



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ

Satisfaction on the decision to use the service of Omnoi Driving Center

โดย

นาย บัณฑิต ควรม 5704300355

นาย พิทวัส ครุฑน้อย 5704300399

นาย อีสรานนท์ นนทา 5704300223

นาย ภาณุพัฒน์ ทุมพร 5704300187

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2559

หัวข้อโครงการ ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ

ผู้จัดทำ นาย บัณฑิต วรรชม
นาย พิทวัส ครุฑน้อย
นาย อีสรานนท์ นนทา
นาย ภาณุพัฒน์ ทุมพร
ภาควิชา การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป
ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการตรวจสอบโครงการ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์)



.....พนักงานที่ปรึกษา
(คุณทิพรรัตน์ คำเขียนเขียน)



.....กรรมการกลาง
(อาจารย์จิตรา ศรีสุอ่าน)



(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มประวัฒน์)

ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

ชื่อโครงการ: ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอน
ขับรถ

ชื่อนักศึกษา: นายภาณุพัฒน์ ทุมพร
นายพิทวัส ครุฑน้อย
นายบัณฑิต ควธรรม
นายอิสรานนท์ นันทา

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์

ระดับการศึกษา: บริหารธุรกิจบัณฑิต

ภาควิชา: การจัดการทั่วไป

คณะวิชา: บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา: 3/2559

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บริษัท อ้อมน้อย ไคร์ฟวิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสอบใบอนุญาตขับขี่ของ บริษัท อ้อมน้อย ไคร์ฟวิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่เป็นเรดติ้งสเกล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ ในเรื่องเพศกับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่มากกว่าเพศหญิงในระดับค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 ซึ่งอยู่ในระดับ ดีสุด และความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ ในเรื่องอายุกับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า อายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากกว่าในช่วงอายุอื่นๆในระดับค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ที่ 4.33 อยู่ในระดับดีสุด และความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ ในเรื่องระดับการศึกษากับ

ความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน พบว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการสูงกว่าระดับการศึกษาอื่นๆโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.6 อยู่ในระดับ ดีสุด และในเรื่องความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ ระหว่างสถานภาพของผู้มารับบริการ(อาชีพ)กับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน อาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ที่ให้บริการมากกว่าอาชีพอื่นๆโดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ 3.86 จัดอยู่ในระดับดี

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ,การตัดสินใจ,การบริการ



Project Title : Satisfaction on the Decision to use the Services of Omnoi Driving Center

By : Mr. Panupat Thomporn

Mr. Pitthawas Khutnoi

Mr. Bandit Khuanchom

Mr. Itsaranon Nontha

Advisor : Mrs. Kwanjai Unthavatanapaibul

Degree : Bachelor of Business Administration

Major : General Management

Faculty : Business Administration

Semester / Academic year : 3/2016

Abstract

The report studied the satisfaction of Omnoi driving instructors. The objective was to find the satisfaction factors of the decision on the driving instruction of Omnoi Driving Center Co.,Ltd. And to find the satisfaction of driving license testing at the company. The tool used in this research was a rating scale questionnaire. The target sample came from 400 customers of the company. The statistics used in the research were mean and percentage.

The results showed that from a sex perspective and with 5 factors, male customers had more satisfaction over female customers at 4.49; the results also showed that from an age range perspective, the age range 40 and up was more satisfied than others age ranges at 4.33. From an education perspective, bachelor's degree was satisfied with the services more than other education level at 4.60. From an occupation perspective, the results indicated that government offices had higher satisfaction level than other occupations at 3.86.

Keywords: Satisfaction, Decision, Service.



กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัทอ้อมน้อย ไดรฟ์วีงเซ็นเตอร์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2560 ถึงวันที่ 25 สิงหาคม 2560 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์การทำวิจัยความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ ที่มีค่ามากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษานับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1. คุณโฆษิต มั่นคงดี | ผู้อำนวยการ |
| 2. คุณรณภูมิ เกิดแสง | ผู้บริหาร |
| 3. คุณทิพรัตน์ คำเขียนเขียน | เลขาผู้อำนวยการ |
| 4. คุณอภิษฎา เนตรอาภา | ผู้ช่วยผู้บริหาร |
| 5. ดร.ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์ | อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ |
| 6. ดร. มารุจ ลิ้มปะวัฒนะ | ผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา |

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นายบัณฑิต ควระชม

นายพิทวัส คุรุทน้อย

นายอิสราณนท์ นนทา

นายภาณุพัฒน์ ทุมพร

วันที่ 25 สิงหาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	1
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
1.5 สมมุติฐานของการศึกษา.....	2
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติโรงเรียนอ้อมน้อยสอนจบรณงค์.....	4
วิสัยทัศน์โรงเรียนอ้อมน้อยสอนจบรณงค์.....	4
2.2 พฤติกรรมผู้ใช้บริการ.....	5
2.2.1 ความพึงพอใจของผู้บริ โภคที่มีต่อการบริการ.....	5
2.2.2 การบริการ.....	5
2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประชาชน.....	6
2.3 แนวคิดความพึงพอใจ.....	6
2.4 การสอบใบอนุญาตขับจี้.....	7
2.4.1 คุณสมบัติ.....	7
2.4.2 เอกสารการสมัคร.....	7
2.4.3 วิธีการใช้บริการ สมัครออนไลน์.....	8
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย	
3.1 เครื่องมือการวิจัย.....	10

สารบัญ(ต่อ)

3.2	วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	10
3.3	เก็บรวบรวมข้อมูล.....	10
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ.....	10
3.4.1	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	10
3.4.2	ใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	11
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล		
ส่วนที่ 1	: ข้อมูลบุคคล.....	12
ส่วนที่ 2	: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านข้อมูลและสถิติของแต่ละเพศ.....	14
ส่วนที่ 3	: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านข้อมูลและสถิติของอายุ.....	22
ส่วนที่ 4	: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านข้อมูลและสถิติของระดับการศึกษา.....	27
ส่วนที่ 5	: การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านข้อมูลและสถิติของอาชีพ.....	32
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ		
5.1	สรุปผลการศึกษา.....	38
5.2	อภิปรายผล.....	42
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	43
5.4	สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ.....	44
บรรณานุกรม		
ภาคผนวก		
ภาคผนวก ก บททความวิจัย		
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม		
ภาคผนวก ค ภาพบรรยากาศในการทำงานภายในบริษัท		
ภาคผนวก ง โปรสเตอร์ไวนิล		
ประวัติผู้จัดทำ		

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตาราง 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแบ่งแยกเป็นเพศ	12
ตาราง 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นอายุ	12
ตาราง 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นระดับการศึกษา	13
ตาราง 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งแยกเป็นสถานภาพของผู้มารับบริการ	13
ตารางที่ 4.5 แสดงความสัมพันธ์ของเพศกับความพึงพอใจในด้านเวลา	14
ตารางที่ 4.6 แสดงความสัมพันธ์ของเพศกับขั้นตอนการให้บริการ	16
ตารางที่ 4.7 แสดงความสัมพันธ์ของเพศกับบุคลากรที่ให้บริการ	18
ตารางที่ 4.8 แสดงความสัมพันธ์ของเพศกับสิ่งอำนวยความสะดวก	19
ตารางที่ 4.9 แสดงความสัมพันธ์ของเพศกับการสอบใบอนุญาตขับขี่	20
ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ของอายุกับความพึงพอใจในด้านเวลา	22
ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ของอายุกับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ	23
ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ของอายุกับความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ	24
ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ของอายุกับสิ่งอำนวยความสะดวก	25
ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ของอายุกับการสอบใบอนุญาตขับขี่	26
ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้าน	27
ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการ	28
ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	29
ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับสิ่งอำนวยความสะดวก	30
ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับการสอบใบอนุญาตขับขี่	31
ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ของสถานภาพของผู้มารับบริการ(อาชีพ)กับความพึง พอใจในด้าน	32
ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ของสถานภาพของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	33
ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ของสถานภาพของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจใน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	34
ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ของสถานภาพของผู้มารับบริการกับสิ่งอำนวยความสะดวก	35

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ของสถานภาพของผู้มารับบริการกับการสอบใบอนุญาต จับ	36



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด จัดว่าเป็นโรงเรียนสอนขับรถและสามารถสอบใบอนุญาตขับขี่ผ่านทางโรงเรียน ภายใต้การดูแลของรัฐบาล มีคำกล่าวว่า เป็นโรงเรียนของประชาชน หรือโรงเรียนเพื่อลูกค้ารายย่อย เน้นการให้บริการด้านการสอนขับรถแก่ประชาชน โรงเรียนสอนขับรถออมน้อย มีทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์เข้าถึงทุกความต้องการของลูกค้าและมีหลักประกัน เมื่อมาเรียนขับรถผ่านโรงเรียนสอนขับรถที่ผ่านการรับรองจากกรมขนส่งทางบก และกระทรวงศึกษาธิการ มีหลักสูตรรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้ใช้บริการ และการสอบเพื่อขอใบอนุญาตขับขี่ผ่านทางโรงเรียนโดยตรงแบบไม่ต้องรอกิว โดยที่ไม่ต้องไปขอสอบใบอนุญาตขับขี่ที่ขนส่งให้เสียเวลา ซึ่งผู้ให้บริการที่มาเรียนกับทางโรงเรียนเสร็จมาสามารถสอบเพื่อขอใบอนุญาตขับขี่ได้เลย ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความสะดวกสบายในอีกหนึ่งทางเลือกที่คุ้มค่า โรงเรียนออมน้อย สอนขับรถยนต์เปิดให้บริการติดต่อกันมานานกว่า 20 ปี แต่ยังไม่เคยศึกษาถึงความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการของโรงเรียนออมน้อยสอนขับรถ

