



รายงานการศึกษา

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ
กรณีศึกษาสถานีตลาดบางใหญ่

จัดทำโดย

จ.ส.ต.ไชยา พิลาวรรณ
รหัสประจำตัวนักศึกษา 08

เอกสารฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอบรม
หลักสูตรนักบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (นบ.ปภ.) รุ่นที่ 15
ระหว่างวันที่ 7 มกราคม 2562 - 5 เมษายน 2562
ปีงบประมาณ 2562

สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำนำ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ กรณีศึกษาสถานีตลาดบางใหญ่ ฉบับนี้เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ เพื่อให้การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกเพื่อให้เป็นมาตรฐานการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการและนักเรียน นักศึกษา หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องนำผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาต่อไป

จ.ส.ต.ไชยา พิลาวรรณ
นักศึกษาหลักสูตร นบ.ปภ. รุ่นที่ 15
5 เมษายน 2562

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ -บางซื่อ ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลืออย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กังสดาล เขาว์วัฒนกุล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย อาจารย์วรชพร เพชรสุวรรณ และดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง คณะกรรมการตรวจงานวิจัยที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา ตลอดจนเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยด้วยดีเสมอมาผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เอื้อต่อการทำการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจการศึกษาวิจัยที่สามารถทำการศึกษาในแต่ละส่วนได้เป็นอย่างดี ตลอดจนการสนับสนุนจากเพื่อน ๆ นบ.ปภ.รุ่นที่ 15 และเจ้าหน้าที่โครงการ สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ช่วยให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างที่ตั้งใจไว้ทุกประการ

สุดท้ายขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดระยะเวลาในการฝึกอบรม ขอขอบคุณสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นแหล่งข้อมูลด้านความพึงพอใจ และกลุ่มตัวอย่างจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงด้วยดี

จ.ส.ต.ไชยา พิลาวรรณ์

นักศึกษาหลักสูตร นบ.ปภ.รุ่นที่ 15

5 เมษายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่ - บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่ - บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 เป็นเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล โดยข้อความถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการของประชาชนสถานีตลาดบางใหญ่ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านการให้บริการ 2) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ปัจจัยด้านระยะเวลา ส่วนที่ 3 เป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ประชากรผู้วิจัยได้กำหนดไว้ คือ ประชาชนผู้มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ จำนวน 89,779 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยวิธีการเชิงสถิติ บรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยายด้วยตารางประกอบ ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ปัจจัยด้านการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67
- 2) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.32
- 3) ปัจจัยด้านเวลา อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.72

โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่ - บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง.....	จ-ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	3
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
กรอบแนวคิด.....	14
สมมติฐานของการศึกษา.....	14
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	
รูปแบบการวิจัย.....	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	17
การรวบรวมข้อมูล.....	17
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	20
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	23
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล.....	25
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา.....	29
อภิปรายผล.....	30
ข้อเสนอแนะ.....	30
บรรณานุกรม.....	31
ภาคผนวก แบบสอบถาม	
แบบเสนอโครงสร้างการศึกษาวิจัยส่วนบุคคล	
ประวัติผู้เขียน	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ของโครงการ	18
ตารางที่ 3.2 การแปลความหมายค่าคะแนนระดับความความพึงพอใจของประชาชนในการ ให้บริการของโครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ	19
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับข้อมูล ทั่วไปจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับข้อมูล ทั่วไปจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับข้อมูล ทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับข้อมูล ทั่วไปจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับข้อมูล ทั่วไปจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจ ในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่	23
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจการให้บริการ	24
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) กระบวนการให้บริการ	24
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ของการเปรียบเทียบ ความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่	25

<p>ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ รถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่</p>	<p>26</p>
<p>ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ รถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่</p>	<p>26</p>
<p>ตารางที่ 4. 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ รถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่</p>	<p>27</p>
<p>ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่</p>	<p>28</p>

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันปัญหาด้านการจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนับวันจะมีความแออัดและ เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจการค้าและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นหลายรัฐบาลที่ผ่านมาจนถึงรัฐบาลปัจจุบันได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาาระบบโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมขนส่งให้รองรับกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและจำนวนประชากรที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วลดระยะเวลาในการเดินทางของประชาชนและเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นนอกจากปัจจุบันผู้บริโภคให้ความสำคัญเรื่องความรวดเร็วในการเดินทางแล้ว ยังให้ความสนใจเรื่องความสะดวกสบายความปลอดภัย และคุณภาพของบริการอีกด้วย ดังนั้นการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยและบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการจึงควรศึกษาความพึงพอใจในการใช้เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการนอกจากนี้ ข้อมูลเหล่านี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด หรือกำหนดนโยบายการให้บริการต่าง ๆ ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยและบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางรางรายอื่นต่อไปได้อีกด้วย

