ่างแยกเกาะคา อ่างแยกแม่ทะ อ่างแยกแม่สาย อ่างแยกหางดง และอ่างแยกเชียงคำ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของสภานักงานพัฒนาระดับต่าง ๆ อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงโดยเพศชายคิดเป็นร้อยละ 59.50 มีช่วงอายุระหว่าง 36-50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.20 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 52.80 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 66.00 โดยประกอบอาชีพสุรุกิจส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 45.80 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.50
dอนพิท 2 สรุปผลความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการให้บริการของสภานักงานพัฒนาระดับต่าง ๆ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดลำปาง
พูดว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล่าง อยู่ในระดับมาก (X = 4.36) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอบที่ 3 สรุปผลบัญชีและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล่าง

พูดว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล่าง อ่อนแผนกส่ง จังหวัดล่าง เป็นเรื่องด้านความที่มาจากกฎหมายด้านส่ง ไม่ว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดล่างจะมีผู้ที่มีการติดต่อกันมากกว่านี้ (33 คน) สำนักงานขนส่งจังหวัดล่างควรจะมีการวางแผนหมายเหตุ ป้ายข้อที่คาดการณ์เดินทางด้านเอกสารต่าง ๆ (16 คน) และสำนักงานขนส่งจังหวัดล่างควรจะมีการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีการเพิ่มพูน (11 คน)

ผลประโยชน์การวิจัย

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล่าง อ่อนแผนกส่ง จังหวัดล่าง พบว่า ประชาชนของจังหวัดล่าง อ่อนแผนกส่ง 6 อ่อนแผนกส่ง คือ อ่อนแผนกส่ง จังหวัดล่าง อ่อนแผนกส่ง จังหวัดล่าง อ่อนแผนกส่ง จังหวัดล่าง อ่อนแผนกส่ง จังหวัดล่าง มีความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (X = 4.36) แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวนี้สูงในระดับเครื่องหมายทางเข้าที่มากกว่าระดับเดิม 1 แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันเป็นอุปสรรค ที่สำคัญที่สุดในการส่งข้อมูลข่าวสาร ผู้บริโภคสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้จากหลายทาง และมีความรวดเร็วมากขึ้น ทำให้สืบค้นต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ ประชาชนผู้ใช้บริการจะหาข้อมูลข่าวสารในการติดต่อให้บริการ เพราะข้อมูลข่าวสารจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความมั่นใจ ดูใจในการติดต่อให้บริการ สำนักงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับสูงที่สุด แต่ละปี ปัจจุบันการบริการของหน่วยงานได้ให้ความสุคัญและสิ่งสำคัญสำนักงานขนส่งจังหวัดล่างของจังหวัดล่างได้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานของกรมการขนส่งทางบกในปี 2556 ตามโครงการพัฒนาระดับสำนักงานขนส่งจังหวัด จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ด้วยความพึงพอใจให้ผู้บริการได้ยินดีด้านอื่นๆ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดล่าง อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในการระดับเจ้าหน้าที่ให้ความแน่นอน ตอบข้อคำถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการด้วยความตั้งใจ ราวเร็วเป็นอันดับ 1 เมื่อแสงเป็นอยู่ที่มีการแจ้งข้อความ ประชาชนต้องการขอความสะดวกรวดเร็วต่อการให้บริการที่ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความสะดวกได้รับบริการตรงตามกำหนดเวลา สอดคล้องกับหลักการให้บริการ (กฤษณา รัชชล, 2538 หน้า 303-304) ที่กล่าวถึงหลักการความสะดวกของการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติตนได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ง่าย สื่อสื่อทุกรูปแบบไม่มากนัก ทั้งยังไม่
เป็นการสร้างภาวะอย่างมากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากขึ้นเกินไป ซึ่งประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อย่าอาศัยตัว เป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการประจำจิมมีจำนวนน้อยบางครั้งทำให้การบริการล่าช้า เนื่องจาก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นในการให้บริการเป็นไปตามลวดลายก่อน-หลัง เป็นอันดับ 1 เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง มีหลักการจัดตั้งสำนักงานในแต่ละหน่วยบริการ สำหรับผู้บริโภคการอย่างชัดเจน สำนักงานพัฒนาความรวดเร็วในการบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้เพราะปริมาณการขนส่งทำให้ไม่สะดวกต่อการบริการในหลายด้าน สามารถดำเนินการในสำนักงานขนส่งจังหวัดได้รวดเร็วตามกำหนดเวลาที่กำหนด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นมีความสะอาดของพื้นที่โดยรวมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้บริการ เป็นอันดับ 1 ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ได้จัดกิจกรรม 5 ทุกภาคส่วนทุกวันทุกทุกของแต่ละส่วนต่าง และมีเด็กอ่านความสะดวกตกแต่งผู้บริการ เช่น ทางเข้า-ออก สำนักงาน และห้องน้ำสำหรับผู้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการ สำนักประเด็นการมีร้านค้าบริการสะอาดถูกหลักธรรมเนียม ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายเพราะประชาชนที่มีมากกว่าจะเป็นบุคคลภายนอก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการด้วย ด้านสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นข้อมูลสารสนเทศ มีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นอันดับ 1 เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ได้จัดบริการห้องข้อมูลจำกัดเวลาให้ประชาชนมาใช้บริการในที่พักผ่อนและนั่งพัก พร้อมที่จะจัดตลอดเวลาข้อมูลโดยระบบคอมพิวเตอร์ให้บริการต่อเนื่อง ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมาก ส่วนประเด็นบุคลากรมีส่วนในการประเมินผลการทำงาน ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย เพราะสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปางมีแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ของประชาชนในใหญ่ได้มีกรอบแบบสอบถาม ส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นนี้ อย่างไรก็ดีผลการศึกษานี้ก็มีความแสดงออกถึงการทำงานของสุภาพบุรุษ บางส่วน สำนักงานด่านจุดกระจายคำที่ (2544) ได้ศึกษาค้นพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวมและในรายด้าน ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการตามลำดับ ในระดับของข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านงานทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ประชาชนส่วนใหญ่จะยกให้ข้อเสนอแนะในการบริการ สรุปได้คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นแล้วใจใส่ ให้คำแนะนำ เสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อส่วนรวม และแสดงถึงการสุภาพตามระเบียบของข้าราชการ ด้านการให้บริการ การบริการควรใช้ระบบ One Stop Service ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ต้นลงและเพิ่มเวลาให้บริการในช่วงพักกลางวัน บริการแบบพอร์ทัลตรวจสอบได้ไปในที่ยิ่งใหญ่
ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานสำหรับหน่วยงาน