ดังนั้นจึงทำให้ผู้จัดทำจึงได้มีความสนใจศึกษาถึงปัญหาการให้บริการของทางโรงเรียน ออมน้อยสอนขับรถยนต์ ในเรื่องของการบริการที่ไม่ทั่วถึงเพราะมีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก ในระยะเวลาวันเดียวกันอาจทำให้เกิดความล่าช้าหรือล่วงเลยเวลาที่กำหนดของบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร และได้มีประสบการณ์จริง ได้สัมผัสกับผู้ให้บริการซึ่งเป็นประชาชนทุกระดับชั้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสอบใบอนุญาตขับขี่ของบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงการบริการลูกค้าของบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด

1.3.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ลูกค้าที่มาใช้บริการที่บริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์

จำกัด

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาที่บริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 ถึงวันที่ 25 สิงหาคม 2560

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 เพื่อทราบความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าโรงเรียนออมน้อยสอน
ขับรถ

1.4.2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด

1.5 สมมุติฐานของการศึกษา

1.5.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

1.5.2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

1.5.3 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

1.5.4 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

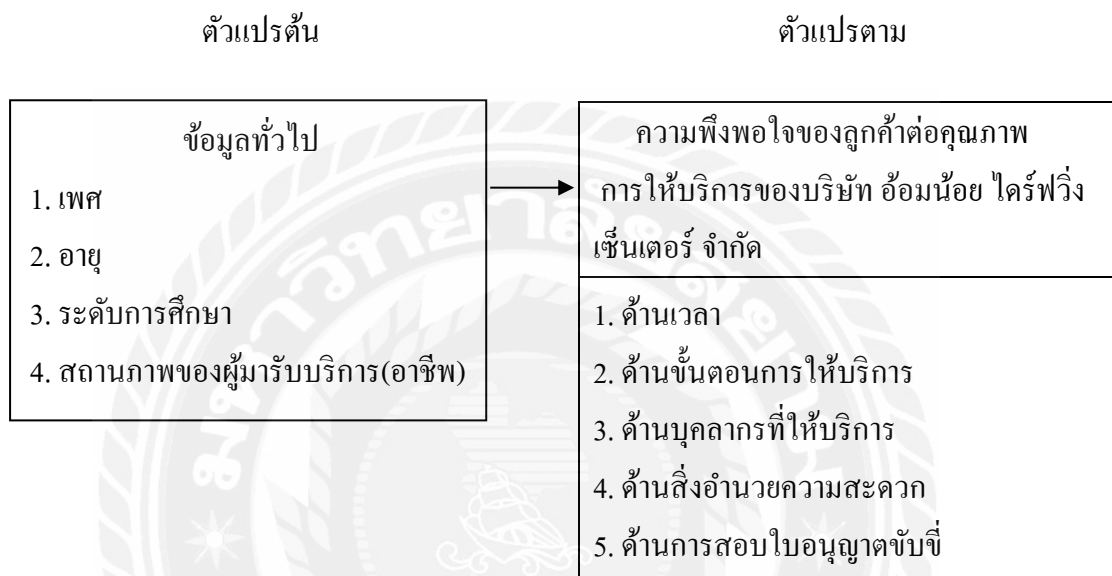
ความพึงพอใจ หมายถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ เช่น การมาสมัครเรียนขับรถยนต์และรถจักรยานยนต์ หรือการเลือกใช้บริการสอบใบอนุญาตขับขี่

การบริการ หมายถึง บริการ การอำนวยความสะดวกในด้านการสอนขับรถยนต์และรถจักรยานยนต์ รวมทั้งการสอบใบอนุญาตขับขี่

การตัดสินใจ หมายถึงกระบวนการเลือกทางเลือกในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