ตามที่ได้กล่าวมาผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ กรณีศึกษาสถานีตลาดบางใหญ่” เนื่องจากสถานีดังกล่าวเป็นสถานีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากซึ่งเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะอื่นให้บริการตามเส้นทางด้วยการสำรวจความพึงพอใจมีความสำคัญด้านการให้บริการและพบว่ยังไม่มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในพื้นที่ดังกล่าวเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตลาดบางใหญ่เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเสนอแนะแนวทางการให้บริการ ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่ - บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่ – บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.3.1.1 งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการวัดความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่ -บางซื่อ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การวัดความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในด้านต่างๆ ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยด้านการให้บริการ
- 2) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) ปัจจัยด้านระยะเวลา

1.3.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ -บางซื่อ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ -บางซื่อ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรไว้ จำนวน 89,779 คน คือ ประชาชนผู้มีที่อยู่อาศัย ในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชาชนประชาชนผู้มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ จำนวน 255 คน

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม 2562

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ

4.1.1 ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่

4.1.2 เพื่อให้การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกเพื่อให้เป็นมาตรฐานการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่” โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมประมวลข้อมูลเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กรอบแนวคิด
4. สมมติฐาน

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชปลิน (Chaplin, 1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มี (2545, หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติ อย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัล อย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มี (2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ซาบพิน (Chaphin, 1998, p. 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16) กล่าวว่า ทักษะและ ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงามความเป็นกันเองความภูมิใจการยกย่องการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไรหากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะ ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียดโดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่าง

สม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเองการให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีดการออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลงการให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ บริการต่อระดับระวางไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดีความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั้นเององค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการ ให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2.หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3.หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4.หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5.หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นใน การพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 - 15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพโดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
3. ความทั่วถึง เท่าเทียมไม่มีข้อยกเว้นไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาส ให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกันคุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น
4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมี ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการนอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการ ทางกายภาพ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำหมายถึง การให้บริการของ รัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไปหากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุดทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อนหัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้นำรื่นรมย์โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อนงานข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมี ขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

วิธีบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 30 - 44 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 16) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง

ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่นยากที่จะถ้อยถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุขความพอใจความชอบพอความชื่นชมอยากใช้บริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟังรวมทั้งพูดปกป้อง

หากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจเกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้นประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวกปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็วเรียบร้อย สุภาพได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดีรวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและ พนักงานที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจไม่ได้เกิดจากการไคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการ การบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้าง ความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการ กับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจถ้าได้บริการไม่ดี)

เทคนิคการสร้าง ความประทับใจในการบริการ เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้าง ความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 48 - 53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้ กล่าวไว้ว่าเกี่ยวกับวิธีการสร้าง ความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการอาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่อง สำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชนแล้วจะต้องมี ขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้าง ความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการจุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกเท่าไรก็ควรจะทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมากโดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็วลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุดหากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัดไม่เปื้อนเสียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาด ของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่มประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลาย ประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูลอ่อนแรงในการทำงานสร้างความถูกต้องช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการ บริการ เช่น ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการเทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยใน การบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้วเทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสมการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจและความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณี สำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้านโดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุที่ ต่ำกว่า 20 ปี และ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรับความรู้ในการมา ติดต่อราชการ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ป.1 - ป.6 (ป.7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านมนุษยสัมพันธ์สูงสุด กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. อนุปริญญามีความพึงพอใจในการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันส่วนใหญ่มีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,001 - 18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ประชาชนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการได้รับความรู้ประชาชนกลุ่มอาชีพราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากด้านมนุษยสัมพันธ์ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องหลายขั้นตอนและยุ่งยาก ใช้เวลานาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้นและขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงามบริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

นพคุณ ดิลกภรณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลการบริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าได้ มาตรฐานตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ. 2546 จำนวน 6 หลักเกณฑ์ ไม่ผ่าน หลักเกณฑ์มาตรฐานจำนวน 4 หลักเกณฑ์ คือ

- 1.1 การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
- 1.2 วิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน
- 1.3 การปรับปรุงกระบวนการบริการ
- 1.4 การเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

2. เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการ ขอรับ บริการ และการรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

วรนุช บวรนนท์เดช (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลักการให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

ทิวา ประสุวรรณ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุน้อย

กว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีรายได้ อยู่ระหว่าง 2,500 - 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียนประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านแลงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ใน ระดับมาก

วรรณิ เตียววิศเรศ (2548, หน้า ง) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อ บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อ บริการกองการศึกษา พบว่า มี ประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของ สถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมือง ศรีราชา พบว่าแต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่ มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่าง สุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูง กว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือ ร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับนอกจากนี้ยังพบว่ามี ประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ที่ให้บริการ ของกองช่าง สุขาภิบาลและสำนักงานช่างซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ธนธิป สุมาลัย (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึง พพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้บริการและความรู้ เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

