



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง การบริหารจัดการการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ที่ปรึกษาโครงการ นายธัญญา ภัคดี

สังกัด : กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี

โดย

หัวหน้าโครงการ นางสาววิริยา แซ่ลี สังกัด : งานบริการยานพาหนะ กองบริหารงานกลาง

ได้รับการสนับสนุนทุนโครงการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

เดือนกันยายน พ.ศ.2565

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง
การบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ที่ปรึกษา นายธัญญา ภัคคีติ

สังกัด : กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี

หัวหน้าโครงการ

[illegible]

กัณยายน 2565

พิมพ์ครั้งที่ 1 กันยายน 2565 จำนวน 10 เล่ม

คำนำ

คณะผู้จัดทำรายงานผลการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จัดทำขึ้นเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัย และระบบงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่น นักศึกษา บุคลากร ตลอดจนผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ

ผลสำเร็จจากการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้จัดทำขอขอบคุณ นายธัญญา ภัคดี ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี ผู้ให้ข้อคิดและสร้างแรงบันดาลใจในการจัดทำผลงานในครั้งนี้ ตลอดจนบุคลากร ผู้ใช้บริการทุกท่านที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยและขอขอบคุณผู้สนับสนุน หน่วยงาน คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้บังคับบัญชาและบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือเสียสละเวลาอันมีค่าให้ข้อเสนอแนะให้คำแนะนำและให้การสนับสนุน จนการวิจัยครั้งนี้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เกิดการปรับปรุงพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการตามยุทธศาสตร์ Green and Smart Campus ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้วิจัย

กันยายน 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยวัดอุปสรรคเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านทรัพยากรร่วมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศเสนอผู้บริหารในการบริหารจัดการการพัฒนาสนับสนุนส่งเสริมบริการให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

ผลการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 100 คน

2. ประเด็นคำถามจากแบบสอบถาม

2.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 81 เป็นเพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาตามลำดับคือ อายุในช่วงระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 28 อายุ 51 ปีขึ้นไปร้อยละ 18 และลำดับสุดท้ายคือช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาตามลำดับคือระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ลำดับสุดท้ายคือระดับการศึกษาปริญญาเอกและต่ำกว่าปริญญาตรี เท่ากัน คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2

2.2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขีรถยนต์ส่วนบุคคลในแต่ละด้าน

- ด้านพฤติกรรมการขับขีทั่วไปของพนักงานขับรถยนต์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยรายข้อมีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือการเข้าออกกระแสรองจราจรอย่างไม่ปลอดภัย (เปลี่ยนช่องจราจรขณะขับขี) มีค่าเฉลี่ย 4.35
- ด้านพฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขับรถยนต์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านพฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขับรถยนต์อยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.42
- ด้านพฤติกรรมการหยุด/แซง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านพฤติกรรมการหยุด/แซง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.91
- ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ขับขีพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านพฤติกรรมของการปฏิบัติตัวของผู้ขับขีโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.13
- ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการมีการใช้เข็มขัดนิรภัยในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21

- ด้านความคิดเห็นและความพึงพอใจการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15

- ด้านความคิดเห็นความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความพร้อมของยานพาหนะในการบริการ โดยให้ระดับคะแนน 1-10 ในภาพรวมมีระดับคะแนนที่ 4.81 โดยรายชื่อที่มีข้อคิดเห็นมากที่สุดคือ สภาพเบาะที่นั่งและความแข็งแรงการยึดจับกับตัวรถไม่ปลอดภัย ระดับคะแนนที่ 5.52 รองลงมาคือสภาพยางล้อรถส่งผลต่อความไม่ปลอดภัย ระดับคะแนนที่ 5.38 ไม่มีการติดตั้ง GPS หรือ GPRS ระดับคะแนนที่ 4.71 ไม่มีค้อนทุบกระจกและไม่มีการติดตั้งถังดับเพลิงที่ระดับคะแนน 4.50 และลำดับสุดท้ายคือไม่มีเข็มขัดนิรภัย ที่ระดับคะแนน 4.27

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, รถยนต์ส่วนบุคคล

สารบัญ

คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมายของคำที่เกี่ยวข้อง	6
1) ความหมายของความพึงพอใจ	6
2) ทฤษฎีความพึงพอใจ	8
3) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์	8
2.2 รายละเอียดรถยนต์ส่วนบุคคล ภายใต้การควบคุมดูแลของกองบริหารงานกลาง	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานยานพาหนะ	16
บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการวิจัย	
3.1 วิธีการวิจัย	19
1) ด้านการขับขี่ยานยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	19
2) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการความปลอดภัยของรถที่ให้บริการ	19
3) ด้านความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการ	19
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์	20
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.5 การจัดเก็บข้อมูล	21
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	22
3.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	23

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1	ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ตอนที่ 2	การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคล	26
ตอนที่ 3	การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการ รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	26
ตอนที่ 4	การวิเคราะห์ความคิดเห็นความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการ	30

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา

5.1	สรุปผลการวิจัย	31
5.2	ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา	34
	บรรณานุกรม	35
	ประวัติผู้วิจัย	37
	ภาคผนวก	38

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	รายละเอียดรถยนต์ส่วนบุคคล ภายใต้การควบคุมของกองบริหารงานกลาง	14
ตารางที่ 2	การแสดงความจำนงและรายละเอียดของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ตารางที่ 3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจ การขับขี่ยานยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านพฤติกรรมการขับขี่ยานยนต์ทั่วไปของพนักงานขับรถ	26
ตารางที่ 4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจ การขับขี่ยานยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านพฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขับรถ	27
ตารางที่ 5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจ การขับขี่ยานยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านพฤติกรรมการหยุด/แซง	27
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจ การขับขี่ยานยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ขับขี่ยานยนต์	28
ตารางที่ 7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจ การขับขี่ยานยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ให้บริการ	28
ตารางที่ 8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจ การให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	29
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการรถยนต์ ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (แสดงความคิดเห็นคะแนนระดับ 1-10)	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินกิจกรรมของทุกองค์กรจะประกอบไปด้วยทรัพยากรในการบริหาร 4 ทรัพยากรหลัก ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) อุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ซึ่งองค์กรจะสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้นั้น การบริหารจัดการ (Management) จะเป็นส่วนที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดการองค์กร การสรรหาบุคลากรการนำหรือสั่งการ และการควบคุม องค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันการจัดการทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยการใช้งานตามตำแหน่ง ตลอดจนการจัดวางทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยี และ ทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งยังช่วยบริหารให้กับองค์กรต่าง ๆ ให้มีความก้าวหน้าด้วย

กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานกลางที่ต้องใช้การบริหารจัดการ (Management) ระบบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย อันประกอบด้วย 1) ระบบขอใช้ห้องประชุมอาคารสิริคุณากร 2) ระบบบริหารจัดการเอกสาร 3) ระบบส่งผลิตเอกสาร 4) ระบบแจ้งซ่อมอาคารสิริคุณากร 5) ระบบรับส่งพัสดุและไปรษณีย์ 6) ระบบขอใช้บริการยานพาหนะหน่วยประสานงานกรุงเทพมหานคร 7) จองห้องประชุม หน่วยประสานงาน กรุงเทพมหานคร และระบบบริการยานพาหนะส่วนกลาง

มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรถยนต์ส่วนกลาง ภายใต้การควบคุมดูแลรับผิดชอบของงานบริการยานพาหนะ กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี รวมจำนวนทั้งสิ้น 19 คัน ประกอบด้วย รถจักรยานยนต์ จำนวน 3 คัน รถเก๋งจำนวน 6 คัน รถกระบะบรรทุกจำนวน 1 คัน รถบัสจำนวน 2 คัน รถตู้จำนวน 7 คัน ให้บริการแก่ผู้ขอใช้บริการซึ่งเป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย คณะ วิทยาลัย สำนัก ศูนย์ สำนักงานอธิการบดี องค์กรนักศึกษา สภานักงาน สภามหาวิทยาลัยขอนแก่นให้บริการทั้งภายในจังหวัดขอนแก่นและภายนอกจังหวัดขอนแก่นประกอบด้วย รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 1 ในบทที่ 2

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563) ที่ผ่านมา มีการอนุมัติรายการขอใช้รถยนต์ส่วนกลางรวมทั้งสิ้น 962 ครั้ง การดำเนินงานที่ผ่านมาเมื่อมีการส่งหนังสือขอให้หน่วยงานที่ขอใช้บริการตัดโอนงบประมาณค่าน้ำมันเชื้อเพลิงให้กับส่วนกลาง กิจกรรม รหัส 121148 งบรายจ่าย 541203000 กองทุน 1 งาน/โครงการ 62001 พร้อมแจ้งในหนังสือขอให้หน่วยงานสำเนาเลขที่การโอนให้กับงานบริการยานพาหนะกองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี พบว่า ยังไม่ได้รับ