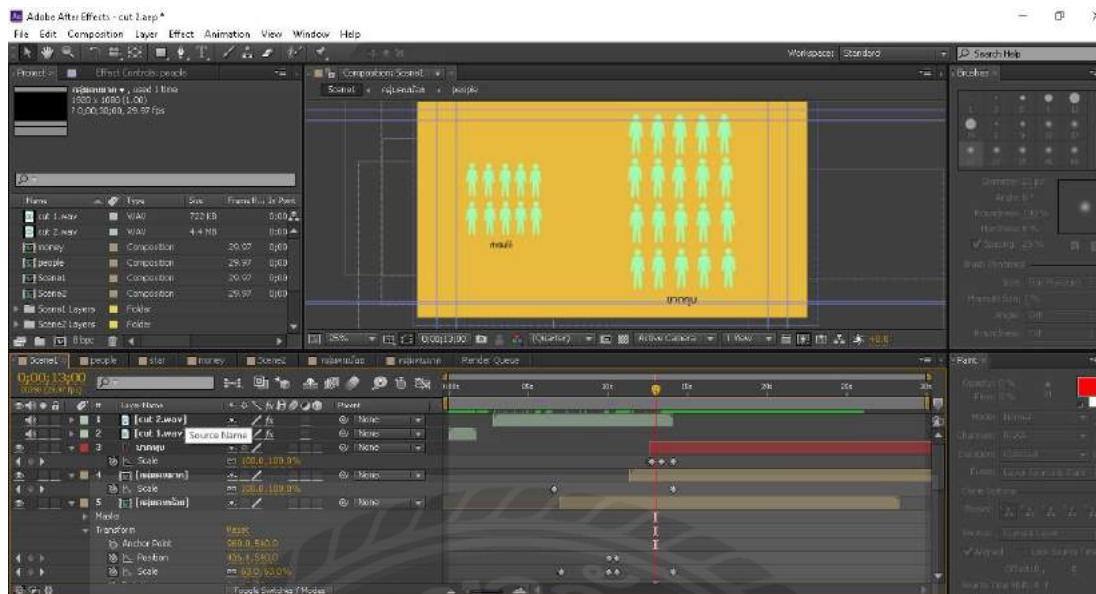
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การออกแบบฉากและตัวละครโดยใช้โปรแกรม Adobe Photoshop, Adobe Illustrator และใช้โปรแกรม Adobe After Effects, Adobe Premiere Pro เป็นการสร้างการเคลื่อนไหวให้กับตัวละครตามที่ออกแบบไว้



รูปที่ 4.1 การออกแบบฉากนำเข้าสู่เนื้อเรื่อง

เป็นการออกแบบฉากแรกเพื่อนำเข้าสู่เนื้อเรื่อง โดยมีรูปโลกเป็นส่วนประกอบ ในการเปรียบเทียบโลกสวย



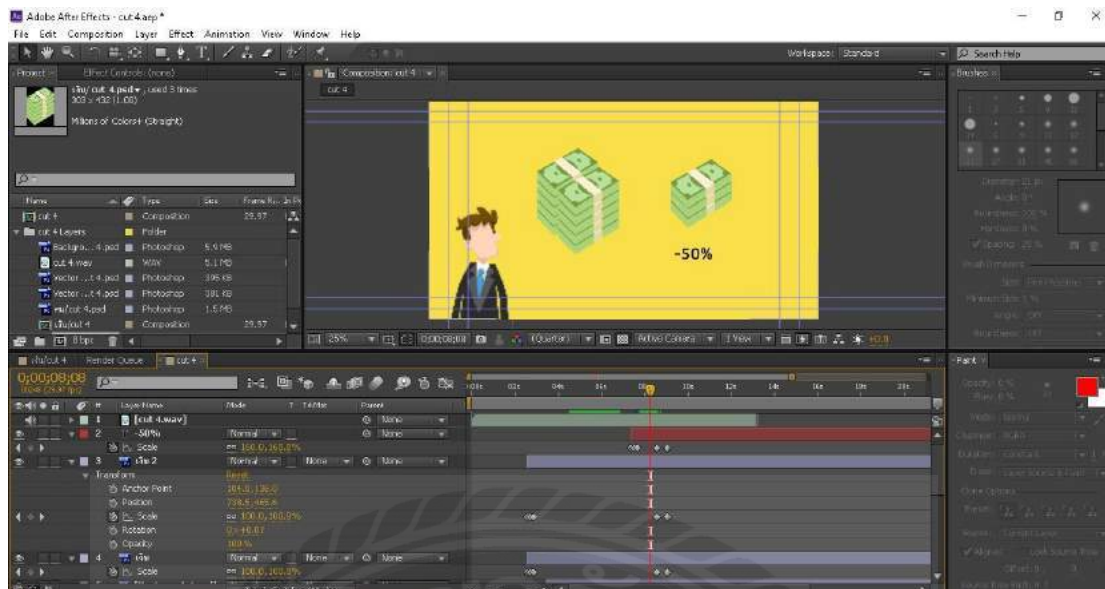
รูปที่ 4.2 การออกแบบจากคนจำนวนมากกับคนจำนวนน้อย