สุจิตรา เชื้อนพันธ์ (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัด หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ใน ระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้าน ความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการ ให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ และอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงาน เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญ ของการใช้บริการได้ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงาน และสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษ้องค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

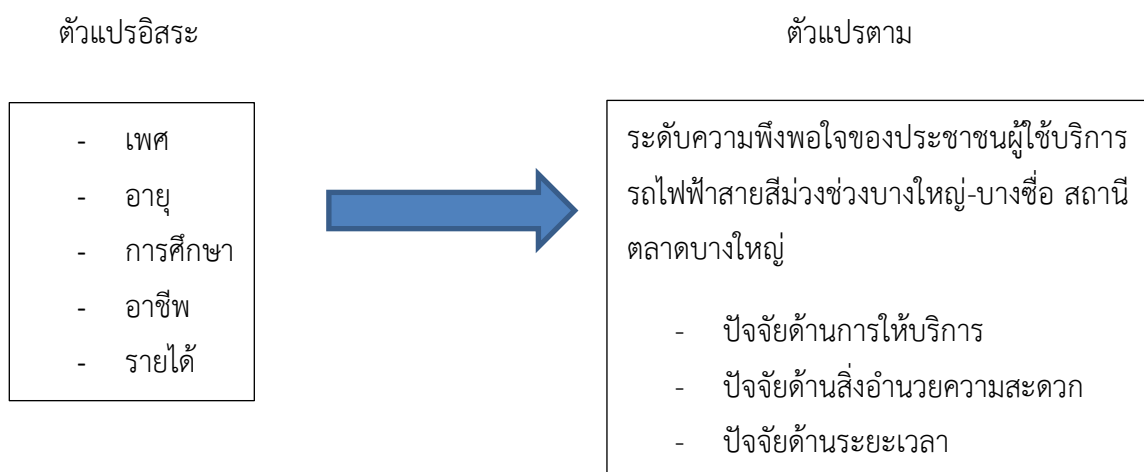
Kuo, Wu, and Deng (2009) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ คุณค่าของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ ความพึงพอใจของผู้บริโภคและการซื้อซ้ำ เพื่อสร้างเครื่องมือที่จะประเมินคุณภาพการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า

- (1) คุณภาพบริการส่งผลกระทบต่อคุณค่าของสินค้า/บริการและความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับ
- (2) คุณค่าของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและการซื้อซ้ำของลูกค้า
- (3) ความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลกระทบต่อ การซื้อซ้ำของลูกค้า
- (4) คุณภาพบริการส่งผลกระทบต่อ การซื้อซ้ำของลูกค้าผ่านคุณค่าของสินค้า/บริการและความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับ

(5) คุณภาพบริการนั้น คือเรื่องที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณค่าของสินค้า/บริการและความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับ Gures, Arslan, and Yucel (2014) โดยการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในอุตสาหกรรมการบินของประเทศตุรกี ได้แก่ ความคาดหวังของผู้โดยสาร ความพึงพอใจ และความภักดี โดยการเก็บข้อมูลแล้ววิเคราะห์ด้วยเทคนิคสมการ SEM ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความไว้วางใจได้และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจจะทำให้ผู้โดยสารเกิดความภักดีอย่างมีนัยสำคัญ Spreng, Harrell, and Mackoy (1995) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า และการบอกต่อ ของบริการขนย้ายบ้าน พบว่าคุณลักษณะของบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลโดยตรงกับความภักดีของลูกค้าและการบอกต่อ

3. กรอบแนวคิด

จากศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ ดังนี้



4. สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 : รายได้แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 : อาชีพแตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกัน

5. นิยาม

1.รถไฟฟ้ามหานคร หมายถึงโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นผู้ดำเนินการ

2.สถานีตลาดบางใหญ่ หมายถึง สถานีรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บาง

3.ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

4.การให้บริการ หมายถึงการทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

5.สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก

6.ระยะเวลา หมายถึง การบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอนหน่วยงานบริการ

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อสถานีตลาดบางใหญ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้ บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ และ เสนอแนะแนวทางการให้บริการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่-บางซื่อ ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึง กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย รูปแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนการดำเนินงาน วิจัย เครื่องมือการวิจัย การรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสี ม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ” ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยจะ ทำการรวบรวมข้อมูล จากประชาชนผู้ที่มาใช้บริการสถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ซึ่งเป็น การเก็บรวบรวมโดยจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการ ทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ตัวแปรที่ศึกษา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรตามรูปแบบการวิจัย เชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการตอบ แบบสอบถามของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มีมาใช้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบาง ใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ จำนวน 89,779 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามการกำหนดกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้แล้วข้างต้น คือ ประชาชนผู้ที่มีใช้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ จำนวน 255 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้คำนวณตัวอย่างประชากรโดยยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% (Taro Yamane,1967) โดยใช้สูตร

$$N = \frac{N}{1+N(e)}$$

โดยที่ N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

N คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = 255.44$$

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามเชิงปริมาณ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นประชาชนผู้ใช้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อจะประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง ทั้งนี้ผู้วิจัยจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล โดยเป็นข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการของประชาชนสถานีตลาดบางใหญ่