การตอบกลับจากหน่วยงานที่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ทำให้งบประมาณรหัสกิจกรรมดังกล่าวอาจไม่เพียงพอต่อการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในปีงบประมาณนั้น ปัญหาเหตุปัจจัยที่ผู้ใช้บริการไม่ตัดโอนงบประมาณไปยังกิจกรรมดังกล่าว ปัญหาความพร้อมในการให้บริการรถยนต์ (รถสภาพเก่าไม่พร้อมใช้งาน) และปัญหาด้านการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ ส่วนกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อที่จะนำผลของการศึกษามาพัฒนาการจัดการระบบการบริหารจัดการการขอใช้บริการรถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีพัฒนาการที่ดีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาของการบริหารจัดการการขอใช้บริการรถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขต โดยศึกษา 2 ส่วน ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิเคราะห์การขอใช้ยานพาหนะส่วนกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น กำหนดขอบเขตในการวิเคราะห์การขอใช้รถยนต์ส่วนกลางที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ อันได้แก่ คณะหน่วยงาน ศูนย์ สถาบัน สำนัก กอง ประกอบด้วย รถยนต์ทั้งสิ้น 20 คัน ดังนี้

1. รถจักรยานยนต์ HONDA หมายเลขทะเบียน 1 กญ-2987 ขอนแก่น
2. รถจักรยานยนต์ HONDA หมายเลขทะเบียน คพธ-331 ขอนแก่น
3. รถจักรยานยนต์ HONDA หมายเลขทะเบียน คพธ-332 ขอนแก่น
4. รถเก๋ง BENZ หมายเลขทะเบียน ฅก-9300 กทม.
5. รถเก๋ง TOYOTA INNOVA หมายเลขทะเบียน กษ-7901 ขอนแก่น
6. รถเก๋ง TOYOTA CAMRY หมายเลขทะเบียน 8กก-9784 กทม.
7. รถเก๋ง HONDA CIVIC หมายเลขทะเบียน กง-342 ขอนแก่น
8. รถเก๋ง TOYOTA CAMRY หมายเลขทะเบียน กจ-2737 ขอนแก่น
9. รถเก๋ง TOYOTA COROLLA หมายเลขทะเบียน กจ-2738 ขอนแก่น
10. รถบรรทุก ISUZU หมายเลขทะเบียน 82-7874 ขอนแก่น
11. รถบัส HINO หมายเลขทะเบียน 40-0316 ขอนแก่น
12. รถบัส HINO หมายเลขทะเบียน 40-0317 ขอนแก่น
13. รถตู้ TOYOTA COMMUTER หมายเลขทะเบียน นข-5415 ขอนแก่น

14. รถตู้ TOYOTA COMMUTER หมายเลขทะเบียน นข-6011 ขอนแก่น
15. รถตู้ TOYOTA COMMUTER หมายเลขทะเบียน นข-4221 ขอนแก่น
16. รถกระบะ 4 ประตู ISUZU หมายเลขทะเบียน กท-4516 ขอนแก่น
17. รถตู้เช่าสัญญาเช่า 5 ปี TOYOTA หมายเลขทะเบียน ฮอ-406 ขอนแก่น
18. รถตู้เช่าสัญญาเช่า 5 ปี TOYOTA หมายเลขทะเบียน ฮอ-408 ขอนแก่น
19. รถตู้เช่าสัญญาเช่า 5 ปี TOYOTA หมายเลขทะเบียน ฮอ-409 ขอนแก่น
20. รถตู้เช่าสัญญาเช่า 5 ปี TOYOTA หมายเลขทะเบียน ฮอ-410 ขอนแก่น

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ คือ ผู้ใช้บริการรถยนต์

ส่วนกลาง ประกอบด้วยผู้ขอใช้รถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

สังกัดคณะ

- | | | |
|----------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| 1) คณะแพทยศาสตร์ | 7) คณะทันตแพทยศาสตร์ | 13) คณะสัตวแพทยศาสตร์ |
| 2) คณะเทคนิคการแพทย์ | 8) คณะสาธารณสุขศาสตร์ | 14) คณะพยาบาลศาสตร์ |
| 3) คณะเภสัชศาสตร์ | 9) คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 15) คณะวิทยาศาสตร์ |
| 4) คณะเกษตรศาสตร์ | 10) คณะเทคโนโลยี | 16) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ |
| 5) คณะศึกษาศาสตร์ | 11) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 17) คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี |
| 6) คณะศิลปกรรมศาสตร์ | 12) คณะนิติศาสตร์ | 18) คณะเศรษฐศาสตร์ |
| | | 19) คณะสหวิทยาการ |

สังกัดวิทยาลัย

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| 1) บัณฑิตวิทยาลัย | 3) วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น |
| 2) วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ | 4) วิทยาลัยนานาชาติ |

สังกัดสำนัก

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1) สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล | 4) สำนักหอสมุด |
| 2) สำนักบริการวิชาการ | 5) สำนักงานผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี |
| 3) สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ | |

สังกัดหน่วยงานอื่นๆ

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1) องค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น | 4) สภานักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 2) สภานักงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น | 5) สมาคมศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 3) สภามหาวิทยาลัยขอนแก่น | |

สังกัดหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

- | | |
|---|---|
| 1) กองตรวจสอบภายใน | 16) กองกฎหมาย |
| 2) กองการกีฬา | 17) กองการต่างประเทศ |
| 3) กองคลัง | 18) กองจัดการสาธารณูปโภค พลังงานและสิ่งแวดล้อม |
| 4) กองทรัพยากรบุคคล | 19) กองบริการหอพักนักศึกษา |
| 5) กองบริหารงานกลาง | 20) กองบริหารงานวิจัย |
| 6) กองป้องกันและรักษาความปลอดภัย | 21) กองพัฒนาคุณภาพการศึกษา |
| 7) กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ | 22) กองยุทธศาสตร์ |
| 8) กองสื่อสารองค์กร | 23) กองอาคารและสถานที่ |
| 9) สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป | 24) สถาบันขงจื้อ |
| 10) สถาบันภาษา | 25) สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาสังคม |
| 11) สถาบันวิจัยมะเร็งท่อน้ำดี | 26) สถาบันวิจัยและพัฒนาวิชาชีพครูสำหรับอาเซียน |
| 12) ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องนานาชาติ | 27) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพลุ่มน้ำโขง |
| 11) ศูนย์ทรัพยากรเส้นทางปัญญา | 28) ศูนย์จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มช. |
| 12) ศูนย์นวัตกรรมการเรียนการสอน | 29) ศูนย์ประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ |
| 13) ศูนย์บริหารจัดการทรัพยากร | 33) ศูนย์สัตว์ทดลองภาคตะวันออกเฉียงเหนือ |
| 14) ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม | 31) ศูนย์พิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต |
| 15) ศูนย์อาเซียนศึกษา | 32) ศูนย์ภาษาอาเซียน 33) อุทยานวิทยาศาสตร์ |

1.4 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.4.1 การบริหารจัดการ หมายความว่า การดำเนินการให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดการองค์กร การนำหรือสั่งการและการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย การใช้งานตามตำแหน่ง ตลอดจนการจัดวางทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน และทรัพยากรเทคโนโลยี ทั้งยังช่วยบริหารให้กับองค์กรต่าง ๆ ให้มีความก้าวหน้าด้วย

1.4.2 พนักงานขับรถยนต์ หมายความว่า บุคคลซึ่งเป็นพนักงานขับรถยนต์ สังกัดงานบริการยานพาหนะ กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.4.3 ยานพาหนะส่วนกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น หมายความว่า รถยนต์ที่ใช้ในการให้บริการบุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่งานบริการยานพาหนะ กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นผู้กำกับดูแล และให้บริการ

1.4.4 การจัดระบบการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง หมายความว่า การดำเนินการดูแลการให้บริการรถยนต์ส่วนกลาง โดยดำเนินการด้านการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ การดูแลสภาพรถยนต์และการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์

1.4.5 บุคลากร หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานจ้างเหมาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะได้เกิดประโยชน์ใน 2 ประการ ดังนี้

1.5.1 ประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดระบบการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.5.2 ประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์ให้ดีขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกเป็นหัวข้อ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ ดังนี้

ราณี เชาวน์ปรีชา (2538, หน้า 18 อ้างถึงใน วุทธิ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็น ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการ ในสถานบริการนั้น ๆ

วุทธิ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมา ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา

วัลภา ขายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550, หน้า 22) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 18 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

สุทธิชาติ อามาศย์หิน (2543, หน้า 11 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด, 2550, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ 1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง” 2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการในระยะหนึ่ง” และได้ให้ความหมายคำว่าความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึงภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและบริการ และได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่าความพึงพอใจหมายถึงภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใดและสร้างความภูมิใจเพียงใด