เป็นการออกแบบจากคนจำนวนมากและคนจำนวนน้อย เพื่อเปรียบเทียบผู้ที่ลงทุนและประสบความสำเร็จ



รูปที่ 4.3 การออกแบบจากตัวละครสำหรับนักลงทุนมือใหม่

เป็นการออกแบบจากตัวละครสำหรับนักลงทุนมือใหม่โดยออกแบบให้มีลักษณะเหมือนนัก
ลงทุน



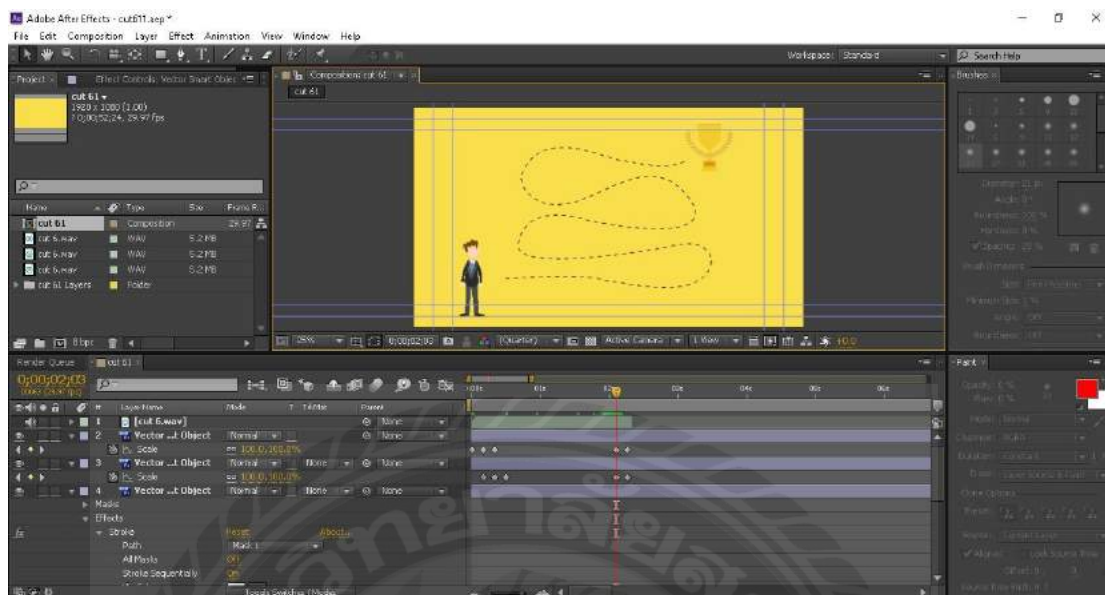
รูปที่ 4.4 การออกแบบฉากเริ่มลงทุน

เป็นการออกแบบฉากเริ่มลงทุน ไม่ควรเล่นเยอะ และควรเจียดเงินส่วนหนึ่งมาเล่นเท่านั้น



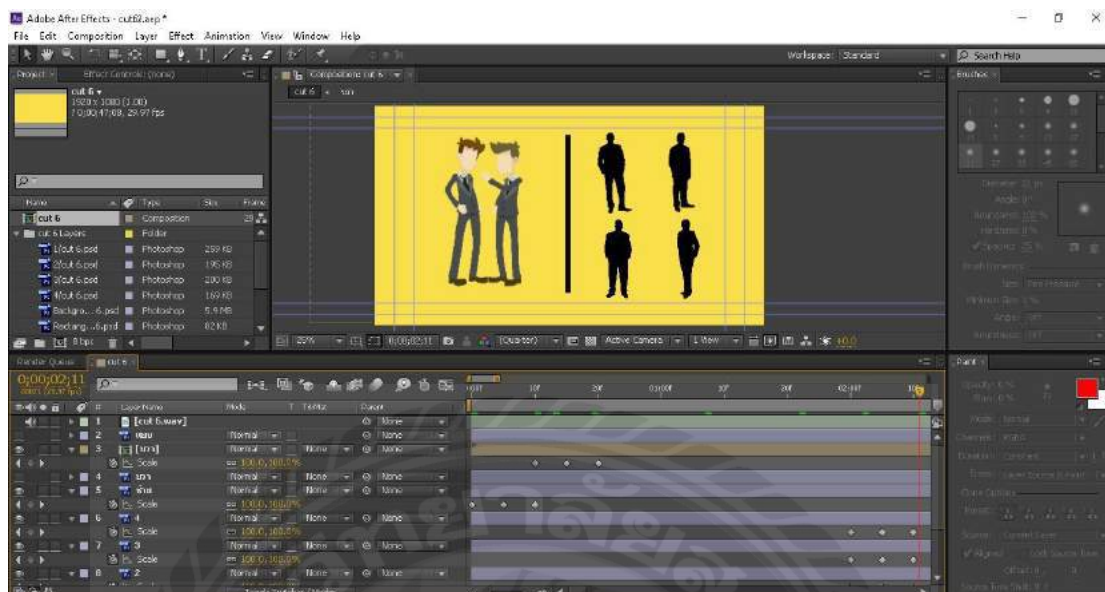
รูปที่ 4.5 การออกแบบฉากค้นหาแนวทางของตัวเอง