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับข้อมูลที่เพียงพอ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับมาออกแบบเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูล และเมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำเสนอร่างแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3.3 ขั้นตอนการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหาแบบสอบถาม เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถาม ที่ได้มีการปรับปรุงแล้ว ไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

3.4 ขั้นตอนการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทำการทดสอบ (Pilot test) กับกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยจำนวน 10 ชุด เพื่อทดสอบถึงความเข้าใจในคำถามเพื่อให้ได้ผลวิจัยที่ตรงกับวัตถุประสงค์ และเมื่อเก็บข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วนั้น ผู้วิจัยนำผลที่ได้ไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการทดสอบความสอดคล้องภายในของเครื่องมือ (Internal consistency) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbach โดยผลมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้วิธี Alpha - coefficient ได้ค่า $\alpha = 0.784$ ซึ่งแสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสถานีตลาดบางใหญ่ของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดชนิดของตัวแปร เกณฑ์การแปลผล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยกำหนดค่านับสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติ โดยจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการใช้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านระยะเวลาของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ

ในการวิเคราะห์ระดับพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ ผู้วิจัยจะกำหนดให้เป็นตัวแปรชนิดอัตราส่วน (Ratio Scale) โดยใช้มาตรฐานประมาณค่าตามเกณฑ์การวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งผู้วิจัยจะกำหนดค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความพึงพอใจไว้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการ

คำตอบที่เลือก	คะแนนข้อคำถาม
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยกำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมายของความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการของโครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อโดยผู้วิจัยจะกำหนดช่วงคะแนนและความหมายไว้ 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

การแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ ผู้วิจัยแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยมีสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถกำหนดความหมายของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การแปลความหมายค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการ รถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ

ช่วงคะแนน	ความหมายระดับความคาดหวัง
4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.21 - 4.20	มีความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.20	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.2 การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ (Independent - Sample t-test) ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA (f – test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ กรณีศึกษาสถานีตลาดบางใหญ่ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม จำนวน 255 ฉบับ และได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความเรียบร้อยและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติแล้วนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายแบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่องนี้ นำเสนอเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการ
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่อความพึงพอใจ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