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานชุมชนสังคม girlfriends อำเภอเมืองสิบสอง จังหวัดสิบสอง โดยรวมว่าอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ คือ ลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ลักษณะระบบการบริการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลักษณะอันดับความสะดวก ลักษณะช่วยประชาชนพัฒนา ลักษณะสนับสนุน และหลักคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงเสนอเน้นที่นี้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญใน ลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างยิ่ง เพราะการบริการเป็นกระบวนการดำเนินการอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ส่งผู้บริหารควรวางแผนอย่างและจัดระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงต่อลานสำหรับการให้บริการที่มีความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ การจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีบริบทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการ มีความรู้สึกพึงพอใจทั้งสิ้น จึงควรวางแผนอย่างด้านการบริการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความสุขในการทำงาน และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นหลักซึ่งผู้ให้บริการต้องมีการคิด.solution ความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ในการจัดทำสารานุกรมของการบริการ เช่นเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถหรือรักในการให้บริการ รวมทั้งให้ความสำคัญแก่สิ่งอันดับความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการระหว่างรับบริการ เช่น พัฒนาระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเขียน โทรศัพท์ หน้าจอพิมพ์ น้ำดื่ม วารสารแผ่นพับ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการกำหนดวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ที่ชัดเจน และครบถ้วนแบบด้าน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้การวางแผนและจัดทำสำนักงานจะต้องสะดวก เบอร์เบอร์ ใช้เรียบร้อย สะดวกที่จะต้องมีบริเวณสำหรับเป็นสถานที่จัดเตรียมผู้ที่มีความพึงพอใจรวม และปลอดภัย ตลอดจนข้อมูลช่วยสาร เพื่อให้ผู้ป่วยได้เป็นบุคคลของข้อมูลช่วยสาร ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับเรื่องหลักที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบ เพราะข้อมูลช่วยสารจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความมั่นใจดูใจในการตัดสินใจใช้บริการ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ข้อเสนอแนะจัดทำนโยบาย
1.1 ควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส้านักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปางนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง และแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการของส้านักงานขนส่งจังหวัดลำปางมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของส้านักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