เป็นการออกแบบฉากค้นหาแนวทางของตัวเองให้เจอ ว่าตัวเองชอบสายไหน
FUNDAMENTAL หรือ TECHNICAL



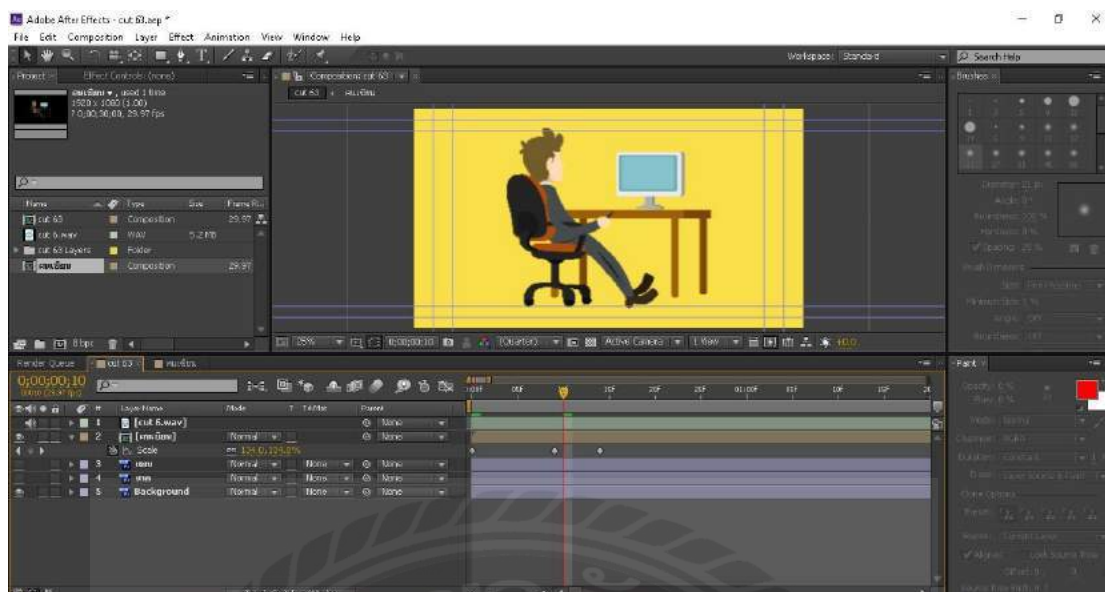
รูปที่ 4.6 การออกแบบฉากไม่มีความลัดสู่ความสำเร็จ