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่าความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

เคลิร์ก (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจคือการตอบสนองที่แสดงถึงความประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจาร์ณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

เชลลี (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน ปรากฏการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

2.3 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

(Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด, 2550, หน้า 23) มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจหรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้งได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่จะความต้องการขั้นแรกจะได้

เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่าตนมีความพอใจอย่างสูงสุดในลำดับขั้นความต้องการขั้นต่ำ ๆ มากกว่าขั้นสูงจากการสำรวจพบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ความต้องการทางด้านกายภาพ 85% ความต้องการความปลอดภัย 70% ความต้องการทางด้านสังคม 50% ความต้องการเด่นในสังคม 40% ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

พาราสุรามาน เซทเฮมท และแบร์รี (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต สายกัมช้วน, 2550, หน้า 18-20) กล่าวว่าหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

(1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการ รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่นมีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

(2) สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่นแพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค เกษตรกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

(3) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันท่วงที เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

(4) ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุข มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

(5) การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

(6) ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์และจะทำให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีกเช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

(7) การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการพึงทราบ และประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

(8) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษาความลับผู้ป่วย

(9) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หุหรร่า สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

(10) ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรจะมีใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่นการที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

หลุยส์ จำปาเทศ (2533, หน้า8) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการให้บรรลุเป้าหมาย สังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

แชลลี (Shelly,1985 อ้างใน กรรณิการ์ จันทรแก้ว, 2538, หน้า21) สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งเมื่อเกิดความต้องการบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวังระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิจากเพื่อน จากนักการตลาด หรือจากข้อมูลคู่แข่งเป็นต้น ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือการเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับ ความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าส่วนผลประโยชน์จากการบริการ เกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม เกิดจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการโดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งและความแตกต่างต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้าน

ผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากรและด้านภาพลักษณ์ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา(2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่หนึ่งไม่เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ บางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

(1) ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง

(2) ผู้ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ความสามารถความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการให้บริการของพนักงาน

(3) สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศแสงแดด เก้าอี้โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหารหรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้น ลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติสิ่งที่ทำได้คือต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ

(1) วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรง ทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

(2) วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์ คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สรุปความพึงพอใจคือการทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ หน่วยงานให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีความรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

วูม (Vroom, 1990 อ้างใน วรวิทย์ หงวนศิริ, 2540, หน้า 3) กล่าวว่า ทักษะคิดและ ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

เดวิส (Davis, 1967, p. 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson, 1975, p. 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความนึกคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไป ในสถานที่ที่ให้บริการนั้นและประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและ ความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์ุ และ พยัต วุฒิมรงค์ (2547, หน้า 57 -58) สรุปประเด็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับสิ่งเร้า
3. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือทัศนคติกับสิ่งที่ได้รับ
4. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์กับการคาดหวัง

กัลธิมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง (2545, หน้า 18) ได้ กล่าวถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจูงใจว่าบุคคลส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกต่อการให้บริการ ส่วนการจูงใจมาใช้บริการ นั้นเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการความแตกต่างที่เห็นได้ ชัดเจนคือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของบุคคลในองค์กร เป็นเป้าหมาย แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมาย อย่างไรก็ตาม ทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจนด้วย เหตุผล สองประการคือ ประการที่หนึ่ง ความพึงพอใจนั้นเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และเราถือว่าคนเราพยายามเข้า

ใกล้สิ่งที่ตนพอใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ตนไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการมุ่งใจมาใช้บริการ ประการที่สอง ทฤษฎีการมุ่งใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกมุ่งใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่า ทฤษฎีการมุ่งใจ นั้นยังต้องพิจารณาในเรื่อง ความพึงพอใจควบคู่ไปด้วย ความพึงพอใจมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมายในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจผู้บริโภคหรือผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอการให้บริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวย่อม นำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและนำเสนอการบริการนั้นได้

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือ ความรู้สึกอารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วน เพียงใด เช่นความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ แนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจ

2.2 รายละเอียดรถยนต์ส่วนบุคคล ภายใต้การควบคุมดูแลรับผิดชอบของงานบริการ

ยานพาหนะ กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

งานบริการยานพาหนะ กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมจำนวน 20 คัน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 รายละเอียดรถยนต์ส่วนบุคคล ภายใต้การควบคุมดูแลรับผิดชอบของงานบริการยานพาหนะ
กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมจำนวน 20 คัน

ที่	ทะเบียนรถ	ประเภทรถ	ประเภทการครอบครอง	อายุการใช้งาน	ค่าซ่อมแซม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตค. 62 – 30 กย. 63)	กลุ่มผู้ใช้ บริการ	พื้นที่ ให้บริการ
1	ฮอ-406	ตู้ (10 ที่นั่ง)	เช่ารถตู้ใหม่สัญญา 5 ปี (60 เดือน ตั้งแต่ปีงบประมาณ. 2561-2566)	เช่า 5 ปี	-ไม่มีค่า ซ่อมแซม- (ค่าเช่าปีละ 250,314.-)	ทั่วทั้ง มข.	ทั่วประเทศ
2	ฮอ-408	ตู้ (10 ที่นั่ง)	เช่ารถตู้ใหม่สัญญา 5 ปี (60 เดือน ตั้งแต่ปีงบประมาณ. 2561-2566)	เช่า 5 ปี	-ไม่มีค่าซ่อมแซม- (ค่าเช่าปีละ 250,314.-)	ทั่วทั้ง มข.	ทั่วประเทศ
3	ฮอ-409	ตู้ (10 ที่นั่ง)	เช่ารถตู้ใหม่สัญญา 5 ปี (60 เดือน ตั้งแต่ปีงบประมาณ. 2561-2566)	เช่า 5 ปี	-ไม่มีค่าซ่อมแซม- (ค่าเช่าปีละ 250,314.-)	ทั่วทั้ง มข.	ทั่วประเทศ
4	ฮอ-410	ตู้ (10 ที่นั่ง)	เช่ารถตู้ใหม่สัญญา 5 ปี (60 เดือน ตั้งแต่ปีงบประมาณ. 2561-2566)	เช่า 5 ปี	-ไม่มีค่าซ่อมแซม- (ค่าเช่าปีละ 250,314.-)	ทั่วทั้ง มข.	ทั่วประเทศ
5	นข-6011	ตู้ (10 ที่นั่ง)	รถในครอบครอง มข.	2554 (10 ปี)	N/A	ทั่วทั้ง มข.	ทั่วประเทศ
5	นข-4221	ตู้ (10 ที่นั่ง)	รถในครอบครอง มข.	2550 (14 ปี)	35,000.-	ทั่วทั้ง มข.	ทั่วประเทศ
7	นข-5415	ตู้ (10 ที่นั่ง)	รถในครอบครอง มข.	2553 (11 ปี)	31,000.-	ทั่วทั้ง มข.	ทั่วประเทศ
8	40-0316	มินิบัส (31 ที่นั่ง)	รถในครอบครอง มข.	2551 (13 ปี)	109,500.-	ทั่วทั้ง มข.	ทั่วประเทศ
9	40-0317	บัส (45 ที่นั่ง)	รถในครอบครอง มข.	2551 (13 ปี)	89,500.-	ทั่วทั้ง มข.	ทั่วประเทศ

ตารางที่ 1 รายละเอียดรถยนต์ส่วนบุคคล ภายใต้การควบคุมดูแลรับผิดชอบของงานบริการยานพาหนะ
กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

ที่	ทะเบียนรถ	ประเภทรถ	ประเภทการครอบครอง	อายุการใช้งาน	ค่าซ่อมแซม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตค. 62 – 30 กย. 63)	กลุ่มผู้ใช้ บริการ	พื้นที่ ให้บริการ
10	82-7874	กระบะ บรรทุก	รถในครอบครอง มข.	2535 (29 ปี)	N/A	ทั่วทั้ง มข.	เฉพาะ ขอนแก่น
11	กษ-7901	แวนด์	รถในครอบครอง มข.	2556 (10 ปี)	N/A	กทม.	กทม. ปริมณฑล
12	8กก-9784	เก๋ง	รถในครอบครอง มข.	2561 (3 ปี)	N/A	กทม.	กทม. ปริมณฑล
13	ฅก-9300	เก๋ง	รถในครอบครอง มข.	2551 (13 ปี)	10,000.-	ทั่วทั้ง มข.	เฉพาะ ขอนแก่น
14	กจ-2737	เก๋ง	รถในครอบครอง มข.	2544 (20 ปี)	5,000.-	ทั่วทั้ง มข.	เฉพาะ ขอนแก่น
15	กจ-2738	เก๋ง	รถในครอบครอง มข.	2544 (20 ปี)	8,000.-	ทั่วทั้ง มข.	เฉพาะ ขอนแก่น
16	กง-342	เก๋ง	รถในครอบครอง มข.	2540 (24 ปี)	18,000.-	ทั่วทั้ง มข.	เฉพาะ ขอนแก่น
17	คพธ-331	จักรยานยนต์	รถในครอบครอง มข.	2554 (10 ปี)	-ไม่มี-	สำนักงาน สภาพนักงาน	เฉพาะ ขอนแก่น
18	คพธ-332	จักรยานยนต์	รถในครอบครอง มข.	2553 (11 ปี)	-ไม่มี-	งาน สารบรรณ	เฉพาะ ขอนแก่น
19	1กญ-2987	จักรยานยนต์	รถในครอบครอง มข.	2557 (7 ปี)	-ไม่มี-	งานบริการ ยานพาหนะ	เฉพาะ ขอนแก่น
20	กท-4516	รถกระบะ4 ประตู	รถในครอบครอง มข.		-ไม่มี-	งานบริการ ยานพาหนะ	ทั่วประเทศ