2.2 ควรมีการศึกษาปัญจัยที่มีอิทธิพลต่อของการให้บริการของส้านักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
บรรณาธิการ

กลุ่ม มนิทศ.2554. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนคร
เชียงใหม่ เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กลุ่ม ชัตซ์พี และเสี้ยม เหลียงจันทร.2516. หลักการบริหาร ศุภพิมภ์ บริษัทจดุสิตchw
จักรกิต
กรมการขนส่งทางบท.สานักงาน.2553.แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบท (พ.ศ. 2553-2558).
กรุงเทพฯ: กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบท.
กรมการขนส่งทางบท.2541.คู่มือแสดงการแบ่งส่วนราชการ กรมการขนส่งทางบท กรุงเทพฯ:
งานพัฒนาบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม กรมการขนส่งทางบท.
--------------------------2554.คู่มือแสดงโครงสร้างสำนวนราชการ กรมการขนส่งทางบท กรุงเทพฯ:
งานพัฒนาบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม กรมการขนส่งทางบท.
คณะกรมการจราจรการพลเรือน สานักงาน.2544.คู่มือการสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและ
สิ่งแวดล้อมที่ดี ตามระเบียบสานักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารราชการกิจการ
บ้านเมืองและสิ่งแวดล้อมที่ดี พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานก.ว.
จินตนา คงเมืองเพชร.2551. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปิษณุมี
(บทคัดย่อ).ปิษณุมี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
จิรุฉา ศรีรังษีบัลล์.2536. คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด.
จุฬาลงกรณ์แพทย์.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลูกาฬา
จักรัตน์ หอมเย็นใจ.2550. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชราภักษาขององค์การ
บริหารส่วนตัวบรรหารกะทม. รายงานการศึกษาสถิตสังคมการศึกษาทางบัณฑิต วิทยาลัยการ
ปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
ชวินี้ เดชจินดา.2530. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการก๊าดจุกทางสาธารณสุขแรงงาน
แคนด้า เขตบางซื่อพื้นบ้าน กรุงเทพมหานคร.วิทยาลัยพยาบาลปัญญาสัตว์ศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาสัตว์เลี้ยงลูก, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพีทัล.
ชูชาติ แฉะพลังวราย.2550. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตัวชุมชนอ่างทอง อ่างทอง จังหวัดนนทบุรี รายงานการศึกษาสถิต
ปริญญาตรีประทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริการปกครองท้องถิ่น  vinc.การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยของเอกชน.
ชูวงค์ ฉายสนธิ. 2536. การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง มหาวิทยาลัย.

ฐานะการ ชูวงค์. 2554. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการให้บริการรถยนต์โดยสาร ประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด. การด้านการสนับสนุนการบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ, บันทิศเฉพาะบริการลูกค้าของกรมทางหลวง.

เทพกิจ บุรณรัตนพันธ์. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการดำเนินนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปรษณีย์ : กรณีศึกษาสอ.น. ränกิจการจัดการประชาชนในกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์พัฒนาบริการสาธารณะอยู่รูปการบริการการพัฒนา, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.

มนตรี ปิยรัตน์. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจัดการร่างรัฐบาลของ สภานักงานช่างทางหลวง จังหวัดบุรีรัมย์. (บทคัดย่อ). สภานักงานณนครพนม.

วิชชาญ แก้วอินทร์. 2556. การพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ. เอกสารประกอบการประชุม. ก.ร.พ. พ.ภ. จ. ประถมศึกษา.