เป็นการออกแบบฉากไม่มีความลัดสู่ความสำเร็จ ถ้าอยากสำเร็จต้องลงมือทำด้วยตัวเอง



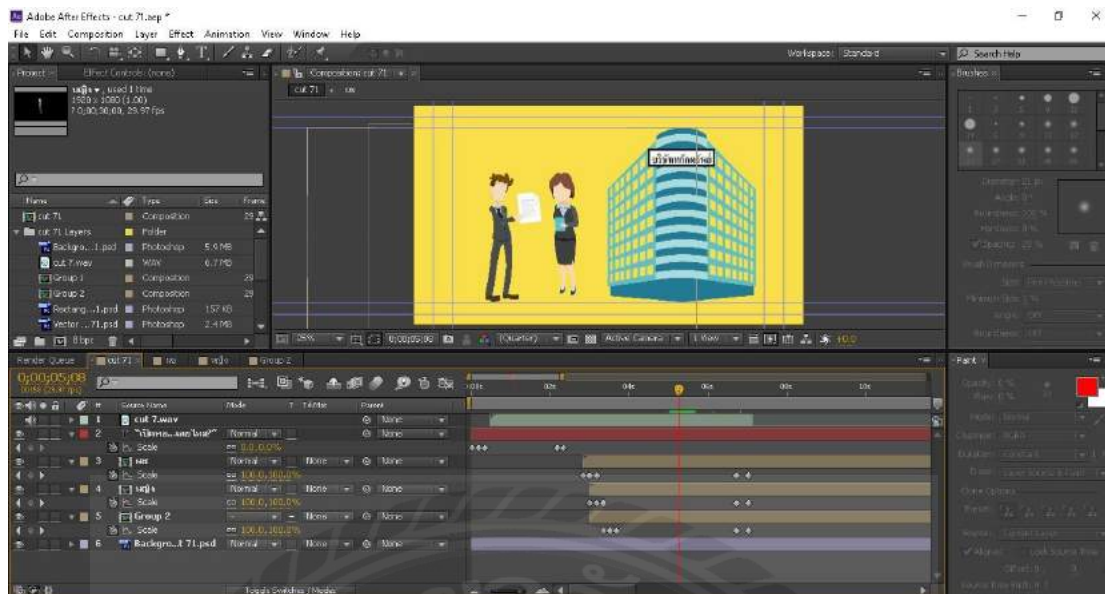
รูปที่ 4.7 การออกแบบฉากอย่าไว้ใจใคร

เป็นการออกแบบฉากเกี่ยวกับการที่เราจะซื้อหุ้น ควรศึกษาหาข้อมูลด้วยตนเอง อย่าไปซื้อหุ้นเพราะมีคนมากระซิบบอกว่าตัวนั้นดี ตัวนั้นไม่ดี



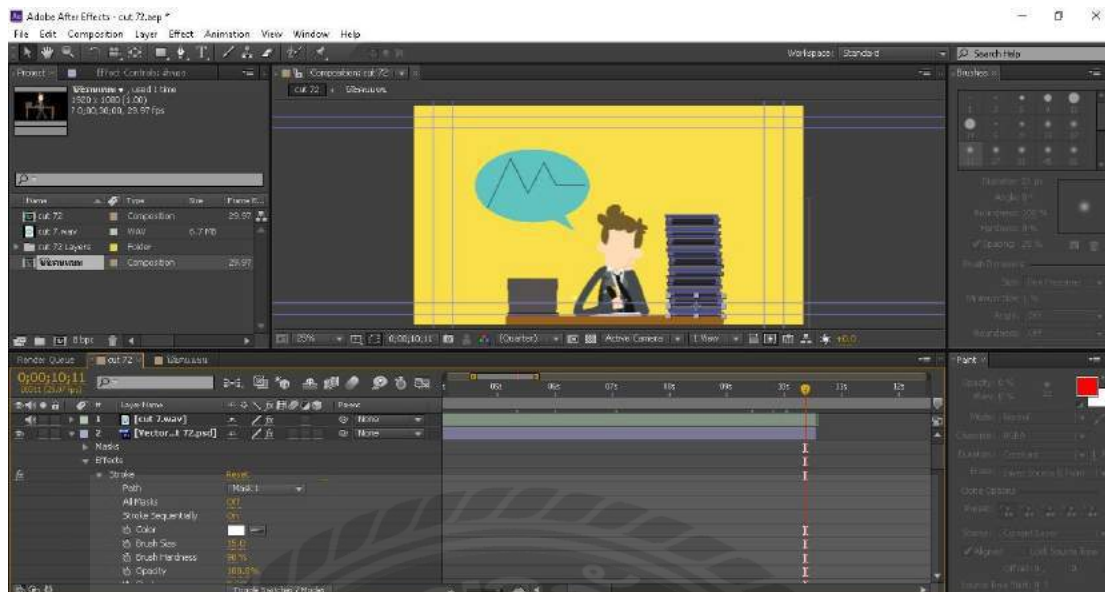
รูปที่ 4.8 การออกแบบฉากเตรียมพร้อมหาความรู้เพิ่มเติม

เป็นการออกแบบฉากหาความรู้เพิ่มเติม ควรศึกษาหุ่นตัวที่เราจะลงเล่นให้ดีเสียก่อน



รูปที่ 4.8 การออกแบบจากเปิดพอร์ตหุ้น

เป็นการออกแบบจากเปิดพอร์ตหุ้น การที่จะเปิดพอร์ตหุ้นต้องไปที่โบกเกอร์ที่ท่านสนใจ และหาข้อมูลมาดีแล้ว