n	แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทนค่าเฉลี่ย
S.D	แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทนผลบวกกำลังสองของข้อมูล
MS	แทนค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของข้อมูล
df	แทนลำดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ
t	แทนค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม
F	แทนค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม
p-value	แทนค่านัยสำคัญของการเปรียบเทียบ One Way ANOVA
*	แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ดังตารางที่ 4.1 – 4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
1. เพศ			
ชาย	154	60.4	1
หญิง	101	39.6	2
รวม	255	100	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 255 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 และเพศหญิง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
2. อายุ			
20 - 24 ปี	25	9.8	5
25 - 29 ปี	40	15.7	3
30 - 34 ปี	57	22.4	2
35 - 39 ปี	87	34.1	1
40 - 44 ปี	16	6.3	6
45 ปี ขึ้นไป	30	11.8	4
รวม	255	100	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-39 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมา มีอายุระหว่าง 30 - 34 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 อันดับที่ 3 มีอายุระหว่าง 25 - 29 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 อันดับที่ 4 มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อันดับที่ 5 มีอายุระหว่าง 20 - 24 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และลำดับสุดท้าย มีอายุระหว่าง 40 - 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
3. ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	10	3.9	2
อนุปริญญา / ปวส.	5	2	3
ปริญญาตรี	240	94.1	1
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	-	-	-
รวม	255	100.0	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 94.1 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 อันดับที่ 3 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ ส่วนระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นไม่มีมาใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
4. ประเภทอาชีพ			
รับจ้าง	15	5.9	3
เกษตรกรกรรม	-	-	-
เอกชน	138	54.1	1
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	84	32.2	2
ค้าขาย	5	2	4
อื่นๆ	15	5.9	3
รวม	255	100	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า อาชีพส่วนใหญ่เป็นประเภทของเอกชน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาประเภทอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 อันดับที่ 3 ประเภทอาชีพ รับจ้างและอาชีพอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 อันดับที่ 4 ประเภทอาชีพค้าขาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และส่วนอาชีพเกษตรกรกรรม ไม่มีผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการจัดอันดับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
5. ประเภทรายได้ต่อเดือน			
ต่ำกว่า 10,000 บาท	15	5.9	3
10,001 - 15,000 บาท	-	-	-
15,001 - 20,000 บาท	21	8.2	2
มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป	219	85.9	1
รวม	255	100	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ส่วนใหญ่ประเภทรายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 85.9 รองลงมาประเภทรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 อันดับที่ 3 ประเภทรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และประเภท รายได้ 10,001 - 15,000 บาท ไม่มีมาใช้บริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วง บางใหญ่-บางซื่อตามปัจจัยด้านการให้บริการปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกปัจจัยด้านระยะเวลาตามตาราง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความพึงพอใจในการใช้ บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ ปัจจัยด้านการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	(\bar{x})	S.D	ระดับ	อันดับ
1.การซื้อตั๋วมีความสะดวกรวดเร็ว	4.69	.67	พอใจมากที่สุด	3
2.การเดินทางมีความสะดวกรวดเร็ว	4.78	.72	พอใจมากที่สุด	2
3.การรอแต่ละขบวนอยู่ในช่วงที่เหมาะสม	2.77	.70	พอใจปานกลาง	10
4.ความทันสมัยของตู้โดยสารที่ท่านใช้บริการ	4.60	1.03	พอใจมากที่สุดมาก	4
5.ความสะอาดของขบวนรถที่ท่านโดยสาร	4.07	.26	พอใจมาก	6
6.ความสะอาดของสถานีที่ท่านใช้บริการ	3.92	.38	พอใจมาก	9
7.สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ	4.58	1.08	พอใจมากที่สุด	5
8.พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	4.03	.19	พอใจมาก	7
9.พนักงานให้บริการรวดเร็วในการขายตั๋ว	3.98	.46	พอใจมาก	8
10.พนักงานมีบุคลิกภาพโดยรวมและแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.90	.35	พอใจมากที่สุด	1
รวม	4.67	.58	พอใจมากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าด้านความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 10. พนักงานมีบุคลิกภาพโดยรวมและแต่งกายสุภาพเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมา ข้อ 2.การเดินทางมีความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) อันดับที 3 ข้อ 1.การซื้อตั๋วมีความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) อันดับที 4 ข้อ4.ความทันสมัยของตู้โดยสารที่ท่านใช้บริการระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) อันดับที5 ข้อ7.สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) อันดับที 6 ข้อ 5.ความสะอาดของขบวนรถที่ท่านโดยสารอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4.07$) อันดับที 7 ข้อ8.พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพ เรียบร้อยในการพูดจาอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4,03$) อันดับที 8 ข้อ 9.พนักงานให้บริการรวดเร็วในการซื้อตั๋วอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 3.982$) อันดับที 9 ข้อ6.ความสะอาดของสถานีที่ท่านใช้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 3.92$) และอันดับสุดท้าย ข้อ 3.ระยะเวลาการรอคอยแต่ละขบวนอยู่ในช่วงที่เหมาะสมอยู่ในระดับต่ำพอใจปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(\bar{x})	S.D	ระดับ	อันดับ
1.สถานีรถไฟฟ้ามหานครที่มีเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอ	3.94	.88	พอใจมาก	3
2.สถานีรถไฟฟ้ามหานครที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	3.81	.77	พอใจมาก	4
3.สถานีรถไฟฟ้ามหานครที่มีเคาน์เตอร์ให้บริการประชาสัมพันธ์เพียงพอ	4.10	.90	พอใจมาก	2
4.มีความเพียงพอของสถานที่จอดรถบริเวณสถานีรถไฟฟ้ามหานคร	4.18	.38	พอใจมาก	1
รวม	3.08	.46	พอใจปานกลาง	

จากตาราง 4.7 พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.08$) หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 ข้อ 4.มีความเพียงพอของสถานที่จอดรถบริเวณสถานีรถไฟฟ้ามหานครอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมา อันดับ 2 ข้อ 3 สถานีรถไฟฟ้ามหานครที่มีเคาน์เตอร์ให้บริการประชาสัมพันธ์เพียงพออยู่ในระดับต่ำมาก ($\bar{x} = 4.10$) อันดับ 3 ข้อ 1.สถานีรถไฟฟ้ามหานครที่มีเครื่องเอทีเอ็มเพียงพออยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.94$) อันดับ 4 ข้อ 2.สถานีรถไฟฟ้ามหานครที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพออยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.81$) ตามลำดับ

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ปัจจัยด้านระยะเวลา

ปัจจัยด้านระยะเวลา	(\bar{x})	S.D	ระดับ	อันดับ
1.ความตรงต่อเวลาของขบวนรถ	4.94	.41	พอใจมากที่สุด	1
2.ความรวดเร็วของกระบวนการในการให้บริการ	4.90	.45	พอใจมากที่สุด	2
3.การจัดการให้มีความเพียงพอของขบวนรถในการให้บริการ	4.72	.59	พอใจมากที่สุด	3
4.ประสิทธิภาพในการจัดการตารางเวลา	4.39	.68	พอใจมากที่สุด	4
รวม	4.92	.55	พอใจมากที่สุด	