นิพนธ์ ฤทธิ์. 2518. ปัญหาในการบริการส่วนภูมิภาค : ศึกษาผลกระทบการประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์บัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปัญญา ปุ่มภูมิ. 2548. ปัจจัยการจากบริการจากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 9 หน่วยงานในจังหวัดหนองคาย (บทคัดย่อ). หน่วยงาน, วิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปัญญา ปุ่มภูมิ. 2549. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการทางด้านนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองการสมุทรปราการ. สมุทรปราการ.

ทลาย เติมเจริญ. 2541. ความพึงพอใจของผู้บริการของสภานักงานที่มีต่อรัฐวิสาหกิจสืบสาน สาขาคณิตศาสตร์.

ปัญญา พิชัยรัตน์. 2539. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
พวงเพชร สุวรรณณิติ.2553.ความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครไทยใน ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553.วิทยานิพนธ์รู้ประชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิทักษ์ ดรุณี.2538.ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการทำบริการของกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ไทยนิล ศรีทอง.2543.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง.(บทคัดย่อ).ระยอง,มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.สถาบัน.2555.รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ เชิงเนื้อหา,สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.


รัฐบาล.ท่องแฉกร.2550.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านสิทธิ์ของผู้ติดตามการจัดทำบัตรประชาชน.กรุงเทพฯ,มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วิศว์ คงเดิม.2550.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนราชการกับหน่วยงาน.กรุงเทพฯ,พิจารณาการปรับปรุงการจัดทำบัตรประชาชน (การจัดทำบัตรประชาชน) หน่วยงานราชการ.กรุงเทพฯ,มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วิบัติ จิตต์กรุณา.2550.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตรวจเลือด.วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีสาขาวิชาการศึกษาการจัดการมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศิริพร วิหัยสมบูรณ์ และ อนุสรณ์ รักยิ่งธรรม.2553.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลต่างๆที่มีการจัดเก็บข้อมูลเมื่อ,จังหวัดเชียงใหม่,เชียงใหม่,มหาวิทยาลัยพะเยา.

ศิริโภค พิชัยรัฐภูมิ.2553.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลต่างๆที่มีการจัดเก็บข้อมูลเมื่อ,จังหวัดเชียงราย,กองการศึกษาเชียงราย,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลำปาง,เชียงใหม่,ศิริโภคพิชัยรัฐภูมิ.

สำนักงานพิชัยรัฐภูมิ.2553.ความพึงพอใจของผู้เรียนบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
สานักงานจังหวัดลำปาง.สานักงาน.2556.เอกสารบรรยายสรุปจังหวัดลำปาง.ลำปาง.กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สานักงานจังหวัดลำปาง.
สุภาพร นามวงศ์อุทุมรัตน์.2554.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านทะเบียนรักษา (บัตรทอง).ปัตตานี.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
สุ InitializeComponent.2550. ความสามารถและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนก ผู้ป่วยนอกต่อ
คุณภาพบริการของโรงพยาบาลลำปาง.วิทยานิพนธ์วิจัยระดับปริญญาตรี.มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, สาขาการบริการและพัฒนาประชาชนเมืองและชนบท.
อรรถพล ครุฑะโชค.2550. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสานักทะเบียนอำเภอ
สาธารณพิษลำจังหวัดอุบลราชธานี.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
ภาคผนวก
แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง
การศึกษาในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 สอบถามสภาพการทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
ตอนที่ 3 สอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

2. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสานักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปางข้อมูลต่างๆที่ได้จากการที่จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ดังนั้นผู้ศึกษาควรขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใดเพราะผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับโดยจะเสนอผลงานในการรวมท่าน
ขอขอบพระคุณอย่างสูงยิ่งที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

รักษากรุณ ปิกเก้า
แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสตึกบดี
อำเภอเมืองสตึกบดี จังหวัดสตึกบดี

คำชี้แจงโปรดศึกษาข้อหมายถึง ในช่อง ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน
ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   1. ชาย          2. หญิง

2. อายุ
   1. ไม่เกิน 20 ปี
   2. 21-35 ปี
   3. 36-50 ปี
   4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส
   1. โสด          2. สมรส
   3. หย่า / หม้าย
   4. อื่น ๆ (ระบุ) ...................

4. การศึกษา
   1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
   2. ปริญญาตรี
   3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ
   1. ภาครัฐ          2. ภาคเอกชน
   3. ธุรกิจส่วนตัว
   4. อื่น ๆ (ระบุ) ...................