จากตารางที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีรถยนต์ส่วนกลางรวมทั้งสิ้น 20 คัน แบ่งเป็นรถที่อยู่ในการครอบครองของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และรถเช่าใหม่สัญญาเช่าระยะเวลา 5 ปี และแบ่งรูปแบบการให้บริการเป็นกลุ่มทั่วประเทศ และเฉพาะจังหวัดสำหรับรถยนต์ที่อายุการใช้งานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและพนักงานตลอดจนทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานยานพาหนะ

นักวิชาการได้ทำการวิจัยเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานยานพาหนะในด้านต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ดังนี้

ยุทธนา สงนรินทร์ (2550) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการยานพาหนะ : กรณีศึกษาระบบจัดการ ยานพาหนะมหาวิทยาลัยทักษิณ มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับระบบบริหารจัดการยานพาหนะของ มหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อช่วยแก้ปัญหาในเรื่องของการจอง การจัดการการใช้ยานพาหนะ และการเรียกดูรายงานต่าง ๆ ซึ่งพัฒนาเป็นเว็บแอปพลิเคชันที่มีการออกแบบหน้าจอแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ 1) ส่วนที่เชื่อมโยงไปยัง URL อื่น 2) ส่วนแสดงสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยและชื่อระบบงาน 3) ส่วนเมนูรายการและการเข้าสู่ระบบ 4) ส่วนแสดงเนื้อหา ของระบบงาน ผู้วิจัยพัฒนาระบบงานโดยใช้ภาษา ASP.NET และระบบจัดการฐานข้อมูล Oracle8i โดยใช้ฟังก์ชัน Trigger Procedure Function และ View ช่วยในการพัฒนาระบบงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้หลักการการเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุในการเขียนคำสั่งกำหนดสิทธิการใช้งานตามประเภทผู้ใช้ 3 ประเภท ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่งานพัฒนา อาคารสถานที่ และผู้บริหารมหาวิทยาลัย การทดสอบประเมินผลประสิทธิภาพระบบงานโดยกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 47 ตัวอย่าง ทดสอบใช้ระบบงาน แล้วตอบแบบสอบถาม 3 ด้าน ได้แก่ 1) Functional Requirement Test 2) Functional Test และ 3) Usability Test พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจระบบงานในระดับดี

ไชยยันต์ นุตตะรังค์ และคณะ (2554) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบบริหารจัดการงานยานพาหนะ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดนครราชสีมา ปี 2554 มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบบริหารจัดการงานยานพาหนะ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์ และเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการงานยานพาหนะให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการและจัดการงานยานพาหนะโดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 45.0 รองลงมา มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 44.0 และร้อยละ 11.2 ที่พึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในระบบการจองรถในกรณีฉุกเฉิน ให้จองรถได้ทันทีหรือโทรศัพท์แจ้งงานยาน มากที่สุดถึงร้อยละ 40.0 และพึงพอใจต่อการจองรถและแจ้งผลการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ถึงร้อยละ 22.8 ความพึงพอใจในการตรงต่อเวลาของการบริการรับ-ส่ง ของพนักงานขับรถยนต์อยู่ในระดับมาก ถึงร้อยละ 78.8 และพึงพอใจมาก ที่พนักงานขับรถยนต์สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ในขณะที่ขับรถถึงร้อยละ 78.4 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบน้ำมันแบบเดิม(ยืมเงินท่ตรงราชการ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย ถึงร้อยละ 30.7 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบน้ำมันแบบใหม่ (ใช้เครดิตการ์ด) ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจน้อย เช่นกัน ถึง ร้อยละ 27.0 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 นครราชสีมา ที่กำหนดให้พนักงาน ขับรถยนต์ต้องจอดรถหากต้องการรับโทรศัพท์และห้ามโทรออกในขณะที่ขับรถพบ ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ น้อย ถึงร้อยละ 26.7 ความพึงพอใจในสภาพเครื่องยนต์และเครื่องปรับอากาศของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 22.4 และ 20.7 ตามลำดับ

สหชัย งามชัยภูมิ และ ธรัช อารีราษฎร์ (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบบริหารจัดการงานยานพาหนะ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการงานยานพาหนะ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการงานยานพาหนะ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของระบบบริการบริหารจัดการงานยานพาหนะ กลุ่มเป้าหมายได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คนและบุคลากรภายในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 30 คน โดยเป็นผู้ที่ใช้งานระบบบริหารจัดการงานยานพาหนะอยู่เป็นประจำ องค์ประกอบของระบบประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้บริการยานพาหนะสำหรับบุคลากรหรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การจัดการข้อมูลประวัติการซ่อมบำรุงยานพาหนะ การจัดการข้อมูลการเบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง การจัดการข้อมูลการทำผิดกฎจราจรของพนักงานขับรถ ผลการวิจัย พบว่า ด้านความสามารถในการทำงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานอยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าเฉลี่ยที่ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ด้านหน้าที่ของโปรแกรมอยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าเฉลี่ยที่ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ด้านการใช้งานของโปรแกรมอยู่ในระดับพึงพอใจมากค่าเฉลี่ยที่ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 การประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

นิชาภา นพประภา, เมธี กาศสกุล และ ณัฐพงศ์ พยัคดิน (2560) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ระบบบริหารจัดการยานพาหนะแบบออนไลน์ด้วยสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการ ยานพาหนะของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ -แพร่ เฉลิมพระเกียรติ ให้มี ความสะดวกรวดเร็ว แก่ผู้ขอใช้ยานพาหนะและเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยยานพาหนะ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 2 คนและผู้ขอใช้ยานพาหนะ (User) จำนวน 8 คน ซึ่งเจ้าหน้าที่หน่วยยานพาหนะได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจงและผู้ขอใช้ยานพาหนะได้มาโดยกำหนดระยะเวลา 1 เดือน คือตั้งแต่ 25 มีนาคม 2559 ถึง 25 เมษายน 2559 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ภาษาที่ใช้ในการพัฒนา PHP และใช้โปรแกรม MySQL ในการจัดการฐานข้อมูลของระบบในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานพาหนะ มีความสะดวกในการใช้งานมีความถูกต้องของข้อมูลในการประมวลผล ทำให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานพาหนะสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ลดการสอบถามข้อมูลการใช้งานพาหนะจากผู้ขอใช้เว็บไซต์มีความน่าสนใจ มีรูปลักษณ์ที่ทันสมัย ผู้ขอใช้งานพาหนะมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบมีความสะดวกในการใช้งานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมาคือระบบสามารถใช้งานได้จริง ระบบใช้งานได้ง่ายบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75

อิสราภรณ์ รัตนชช (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ กองธุรการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อลักษณะงาน ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะตลอดจนความสัมพันธ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ ประชากรในการศึกษาประกอบด้วย บุคลากรทุกประเภท และนักศึกษา จำนวน 1,763 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของยามานะ สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งกลุ่ม Stratified Random Sampling เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ผลการวิจัย พบว่ามีระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานของงานยานยนต์ อยู่ในระดับมาก สำหรับประสิทธิภาพในการให้บริการมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้แล้วสถานภาพ และสังกัด/หน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการให้บริการยานพาหนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < 0.01$) ในทุกด้าน โดยด้านผลสะท้อนกลับของงาน ($r = 0.491$) มีความสัมพันธ์มากกว่าด้าน อื่นๆ ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านยานพาหนะเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ควรจัดระบบการบริการและการบริหารจัดการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน

บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง “การบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาของการบริหารจัดการการขอใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามตัวแปรอิสระ และเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์การวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิเคราะห์ได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดการกับข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ (survey research) ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกำหนดกรอบของประเด็นที่สำรวจความคิดเห็นของบุคลากร เป็น 3 ประเด็น ได้แก่