จากตาราง 4.8 พบว่าปัจจัยด้านระยะเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 คือข้อ 1.ความตรงต่อเวลาของขบวนรถ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$) อันดับรองลงมา คือข้อ 2.ความรวดเร็วของกระบวนการในการ ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) อันดับ 3 ข้อ 3.การจัดการให้มีความเพียงพอของขบวนรถในการให้บริการอยู่ในระดับต่ำมากพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$) และอันดับสุดท้ายข้อ 4ประสิทธิภาพในการจัดการตารางเวลา อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ จำแนกตามสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ จำแนกตามสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน ดังนี้

สมมุติฐาน เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานของการเปรียบเทียบ ความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่

จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการ	ชาย (n=154 คน)		หญิง (n=101 คน)		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ปัจจัยด้านการให้บริการ	4.72	.446	4.59		
2. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	.461	4.35	.481	.852	.101*
3. ปัจจัยด้านระยะเวลา	5.00	.000	4.80	.872	2.82	.000
โดยรวม	4.90	.297	4.70	.055	3.712	.000

*กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่าการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่จำแนกตามเพศ (Independent sample t-test) โดยรวมแล้วค่าเฉลี่ยเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample t-test) โดยรวมแล้วค่าเฉลี่ยเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาออกเป็นด้านต่างๆ พบว่าด้านการให้บริการเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันโดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และด้านระยะเวลาพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันโดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

สมมุติฐาน อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่

จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ปัจจัยด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.529	5	2.106	6.949	.000
	ภายในกลุ่ม	75.456	249	.303		
	รวม	85.984	245			
2. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.852	5	1.170	5.813	.000
	ภายในกลุ่ม	50.139	249	.255		
	รวม	55.984	254			
3. ปัจจัยด้านระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	11.765	5	2.353	8.788	.000
	ภายในกลุ่ม	66.667	249	.268		
	รวม	78.431	254			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	11.185	5	2.237	15.527	.000
	ภายในกลุ่ม	35.874	249	.144		
	รวม	47.059	254			

*กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.10 พบว่าการทดสอบความแตกต่างของอายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกันซึ่งจำแนกตามช่วงอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance (ANOVA)) พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยด้านระยะเวลาโดยรวม แต่ละช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน

สมมุติฐาน การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่

จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ปัจจัยด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.751	2	7.375	26.092	.000
	ภายในกลุ่ม	71.233	252	.283		
	รวม	85.984	254			

2. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.834	2	.417	1.906	.151*
	ภายในกลุ่ม	55.150	252	.219		
	รวม	55.984	254			
3. ปัจจัยด้านระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	38.431	2	19.216	121.059	.000
	ภายในกลุ่ม	40.000	252	.159		
	รวม	78.431	254			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.163	2	3.581	22.622	.000
	ภายในกลุ่ม	39.896	252	.158		
	รวม	47.059	254			

*กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.11 พบว่าการทดสอบระดับการศึกษาที่แตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ซึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance (ANOVA)) พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านระยะเวลา โดยรวม แต่ละช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน

สมมุติฐาน อาชีพแตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่

จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. . ปัจจัยด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	46.737	4	11.684	74.427	.000
	ภายในกลุ่ม	39.247	250	.157		
	รวม	85.984	254			
2. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.769	4	1.442	.7.181	.000
	ภายในกลุ่ม	50.215	250	.201		
	รวม	55.984	254			
3. ปัจจัยด้านระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	78.431	4	183.293	689.755	.000
	ภายในกลุ่ม	.000	250	.266		
	รวม	78.431	254			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	30.126	4	7.532	111.198	.000
	ภายในกลุ่ม	16.933	250	.068		
	รวม	47.059	254			

*กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.12 พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ซึ่งจำแนกตามอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance (ANOVA)) พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านระยะเวลาโดยรวม แต่ละอาชีพมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน

สมมุติฐาน รายได้แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ปัจจัยด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.522	2	6.261	21.477	.000
	ภายในกลุ่ม	73.462	252	.292		
	รวม	85.984	254			
2. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.965	2	1.483	7.047	.001
	ภายในกลุ่ม	53.019	252	.210		
	รวม	55.984	254			
3. ปัจจัยด้านระยะเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.922	2	1.461	.462	.631*
	ภายในกลุ่ม	796.686	252	3.161		
	รวม	799.608	254			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	11.103	2	5.552	38.909	.000
	ภายในกลุ่ม	35.956	252	.143		
	รวม	47.059	254			

*กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.13 การทดสอบรายได้ที่แตกต่างความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ซึ่งจำแนกตามรายได้ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance (ANOVA)) พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและปัจจัยด้านระยะเวลาโดยรวม แต่ละรายได้อามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวินิจฉัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น จำนวน 255 ฉบับ ใช้ตารางของ สุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น โดยแบ่งเป็นชั้นภูมิ หรือการสุ่มตัวอย่างแบบระดับชั้น แยกเป็นประเด็นระดับความพึงพอใจโดยสอบถามประชากรที่มาใช้บริการรถไฟฟ้า ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านเวลา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสถานีตลาดบางใหญ่ จำนวน 89,779 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane' ได้จำนวนตัวอย่าง 255 ตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaires) ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิดชนิดตรวจสอบรายการ (check-list) และมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ และคำถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแจกแจงค่าจำนวน และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าของประชาชนสถานีตลาดบางใหญ่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการของประชาชนสถานีตลาดบางใหญ่

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าของประชาชนสถานีตลาดบางใหญ่ ของกลุ่มตัวอย่าง ด้วย t-test (Independent t-test) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 255 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 154 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 และเพศหญิง 101 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-39 ปีขึ้นไป มากที่สุดจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และมีอายุระหว่าง 40-44 ปี น้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ระดับ การศึกษา ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 94.1 และอนุปริญญา น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อาชีพ ส่วนใหญ่อาชีพเอกชน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และอาชีพค้าขายน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 85.9 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทาง บางใหญ่ –บางซื่อสถานีตลาดบางใหญ่พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจปัจจัยด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) โดยความพึงพอใจทั้ง 10 ข้อ ประชาชนผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 5 ข้อ รองลงมาพึงพอใจมาก จำนวน 4 ข้อ และความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือระยะเวลาการรอรถแต่ละขบวนอยู่ในช่วงที่เหมาะสม ($\bar{X} = 2.77$)

2.2 ความพึงพอใจปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) โดยความพึงพอใจทั้ง 4 ข้อ ประชาชนผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ

2.3 ความพึงพอใจปัจจัยด้านระยะเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) โดยความพึงพอใจทั้ง 4 ข้อ ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ข้อ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ของประชากรในสถานีตลาดบางใหญ่ พบว่าปัจจัย ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลางและปัจจัยด้านระยะเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้งหมดมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษามาซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวทำให้ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ได้เห็นความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ สามารถนำความพึงพอใจหรือความต้องการของลูกค้ามาช่วยปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการให้มีคุณภาพ พร้อมทั้งทำการสื่อสารสิ่งที่องค์กรได้ดำเนินการให้ลูกค้าได้รับรู้รับทราบถึงคุณค่าดังกล่าว เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระยะยาวได้

5.3 ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

งานวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ ของประชากรในการใช้บริการสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ อาทิเช่น การบอกตารางเวลาเดินรถล่วงหน้าที่ถูกต้องแม่นยำ ความถี่ของการเดินรถมากขึ้นในช่วงเวลาเร่งด่วน ความสะอาดในขบวนรถ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้าจะได้รับและการรับรู้คุณค่าของบริการที่ลูกค้าได้รับสุดท้ายก็จะสะท้อนออกมาเป็นความพึงพอใจของลูกค้าจนเกิดเป็นความภักดีต่อการเลือกเดินทางด้วยรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.),โครงการรถไฟฟ้า, แหล่งที่มา : <https://www.mrta.co.th/th/index.php>, 10 กุมภาพันธ์ 2559.
- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.),รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม, แหล่งที่มา : <https://www.mrta.co.th/th/projectelectrictrain/purpleline>, 4 สิงหาคม 2560.
- ชนิดา วันวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนก สอบถามและรับรองที่นั่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศ.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ. (2549). ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (BEM),รถไฟฟ้าสายสีม่วง, แหล่งที่มา : <https://www.bangkokmetro.co.th/mapPPL.aspx?Menu=183&Lang=Th>, 4 สิงหาคม 2560.
- วิกิพีเดีย, รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม,แหล่งที่มา : https://th.wikipedia.org/wiki/รถไฟฟ้ามหานคร_สายฉลองรัชธรรม, 4 สิงหาคม 2560.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัลภา ชายหาต. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการบริการสาธารณะด้านการรักษา ความสะดวกของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ กรณีศึกษาสถานีตลาดบางใหญ่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีม่วงเส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ สถานีตลาดบางใหญ่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรนักบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (นบ.ปภ.) รุ่นที่ 15 สถาบันการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับการนำเสนอข้อมูลจะถูกนำเสนอในรูปของบทสรุปภาพรวมโดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแต่อย่างใด จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงในแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะความพึงพอใจการให้บริการรถไฟฟ้า