6. รายได้ต่อเดือน
   1. น้อยกว่า 5,000 บาท
   2. ระหว่าง 5,000 - 20,000 บาท
   3. มากกว่า 20,000 บาท
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปางกรุณาทำเครื่องหมาย ✔ ในช่องระดับความพึงพอใจ

<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อค่าถาม</th>
<th>ระดับความพึงพอใจ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>มากที่สุด</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนด้วย
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกกราบโดยไม่เลือกปฏิบัติ
8. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อสงสัยในการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
9. การบริการเป็นระบบ ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว
10. การมีขั้นตอนการบริการชัดเจน
11. การให้บริการเป็นไปตามลำดับที่กำหนด – หลัง
<table>
<thead>
<tr>
<th>ข้อคำถาม</th>
<th>ระดับความพึงพอใจ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>12. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม</td>
<td>มหา ที่สุด 5</td>
</tr>
<tr>
<td>13. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด</td>
<td>มาก 4</td>
</tr>
<tr>
<td>ค่านิยมอ่านหมายความสะดวก</td>
<td>ปานกลาง 3</td>
</tr>
<tr>
<td>14. ความสะดวกและเป็นระบบเรียบร้อยของสถานที่</td>
<td>น้อย 2</td>
</tr>
<tr>
<td>15. การมีที่พักไว้สำหรับผู้มาดิตต่อ</td>
<td>น้อยที่สุด 1</td>
</tr>
<tr>
<td>16. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็ยขึ้น</td>
<td>มหา ที่สุด 5</td>
</tr>
<tr>
<td>17. การมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายซ้ายทาง,หนังสือพิมพ์,โทรศัพท์,น้ำดื่ม ฯลฯ ไว้รองรับ</td>
<td>มาก 4</td>
</tr>
<tr>
<td>18. การมีความสะอาดของพื้นที่โดยรวม</td>
<td>ปานกลาง 3</td>
</tr>
<tr>
<td>19. การมีร้านค้าบริการสะอาดถูกหลักเกณฑ์</td>
<td>น้อย 2</td>
</tr>
<tr>
<td>20. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกผู้พิการ</td>
<td>น้อยที่สุด 1</td>
</tr>
<tr>
<td>ด้านเครื่องหมายประชาสัมพันธ์</td>
<td>มหา ที่สุด 5</td>
</tr>
<tr>
<td>21. การมีช่องทางการรับข้อความสารที่หลากหลาย เช่นไปยัง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้</td>
<td>มาก 4</td>
</tr>
<tr>
<td>22. การมีช่องทางต่างๆในการแสดงเสียงความคิดเห็นที่เข้าใจง่ายๆ เช่น กระดาษข่าว, E-mail</td>
<td>ปานกลาง 3</td>
</tr>
<tr>
<td>23. การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก</td>
<td>น้อย 2</td>
</tr>
<tr>
<td>24. การมีช่องทางรับเรื่องเรียนและแสดงความคิดเห็น</td>
<td>น้อยที่สุด 1</td>
</tr>
<tr>
<td>ลำดับ</td>
<td>รายการ</td>
</tr>
<tr>
<td>-------</td>
<td>--------</td>
</tr>
<tr>
<td>25.</td>
<td>การมีการประกาศข่าว หรือประกาศสั่งพัฒนา ทางช่องทางต่างๆ ทั้งแผนและเหมาะสมเข้าใจง่าย</td>
</tr>
<tr>
<td>26.</td>
<td>การมีการประชุมสั่งพัฒนารายสารที่น่าสนใจของเจ้าหน้าที่رافให้ประชาชนรับทราบ</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>ด้านสารสนเทศ</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>27.</td>
<td>การมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม</td>
</tr>
<tr>
<td>28.</td>
<td>การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ใช้งานสะดวก รวดเร็ว</td>
</tr>
<tr>
<td>29.</td>
<td>ข้อมูลสารสนเทศมีพึงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อการของผู้รับบริการ</td>
</tr>
<tr>
<td>30.</td>
<td>เว็บไซต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง มีความสวยงามและสามารถเข้าถึงอย่างง่ายในเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง</td>
</tr>
<tr>
<td>31.</td>
<td>บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงานของผู้รับบริการ</td>
</tr>
<tr>
<td>ข้อค่าถาม</td>
<td>ระดับความพึงพอใจ</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------------------------------------------------------</td>
<td>--------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>มากที่สุด 5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>มาก 4</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ปานกลาง 3</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>น้อย 2</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>น้อยที่สุด 1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