- 1) ด้านการขั้รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
 - 1.1) พฤติกรรมการขับขั้ทั่วไปของพนักงานขั้รถยนต์
 - 1.2) พฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขั้รถยนต์
 - 1.3) พฤติกรรมการหยุด/แซง
 - 1.4) พฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ขับขั้
 - 1.5) พฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการ
- 2) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการความปลอดภัยของรถที่ให้บริการ
- 3) ด้านความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่สังกัดคณะ หน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวนรวม 100 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรตามข้อ 1 ที่ได้กำหนดจำนวน และจัดทำกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้
 - 2.1 การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางทฤษฎีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน เรณู พงษ์เรืองพันธุ์ และประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธุ์, 2540)
 - 2.2 การสุ่มตัวอย่างทำการสุ่มตัวอย่างแบบปกติ (simple random sampling)

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การสร้างแบบสอบถาม จากการที่ผู้วิเคราะห์ได้ทำการศึกษาเอกสาร และงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิเคราะห์ได้ทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวแบ่งเป็น 3 ตอน ด้วยกันคือ
 - ตอนที่ 1 คำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
 - ตอนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรตาม ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลการขับชี่รยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้ลักษณะคำถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนตามข้อคำถามนั้น ๆ ซึ่งการกำหนดค่าคะแนนของคำตอบกำหนด ดังนี้
 - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนน เท่ากับ 1 คะแนน
 - ไม่เห็นด้วย หรือพึงพอใจน้อย มีค่าคะแนน เท่ากับ 2 คะแนน
 - ไม่แน่ใจ หรือพึงพอใจปานกลาง มีค่าคะแนน เท่ากับ 3 คะแนน
 - เห็นด้วย หรือพึงพอใจมาก มีค่าคะแนน เท่ากับ 4 คะแนน
 - เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนน เท่ากับ 5 คะแนน
 - ตอนที่ 3 คำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรตาม ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพอใจในการให้บริการรถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้ลักษณะคำถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนตามข้อคำถามนั้น ๆ ซึ่งการกำหนดค่าคะแนนของคำตอบกำหนด ดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนน เท่ากับ 1 คะแนน

ไม่เห็นด้วย หรือพึงพอใจน้อย มีค่าคะแนน เท่ากับ 2 คะแนน

ไม่แน่ใจ หรือพึงพอใจปานกลาง มีค่าคะแนน เท่ากับ 3 คะแนน

เห็นด้วย หรือพึงพอใจมาก มีค่าคะแนน เท่ากับ 4 คะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนน เท่ากับ 5 คะแนน

ตอนที่ 4 ประเมินความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการซึ่งใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งกระทำโดย

2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบแนะนำ ความสมบูรณ์ และการครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย ภาษาที่ใช้ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากตามคำแนะนำดังกล่าวด้วย

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 30 คน และนำผลการทดลองดังกล่าว ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ตามวิธีการของคอนบราค (conbrach) ซึ่งพบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) เท่ากับ .876

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนที่ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยขอหนังสือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้แสดงตัว ขอข้อมูล และขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกองบริหารงานกลาง และบุคลากร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการรวบรวมรายชื่อของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. แจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
3. อธิบายถึงขั้นตอน วิธีการกรอกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง
4. รอรับแบบสอบถามกลับคืน

3.5 การจัดการเก็บข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ตามคู่มือลงรหัส เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป โดยในขั้นตอนของการประมวลผลข้อมูลตอน

ที่ 2 ผู้ศึกษาจะทำการรวมคะแนนของความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่นในทุกด้านเข้าด้วยกัน เพื่อนำไปหาความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคสถิติดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้สถิติพรรณนา และนำเสนอด้วยสถิติความถี่ และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้เทคนิคสถิติพรรณนา และนำเสนอด้วยสถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งจะนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจคุณภาพของการบริการ โดยได้กำหนดความหมายเกณฑ์ดังกล่าวไว้ดังนี้

คำถามในแต่ละข้อเป็นการให้กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก กรอกข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามระดับคะแนนการประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด หรือพึงพอใจมากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วยมากหรือพึงพอใจมาก

ระดับที่ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลางหรือพึงพอใจปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อยหรือพึงพอใจน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด หรือพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยกำหนดระดับเป็นแบบมาตราส่วนประเมินความคิดเห็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น คะแนน

มากที่สุด 5

มาก 4

ปานกลาง 3

น้อย 2

น้อยที่สุด 1

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นตัวสถิติวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด โดยจัดระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของ บุคลากร ที่มีต่อการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น ออกเป็นช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็น หรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็น หรือระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็น หรือระดับความพึงพอใจปานกลาง

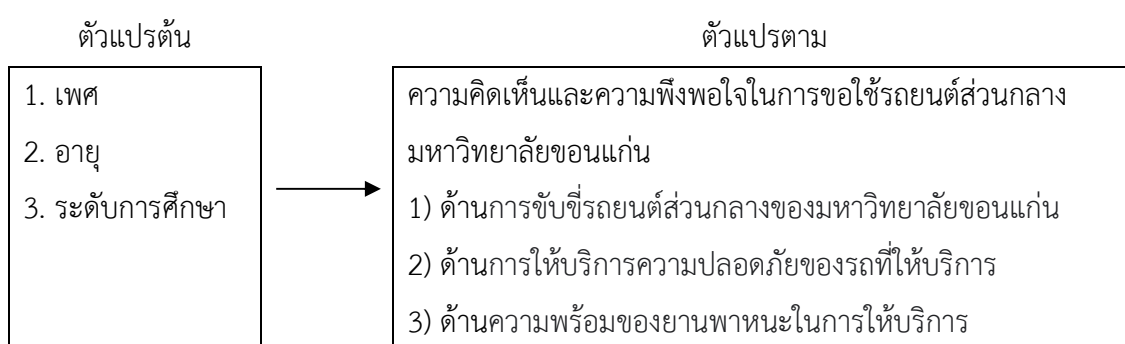
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็น หรือระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็น หรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การหาความแตกต่างของความคิดเห็นและความพึงพอใจในการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามเพศ บุคลากร ใช้เทคนิคสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างของตัวแปร หากพบมีความแตกต่างของความคิดเห็นและความพึงพอใจในการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) แล้วจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยเทคนิคสถิติ แอล เอส ดี (LSD.) ต่อไป

3.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยตัวแปรอิสระที่ใช้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา ส่วนตัวแปรตาม ได้กำหนดจากปัจจัยบริบททั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่นซึ่งประกอบด้วย การขับขี่ยานยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น การให้บริการความปลอดภัยของรถที่ให้บริการ และความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการ โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงด้วยภาพประกอบที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคล
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง “การบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น” โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 100 คน และ นำข้อมูลที่ได้รับมาบันทึกและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ สามารถแสดงการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่ยานยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมทดสอบสมมติฐาน การทดสอบค่า (t-test for Independent Samples) ถ้าพบการแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตอนที่ 3 การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมทดสอบสมมติฐาน การทดสอบค่า (t-test for Independent Samples) ถ้าพบการแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตอนที่ 4 การศึกษาความคิดเห็นความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

สัญลักษณ์ทางสถิติในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ได้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานตรวจสอบภายในที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของความมีนัยสำคัญ

ตอนที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 การแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	N = 100	
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ชาย	19	19.0
หญิง	81	81.0
รวม	100	100.0
2. อายุ		
20-30 ปี	12	12.0
31-40 ปี	42	42.0
41-50 ปี	28	28.0
51 ปีขึ้นไป	18	18.0
รวม	100	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.0
ปริญญาตรี	61	61.0
ปริญญาโท	35	35.0
ปริญญาเอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 81 เป็นเพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาตามลำดับคืออายุในช่วงระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 28 อายุ 51 ปีขึ้นไปร้อยละ 18 และลำดับสุดท้ายคือช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12

การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ลำดับสุดท้ายคือระดับการศึกษาปริญญาเอกและต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลของ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน โดยคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านพฤติกรรมการขับขี่ทั่วไปของพนักงานขับรถยนต์

ด้านพฤติกรรมการขับขี่ทั่วไปของพนักงานขับรถยนต์	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. การขับขี่ของพนักงานขับรถยนต์เป็นไปอย่างสุภาพ รมัตถะวัง (ไม่คึกคะนอง)	4.06	0.86	มาก
2. การเร่งและชะลอความเร็วที่ไม่นุ่มนวล	3.64	1.05	มาก
3. การรักษาระยะห่างกับรถคันหน้าไม่น้อยกว่า 45-60 เมตร ที่ความเร็ว 80-100 กม./ชม.	3.91	0.95	มาก
4. การเข้าสู่ทางแยกด้วยความไม่ระวัง	4.28	0.80	มาก
5. การเข้าออก กระจกเงาอย่างไม่ปลอดภัย (เปลี่ยนช่อง กระจกขณะขับขี่)	4.35	0.79	มาก
ด้านพฤติกรรมการขับขี่ทั่วไปของพนักงานขับรถยนต์	4.22	0.77	มาก