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความตามความเป็นจริง

ข้อที่	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล	สำหรับผู้วิจัย
1	เพศ <input type="radio"/> 1. ชาย <input type="radio"/> 2. หญิง	<input type="checkbox"/> 1
2	อายุ <input type="radio"/> 1. 20-24 ปี <input type="radio"/> 2. 25-29 ปี <input type="radio"/> 3. 30-34 ปี <input type="radio"/> 4. 35-39 ปี <input type="radio"/> 5. 40-44 ปี <input type="radio"/> 6. 45 ปีขึ้นไป	<input type="checkbox"/> 2
3	ระดับการศึกษา <input type="radio"/> 1. ประถมศึกษา <input type="radio"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="radio"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) <input type="radio"/> 4. อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) <input type="radio"/> 5.ปริญญาตรี <input type="radio"/> 6. ปริญญาโท หรือสูงกว่า	<input type="checkbox"/> 3
4	อาชีพ <input type="radio"/> 1. รับจ้าง <input type="radio"/> 2. เกษตรกรรม <input type="radio"/> 3. เอกชน <input type="radio"/> 4. รับราชการ, รัฐวิสาหกิจ <input type="radio"/> 5. ค้าขาย <input type="radio"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/> 4
5	รายได้ต่อเดือน <input type="radio"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท <input type="radio"/> 2. 10,001-15,000 บาท <input type="radio"/> 3. 15,001-20,000 บาท <input type="radio"/> 4. มากกว่า 20,001 บาท	<input type="checkbox"/> 5

ตอนที่ 2

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริงที่ท่านพอใจในการใช้บริการ

ข้อคำถามต่อไปนี้ต้องการทราบความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าน โดยมีคำถามให้ท่านเลือก แสดงความคิดเห็น 5 ประการ ดังนี้

มากที่สุด	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
มาก	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
ปานกลาง	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
น้อย	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
น้อยที่สุด	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับการปฏิบัติ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ปัจจัยด้านการให้บริการ						
1. การซื้อตั๋วมีความสะดวกรวดเร็ว						<input type="checkbox"/> A1
2. การเดินทางมีความสะดวกรวดเร็ว						<input type="checkbox"/> A2
3. ระยะเวลาการรอรถแต่ละขบวนอยู่ในช่วงที่ เหมาะสม						<input type="checkbox"/> A3
4. ความทันสมัยของตู้โดยสารที่ท่านใช้บริการ						<input type="checkbox"/> A4
5. ความสะอาดของขบวนรถที่ท่านโดยสาร						<input type="checkbox"/> A5
6. ความสะอาดของสถานีที่ท่านใช้บริการ						<input type="checkbox"/> A6
7. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความ ต้องการ						<input type="checkbox"/> A7
8. พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อยใน การพูดจา						<input type="checkbox"/> A8
9. พนักงานให้บริการรวดเร็วในการซื้อตั๋ว						<input type="checkbox"/> A9
10. พนักงานมีบุคลิกภาพโดยรวมและแต่งกาย สุภาพเหมาะสม						<input type="checkbox"/> A10

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานีรถไฟมีเครื่องเอทีเอ็มเพียงพอ						<input type="checkbox"/> B1
2. สถานีรถไฟมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ						<input type="checkbox"/> B2
3. สถานีรถไฟมีคอนเตอร์ให้บริการ ประชาสัมพันธ์เพียงพอ						<input type="checkbox"/> B3
4. มีความเพียงพอของสถานที่จอดรถบริเวณ สถานีรถไฟ						<input type="checkbox"/> B4
ปัจจัยด้านระยะเวลา						
1. ความตรงต่อเวลาของขบวนรถ						<input type="checkbox"/> C1
2. ความรวดเร็วของกระบวนการในการ ให้บริการ						<input type="checkbox"/> C2
3. การจัดการให้มีความเพียงพอของขบวนรถ ในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> C3
4. ประสิทธิภาพในการจัดการตารางเวลา						<input type="checkbox"/> C4

ตอนที่ 5

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เส้นทางบางใหญ่-บางซื่อ กรณีศึกษาสถานีตลาดบางใหญ่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ ชื่อสกุล : จ.ส.ต.ไชยา พิลาวรรณ
- วัน เดือน ปีเกิด : 14 สิงหาคม 2512
- สถานที่เกิด : จังหวัดศรีสะเกษ
- วุฒิการศึกษา : ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
เอกชีวนามัยและความปลอดภัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ตำแหน่งหน้าที่ : พ.ศ. 2547 พนักงานกู้ภัย 6 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
พ.ศ. 2551 หัวหน้าแผนกบริหารงานฝึกอบรมการดับเพลิงและกู้ภัย
พ.ศ. 2554 หัวหน้าแผนกวางแผนและข้อมูลสถิติการดับเพลิงและกู้ภัย
- การทำงานปัจจุบัน : พ.ศ. 2561 ผู้อำนวยการกองกู้ภัย 2 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่ง
ประเทศไทย