หลักคุณภาพการให้บริการ
32. การให้บริการที่ตรงความต้องการ
33. ความควบคุมถูกต้องของการให้บริการ เช่น การเสนอ ทุกการปฏิบัติตามขั้นตอนเป็นดั่น
34. มีการพัฒนางานด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและมีมาตรฐานตามกระบวนการทุกด้าน

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนงาน

ชันส่งจ้างวัสดุล่ำบาง อานเกลมึงล่ำบาง จังหวัดลำปาง

ขอขอบพระคุณอย่างสูงสุดที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
การทำค่า IOC ของแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนภูมิภาคสังกัดจังหวัดลพบุรี

อัตราเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

<table>
<thead>
<tr>
<th>ห้องที่ 1</th>
<th>ผู้เข้าจากาน</th>
<th>รวม</th>
<th>IOC</th>
<th>ความหมาย</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ชื่อค่าถาม</td>
<td>ชื่อที่ 1</td>
<td>ชื่อที่ 2</td>
<td>ชื่อที่ 3</td>
<td>ชื่อที่ 4</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>ห้องที่ 2</th>
<th>ผู้เข้าจากาน</th>
<th>รวม</th>
<th>IOC</th>
<th>ความหมาย</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ชื่อค่าถาม</td>
<td>ชื่อที่ 1</td>
<td>ชื่อที่ 2</td>
<td>ชื่อที่ 3</td>
<td>ชื่อที่ 4</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>ถอนที่ 2</td>
<td>ผู้ใช้ขวาแขน</td>
<td>รวม</td>
<td>IOC</td>
<td>ความหมาย</td>
</tr>
<tr>
<td>----------</td>
<td>-------------</td>
<td>-----</td>
<td>-----</td>
<td>-----------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>ชื่อคำาถาม</td>
<td>คนที่ 1</td>
<td>คนที่ 2</td>
<td>คนที่ 3</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>18</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>19</td>
<td></td>
<td>-1</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>20</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>21</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>22</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>23</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>24</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>25</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>26</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>27</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>28</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>29</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>30</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>31</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>32</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>33</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>34</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>
จากตาราง  จะเห็นได้ว่าแบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าทุกข้อคำถาม มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา จึงได้นำข้อคำถามดังกล่าวมาใช้เป็นแบบสอบถามทุกข้อคำถาม

ส่วนตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง จาแนกเมื่อส่วนที่ จังหวัดลำปาง พบว่า มี 1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 คือ ข้อคำถามที่ 19 เมื่อจากนี้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา จึงมีได้นำข้อคำถามดังกล่าวมาใช้เป็นแบบสอบถาม
ประวัติผู้ว่าจ้าง

ชื่อ – สกุล  วัชณิภรณ์ ปิกกำว
วันเดือนปีเกิด    20 มิถุนายน 2519
ที่อยู่oplesp 216 หมู่ที่ 7 ต.บ้านฉาง อ.เมือง จ.ล้านปาง 52000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545  ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนล้านปางกิจยานร
พ.ศ. 2545  ระดับประกาศนียบัตรตรีทักษะ สาขาทรัพยากรนัญญี

โปรแกรมบริหาร โรงเรียนล้านปางพาณิชย์และการเทคโนโลยี
พ.ศ. 2545  ระดับประกาศนียบัตรตรีทักษะชั้นสูง สาขาทรัพยากรการตลาด
โปรแกรมบริหาร วิทยาลัยอาชีวศึกษาล้านปาง

พ.ศ. 2549  ระดับปริญญาตรี  ศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
โปรแกรมบริหาร การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2550 - 2553  สานักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดล้านปาง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
จังหวัดล้านปาง
พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน สานักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดล้านปาง กระทรวงคมนาคม จังหวัดล้านปาง