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมด้านพฤติกรรมการขับขี่ทั่วไปของพนักงานขับรถยนต์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.77) โดยรายข้อมีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การเข้าออก กระจกเงาอย่างไม่ปลอดภัย (เปลี่ยนช่องกระจกขณะขับขี่) มีค่าเฉลี่ย 4.35 (S.D. = 0.79) รองลงมา คือ การเข้าสู่ทางแยกด้วยความไม่ระวัง มีค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.80) การขับขี่ของพนักงานขับรถยนต์เป็นไปอย่างสุภาพ รมัตถะวัง (ไม่คึกคะนอง) มีค่าเฉลี่ย 4.06 (S.D. = 0.86) การรักษาระยะห่างกับรถคันหน้าไม่น้อยกว่า 45-60 เมตร ที่ความเร็ว 80-100 กม./ชม. มีค่าเฉลี่ย 3.91 (S.D. = 0.95) และอันดับสุดท้าย การเร่งและชะลอความเร็วที่ไม่นุ่มนวล มีค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D. = 1.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์
ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านพฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขับรถยนต์

ด้านพฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขับรถยนต์	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. รู้สึกไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับความเร็วที่พนักงานขับรถยนต์ใช้	2.42	1.10	น้อย
2. การใช้ความเร็วสูงเกิน บริเวณทางโค้ง ทางแยก ชุมชน ฯลฯ	2.26	1.09	น้อย
ด้านพฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขับรถยนต์	2.34	1.10	น้อย

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมด้านพฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขับรถยนต์อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 (S.D. = 1.10) โดยรายข้อมีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ รู้สึกไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับความเร็วที่พนักงานขับรถยนต์ใช้ มีค่าเฉลี่ย 2.42 (S.D. = 1.10) รองลงมา คือ การใช้ความเร็วสูงเกิน บริเวณทางโค้ง ทางแยก ชุมชน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 2.26 (S.D. = 1.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์
ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านพฤติกรรมการหยุด/แซง

ด้านพฤติกรรมการหยุด/แซง	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. การไม่หยุดหลังป้ายหยุดหรือสัญญาณไฟจราจร	1.99	1.11	น้อย
2. การจอดรับ-ส่งผู้โดยสารบริเวณที่ไม่เหมาะสมและไม่ปลอดภัย	1.80	1.04	น้อย
3. การแซงที่ไม่เหมาะสม (ตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด)	1.95	1.04	น้อย
ด้านพฤติกรรมการหยุด/แซง	1.91	1.07	น้อย

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมด้านพฤติกรรมการหยุด/แซงอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.91 (S.D. = 1.07) โดยรายข้อมีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การไม่หยุดหลังป้ายหยุดหรือสัญญาณไฟจราจร มีค่าเฉลี่ย 1.99 (S.D. = 1.11) รองลงมา คือ การแซงที่ไม่เหมาะสม (ตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด) มีค่าเฉลี่ย 1.95 (S.D. = 1.04) และอันดับสุดท้าย การจอดรับ-ส่งผู้โดยสารบริเวณที่ไม่เหมาะสมและไม่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 1.80 (S.D. = 1.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์
ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ขับขี่

ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ขับขี่	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. มีการใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับขี่	2.06	1.00	น้อย
2. มีการพูดคุยของคนขับกับผู้โดยสารขณะขับขี่	2.47	1.02	น้อย
3. มีการรับประทานอาหารและเครื่องดื่มขณะขับขี่	1.62	1.04	น้อย
4. มีการปฏิบัติงานติดต่อกันเกินเวลา 4 ชั่วโมง	2.36	1.04	น้อย
ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ขับขี่	2.13	1.04	น้อย

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ขับขี่อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.13 (S.D. = 1.04) โดยรายข้อมีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการพูดคุยของคนขับกับผู้โดยสารขณะขับขี่ มีค่าเฉลี่ย 2.47 (S.D. = 1.02) รองลงมา คือ มีการปฏิบัติงานติดต่อกันเกินเวลา 4 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 2.36 (S.D. = 1.04) มีการใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับขี่ มีค่าเฉลี่ย 2.06 (S.D. = 1.00) และอันดับสุดท้าย มีการรับประทานอาหารและเครื่องดื่มขณะขับขี่ มีค่าเฉลี่ย 1.62 (S.D. = 1.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์
ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการ

ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการ	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ท่านมีการใช้เข็มขัดนิรภัยในการใช้บริการ	3.21	1.32	ปานกลาง
ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการ	3.21	1.32	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับขี่รถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายข้อด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 (S.D. = 1.32)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน โดยคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 8 - 12

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นและความพึงพอใจการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

การให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	ความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ท่านกังวลอุบัติเหตุที่อาจเกิดกับรถส่วนบุคคลที่ท่านใช้บริการอยู่ในระดับใด	2.52	1.01	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่ารถส่วนบุคคลที่ท่านใช้บริการคนขับมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อความปลอดภัยในระดับใด	2.41	1.04	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่ารถส่วนบุคคลที่ท่านใช้บริการมีความปลอดภัยตัวรถในระดับใด	3.70	1.12	มาก
4. ท่านพอใจความปลอดภัยในการให้บริการของรถยนต์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับใด	3.95	1.10	มาก
การให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	3.15	1.17	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นและความพึงพอใจการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 (S.D. = 1.17) โดยรายชื่อที่มีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และ ข้อคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านพอใจความปลอดภัยในการให้บริการของรถยนต์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 3.95 (S.D. = 1.10) รองลงมา คือ ท่านคิดว่ารถส่วนบุคคลที่ท่านใช้บริการมีความปลอดภัยตัวรถในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D. = 1.12) ท่านกังวลอุบัติเหตุที่อาจเกิดกับรถส่วนบุคคลที่ท่านใช้บริการอยู่ในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 2.52 (S.D. = 1.01) และอันดับสุดท้าย ท่านคิดว่ารถส่วนบุคคลที่ท่านใช้บริการคนขับมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อความปลอดภัยในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 2.41 (S.D. = 1.04) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้าน โดยคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (แสดงความคิดเห็นคะแนนระดับ 1-10)

ความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคล ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	ความคิดเห็น $\bar{x}$
1. สภาพเบาะที่นั่ง ความแข็งแรงการยึดจับกับตัวรถไม่ปลอดภัย	5.52
2. สภาพยางล้อรถส่งผลต่อความไม่ปลอดภัย	5.38
3. ไม่มีเข็มขัดนิรภัย	4.27
4. ไม่มีค้อนทุบกระจก	4.50
5. ไม่มีการติดตั้งถังดับเพลิง	4.50
6. ไม่มีการติดตั้ง GPS หรือ GPRS	4.71
การให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	4.81

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยให้ระดับคะแนน 1 -10 ในภาพรวมมีระดับคะแนนที่ 4.81 โดยรายชื่อที่มีข้อคิดเห็นมากที่สุด สภาพเบาะที่นั่ง ความแข็งแรงการยึดจับกับตัวรถไม่ปลอดภัย ระดับคะแนนที่ 5.52 รองลงมา คือ สภาพยางล้อรถส่งผลต่อความไม่ปลอดภัย ระดับคะแนนที่ 5.38 ไม่มีการติดตั้ง GPS หรือ GPRS ระดับคะแนนที่ 4.71 ไม่มีค้อนทุบกระจก และ ไม่มีการติดตั้งถังดับเพลิง ระดับคะแนนที่ 4.50 และ อันดับสุดท้าย คือ ไม่มีเข็มขัดนิรภัย ระดับคะแนนที่ 4.27

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา

การศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิเคราะห์ที่ได้สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ได้นำเอาประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลและเสนอแนะการแก้ปัญหา ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา

5.1 สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 100 คน สำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคลมหาวิทยาลัยขอนแก่น และนำข้อมูลที่ได้รับมาบันทึกและวิเคราะห์ สรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1) ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 81 เป็นเพศชายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาตามลำดับคืออายุในช่วงระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 28 อายุ 51 ปีขึ้นไปร้อยละ 18 และลำดับสุดท้ายคือช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และมีการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ลำดับสุดท้ายคือระดับการศึกษาปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2

5.1.2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจการขับใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิเคราะห์ในแต่ละด้าน สรุปได้ ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรมการขับใช้ทั่วไปของพนักงานขับรถยนต์

จากการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านพฤติกรรมการขับใช้ทั่วไปของพนักงานขับรถยนต์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยรายข้อมีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การเข้าออก กระแสจราจร

อย่างไม่ปลอดภัย (เปลี่ยนช่องจราจรขณะขับขึ้น) มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา คือ การเข้าสู่ทางแยกด้วยความไม่ระวัง มีค่าเฉลี่ย 4.28 การขับขึ้นของพนักงานขับรถยนต์เป็นไปอย่างสุภาพ ระมัดระวัง (ไม่คึกคะนอง) มีค่าเฉลี่ย 4.06 การรักษาระยะห่างกับรถคันหน้าไม่น้อยกว่า 45-60 เมตร ที่ความเร็ว 80-100 กม./ชม. มีค่าเฉลี่ย 3.91 และอันดับสุดท้าย การเร่งและชะลอความเร็วที่ไม่นุ่มนวล มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

2) ด้านพฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขับรถยนต์

จากการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านพฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขับรถยนต์ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 โดยรายข้อมีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ รู้สึกไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับความเร็วที่พนักงานขับรถยนต์ใช้ มีค่าเฉลี่ย 2.42 รองลงมา คือ การใช้ความเร็วสูงเกิน บริเวณทางโค้ง ทางแยก ชุมชน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 2.26 ตามลำดับ

3) ด้านพฤติกรรมการหยุด/แซง

จากการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านพฤติกรรมการหยุด/แซง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.91 โดยรายข้อมีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การไม่หยุดหลังป้ายหยุดหรือสัญญาณไฟจราจร มีค่าเฉลี่ย 1.99 รองลงมา คือ การแซงที่ไม่เหมาะสม (ตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด) มีค่าเฉลี่ย 1.80 และอันดับสุดท้าย การจอดรับ-ส่งผู้โดยสารบริเวณที่ไม่เหมาะสมและไม่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 1.80 ตามลำดับ

4) ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ขับขี่

จากการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ขับขี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.13 โดยรายข้อมีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการพูดคุยของคนขับกับผู้โดยสารขณะขับ มีค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมา คือ มีการปฏิบัติงานติดต่อกันเกินเวลา 4 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 2.36 มีการใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับ มีค่าเฉลี่ย 2.06 และอันดับสุดท้าย มีการรับประทานอาหารและเครื่องดื่มขณะขับ มีค่าเฉลี่ย 1.62 ตามลำดับ

5) ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการมีการใช้เข็มขัดนิรภัยในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21

6) ความคิดเห็นและความพึงพอใจการให้บริการรถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการให้บริการรถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 โดยรายชื่อที่มีข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และ ข้อคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ซึ่งข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านพอใจความปลอดภัยในการให้บริการของรถยนต์ส่วนกลางอยู่ในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมา คือ ท่านคิดว่ารถส่วนกลางที่ท่านใช้บริการมีความปลอดภัยตัวรถในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 3.70 ท่านกังวลอุบัติเหตุที่อาจเกิดกับรถส่วนกลางที่ท่านใช้บริการอยู่ในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 2.52 และอันดับสุดท้าย ท่านคิดว่ารถส่วนกลางที่ท่านใช้บริการคนขับมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อความปลอดภัยในระดับใด มีค่าเฉลี่ย 2.41 ตามลำดับ

7) ความคิดเห็นความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการ

จากการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการ โดยให้ระดับคะแนน 1 -10 ในภาพรวมมีระดับคะแนนที่ 4.81 โดยรายชื่อที่มีข้อคิดเห็นมากที่สุด สภาพเบาะที่นั่ง ความแข็งแรงการยึดจับกับตัวรถไม่ปลอดภัย ระดับคะแนนที่ 5.52 รองลงมา คือ สภาพยางล้อรถส่งผลต่อความไม่ปลอดภัย ระดับคะแนนที่ 5.38 ไม่มีการติดตั้ง GPS หรือ GPRS ระดับคะแนนที่ 4.71 ไม่มีค้อนทุบกระจก และ ไม่มีการติดตั้งถังดับเพลิง ระดับคะแนนที่ 4.50 และ อันดับสุดท้าย คือ ไม่มีเข็มขัดนิรภัย ระดับคะแนนที่ 4.27

5.2 ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนา

5.3.1 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

5.3.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงควรจัดอบรมให้แก่พนักงานขับรถยนต์เพื่อให้ มีการพัฒนาการให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสม และให้มีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

5.3.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1) การทำการวิเคราะห์ครั้งนี้ ดำเนินการวิเคราะห์เฉพาะกลุ่มตัวอย่าง อาจยังไม่ครอบคลุมประชากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมในทุก กลุ่มประชากรที่มากกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลลิมมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง. (2545, หน้า 18). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ณ จุดรับฝาก-ถอน ของธนาคารไทยพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เครซี่ และมอร์แกน. (1970). อ้างถึงใน เรณา พงษ์เรืองพันธุ์ และประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธุ์. (2540). ไชยยันต์ นุตตะรังค์ และคณะ. (2554). ได้ทำการศึกษา เรื่อง **การพัฒนาระบบบริหารจัดการยานพาหนะ** สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดนครราชสีมา ปี 2554.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พาราสุรามาน เซทแฮมม และแบร์รี่. (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994) อ้างถึงใน ภูจิต สายกิมซ้วน, 2550 หน้า 18-20). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธนา สงนรินทร์. (2550). ได้ทำการศึกษา เรื่อง **ระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดการยานพาหนะ : กรณีศึกษาระบบจัดการ ยานพาหนะมหาวิทยาลัยทักษิณ.**
- ราณี เขาวนปรีชาศ. (2538, หน้า18 อ้างถึงใน วุทธิ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 31). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิตถ์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). **ความพึงพอใจของครัวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์.** การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วุทธิ สารฤทธิคาม. (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรูม (Vroom, 1990 อ้างถึงใน วรวิทย์ หงวนศิริ, 2540, หน้า3). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายรถยนต์ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการเบนซ์นวนินทร์ (สุภาพิบาล 1).** ภาคนิพนธ์การจัดการและการพัฒนาสังคมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วัลภา ชายหาต (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550, หน้า 22). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ของจังหวัดกาญจนบุรี.** การค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลภา ชายหาต. (2532). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรุฬ พรหมเทวี. (2542, หน้า 111). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2538). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธุ์ และพยัต วุฒิรงค์. (2547). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคอนกรีตผสมเสร็จซีแพค.** จุฬาลงกรณ์วารสาร, 16(62), หน้า 54-79.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551, หน้า 98-99). **การวิจัยตลาด.** กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- สหชัย งามชัยภูมิ และธรัช อารีราษฎร์. (2559). **การพัฒนาระบบบริหารจัดการงานยานพาหนะ.** มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม : สารคาม.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534, หน้า 18 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546 หน้า 17). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- ปรากฏ กองแก้ว. (2546). **การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกัณฑ์รายใหญ่ : กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภูษิต สายกิมซ้วน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล.** การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546, หน้า 17). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปราการ กองแก้ว. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกัณฑ์รายใหญ่ : กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุทธิชาติ อำนวยรัตน์. (2543). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดกลางการค้าผลิตผลเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รังสรรค์ ฤทธิผาดี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่างอำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- หลุย จำปาเทศ. (2533, หน้า 8). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น.
- อรรถพร คำคม. (2546, หน้า 29). การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อิสรากรณ์ รัตนคช. (2561). ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ กองรถโดยสาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วารสารวิชาการ ปชมท. 7(1) : 54-62.
- Good, C. V. (1973). Dictionary of Education. (3rd ed.). New York: McGraw - Hill
- Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English. (2nd ed.). London, England: Richard Clay.
- Shelly, Manynard W. (1985). Responding to Social Chang. Pennsylvania Dowden: Hautchiason Press, Inc.,
- Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. American Printer, 215, p. 2.
- Davis, K. (1967). Human Relation at Work: The Dynamic of Organizational Behavior. New York: McGraw - Hill.
- Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavior science. New Jersey: Englewood Cliffs Prentice – Hill
- Aday, L. A. & Anderson, R. (1975). Access to Medical Care. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press.
- Oliver, C. (1997). Sustained Competitive Advantage:Combining Institutional and Resource - Based Views. Strategic Management Journal, 18 (9), pp. 697 - 713.

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary. (6th ed.). London, England:
Oxford University.

Maslow, Abraham. (1970). Motivation and Personnality. New York: Harper and Row.

ประวัติผู้วิจัย

นางสาววิริยา แซ่ลี

ตำแหน่ง

นักจัดการงานทั่วไประดับปฏิบัติการ

การศึกษา

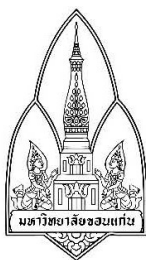
1. บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดขอนแก่น : 2544
2. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สำหรับผู้บริหาร (Executive MBA Program)
มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น : 2565

ประสบการณ์

1. จัดการระบบสารสนเทศ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือราชการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานกลาง งานบริการยานพาหนะ โทรศัพท์ ๔๒๓๕๔

ที่ อว ๖๖๐๒๐๑.๑.๑.๓/ว ๖๙๒

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการรถยนต์ส่วนกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เรียน คณบดี/ผู้อำนวยการ/ศูนย์/สถาบัน/สำนัก/กอง

ด้วย มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการรถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัด และผู้ที่เกี่ยวข้องตอบแบบสำรวจผ่านระบบสำรวจออนไลน์ <https://kku.world/f1nb7> ภายในวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(นายธัญญา ภัคดี)

ผู้อำนวยการกองบริหารงานกลาง



<https://kku.world/f1nb7>



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานกลาง งานบริการยานพาหนะ โทรศัพท์ ๔๒๓๕๔

ที่ อว ๖๖๐๒๐๑.๑.๑.๓/ว ๑๙๖

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ประชาสัมพันธ์และขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
รถยนต์ส่วนกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เรียน หัวหน้างานสารบรรณ

ตามที่ มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ เพื่อพัฒนากระบวนการ
ให้บริการแก่ผู้รับบริการ พัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้ได้จำนวนแบบสำรวจความคิดเห็นที่มีการให้บริการของรถยนต์ส่วนกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัด โปรดตอบแบบสำรวจผ่านระบบสำรวจ
ออนไลน์ <https://kku.world/f1nb7> ภายในวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลดังกล่าว จักขอบพระคุณยิ่ง

(นายชาติรี สิทธิ)

หัวหน้างานบริการยานพาหนะ



<https://kku.world/f1nb7>



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานกลาง งานบริการยานพาหนะ โทรศัพท์ ๔๒๓๕๔

ที่ อว ๖๖๐๒๐๑.๑.๑.๓/ว ๑๕๑๐๖

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ประชาสัมพันธ์และขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
รถยนต์ส่วนกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เรียน หัวหน้างานสนับสนุนนโยบายผู้บริหาร

ตามที่ มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ เพื่อพัฒนากระบวนการ
ให้บริการแก่ผู้รับบริการ พัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้ได้จำนวนแบบสำรวจความคิดเห็นที่มีการให้บริการของรถยนต์ส่วนกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัด โปรดตอบแบบสำรวจผ่านระบบสำรวจ
ออนไลน์ <https://kku.world/f1nb7> ภายในวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลดังกล่าว จักขอบพระคุณยิ่ง

(นายชาติรี สิทธิ)

หัวหน้างานบริการยานพาหนะ



<https://kku.world/f1nb7>



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานกลาง งานบริการยานพาหนะ โทรศัพท์ ๔๒๓๕๔
 ที่ อว ๖๖๐๒๐๑.๑.๑.๓/ว 9๙1๐๖ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๔
 เรื่อง ประชาสัมพันธ์และขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
 รถยนต์ส่วนกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น
 เรียน หัวหน้างานบริการกลาง

ตามที่ มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการแก่ผู้รับบริการ พัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้ได้จำนวนแบบสำรวจความคิดเห็นที่มีการให้บริการของรถยนต์ส่วนกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัด โปรดตอบแบบสำรวจผ่านระบบสำรวจออนไลน์ <https://kku.world/f1nb7> ภายในวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลดังกล่าว จักขอบพระคุณยิ่ง

(นายชาติรี สิทธิ)

หัวหน้างานบริการยานพาหนะ



<https://kku.world/f1nb7>

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามผู้ใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง แบบสอบถามผู้ใช้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลมหาวิทยาลัยขอนแก่นชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการรถยนต์ส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พร้อมนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับนี้จะถือเป็นความลับ ซึ่งจะนำคำตอบของท่านใช้วิเคราะห์ทางสถิติในภาพรวมเท่านั้น โดยจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล ทุกคำตอบและความคิดเห็นของท่านมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารจัดการ จึงขอความกรุณาได้โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยพิจารณาเลือกตอบตามความรู้สึกที่แท้จริง

sviriy@kku.ac.th

วันที่สำรวจ

คำตอบของคุณ

หน่วยงานที่สังกัด

คำตอบของคุณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1. เพศ (Gender)

☐ ชาย (Male)

☐ หญิง (Female)

2. อายุ (Age)

- ☐ 20-30 ปี (20-30 Yrs.)
- ☐ 31-40 ปี (31-40 Yrs.)
- ☐ 41-50 ปี (41-50 Yrs.)
- ☐ 51 ปีขึ้นไป (more than 51 Yrs.)

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาโท
- ☐ ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 ข้อมูลการขับเคลื่อนตัวกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น กรุณาเลือกระดับความพึงพอใจในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

พฤติกรรมที่ขับเคลื่อนตัวกลางของพนักงานขับรถ

4. การขับเคลื่อนของพนักงานขับรถเป็นไปอย่างสุภาพ รมัดระวัง (ไม่คึกคะนอง)

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

5. การเร่งและชะลอความเร็วที่ไม่นุ่มนวล

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

6. การรักษาระยะห่างกับรถคันหน้าไม่น้อยกว่า 45-60 เมตร ที่ความเร็ว 80-100 กม./ชม.

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

7. การเข้าสู่ทางแยกด้วยความไม่ระวัง

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

8. การเข้าออก กระแสจราจรอย่างไม่ปลอดภัย (เปลี่ยนช่องจราจรขณะขับขี่)

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

พฤติกรรมการใช้ความเร็วของพนักงานขับรถยนต์

9. รู้สึกไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับความเร็วที่พนักงานขับรถยนต์ใช้

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

10. การใช้ความเร็วสูงเกิน บริเวณทางโค้ง ทางแยก ชุมชน ฯลฯ

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

พฤติกรรมการหยุด/แซง

11. การไม่หยุดหลังป้ายหยุดหรือสัญญาณไฟจราจร

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

12. การจอดรับ-ส่งผู้โดยสารบริเวณที่ไม่เหมาะสม และไม่ปลอดภัย

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

13. การแข่งที่ไม่เหมาะสม (ตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด)

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

พฤติกรรมการปฏิบัติตัวของผู้ขับขี่

14. มีการใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับขี

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

15. มีการพูดคุยของคนขับกับผู้โดยสารขณะขับขี

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

16. มีการรับประทานอาหารและเครื่องดื่มขณะขับขี

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

17. มีการปฏิบัติงานติดต่อกันเกินเวลา 4 ชั่วโมง

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

พฤติกรรมกาปฏิบัติตัวของผู้รับบริการ

18. ท่านมีการใช้เข็มขัดนิรภัยในการใช้บริการ

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 ความพอใจในการให้บริการรถยนต์ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความพึงพอใจในการให้บริการความปลอดภัยของรถที่ให้บริการ

19. ท่านกังวลอุบัติเหตุที่อาจเกิดกับรถส่วนกลางที่ท่านใช้บริการอยู่ในระดับใด

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

20. ท่านคิดว่ารถส่วนกลางที่ท่านใช้บริการคนขับมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อความปลอดภัยในระดับใด

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

21. ท่านคิดว่ารถส่วนกลางที่ท่านใช้บริการมีความปลอดภัยตัวรถในระดับใด

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

22. ท่านพอใจความปลอดภัยในการให้บริการของรถยนต์ส่วนกลางอยู่ในระดับใด

- ☐ มากที่สุด (5)
- ☐ มาก (4)
- ☐ ปานกลาง (3)
- ☐ น้อย (2)
- ☐ น้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 4 แบบประเมินความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการ

คะแนนความรุนแรงการละเมิด (0-10)

23. สภาพเบาะที่นั่ง ความแข็งแรงการยึดจับกับตัวรถไม่ปลอดภัย (ระดับ 1-10 ท่านให้คะแนนเท่าใด)

คำตอบของคุณ _____

24. สภาพยางล้อรถส่งผลต่อความไม่ปลอดภัย (ระดับ 1-10 ท่านให้คะแนนเท่าใด)

คำตอบของคุณ _____

25. ไม่มีเข็มขัดนิรภัย (ระดับ 1-10 ท่านให้คะแนนเท่าใด)

คำตอบของคุณ _____

26. ไม่มีคอนแทกเกอร์จก (ระดับ 1-10 ท่านให้คะแนนเท่าใด)

คำตอบของคุณ _____

27. ไม่มีการติดตั้งถังดับเพลิง (ระดับ 1-10 ท่านให้คะแนนเท่าใด)

คำตอบของคุณ _____

27. ไม่มีการติดตั้ง GPS หรือ GPRS (ระดับ 1-10 ท่านให้คะแนนเท่าใด)

คำตอบของคุณ _____

เสร็จเรียบร้อยแล้ว กรุณาคลิกที่ปุ่มส่ง เพื่อส่งแบบสำรวจค่ะ

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูล (กองบริหารงานกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น หมายเลขโทรศัพท์ 043-009700 ต่อหมายเลขภายใน 42354)

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามสงรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Khon Kaen University [รายงานการละเมิด](#)