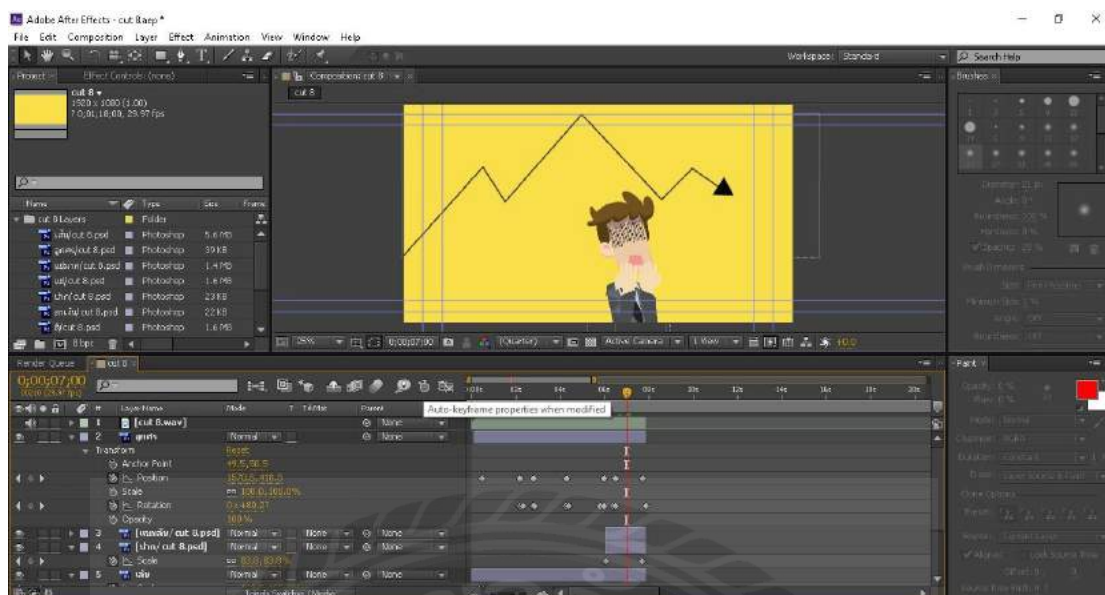
รูปที่ 4.8 การออกแบบฉากหลังจากเริ่มลงทุนแล้ว

เป็นการออกแบบฉากหลังจากเริ่มลงทุนแล้ว เพราะการเริ่มลงทุนตัวแรก จะทำให้ศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม



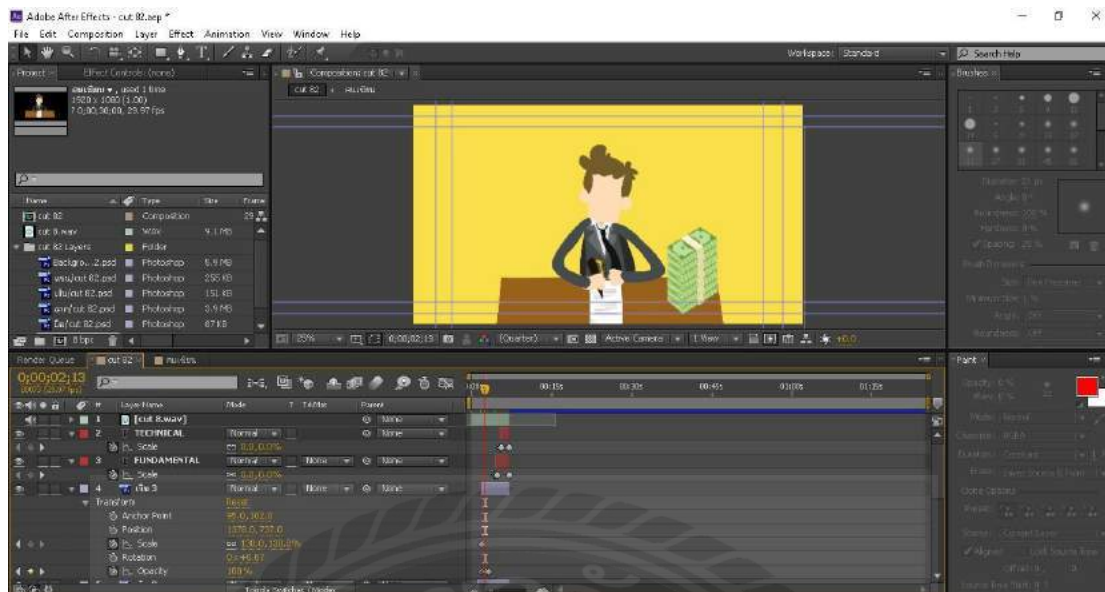
รูปที่ 4.8 การออกแบบฉากได้กำไร

เป็นการออกแบบฉากได้กำไรจากการเล่นหุ้น ว่าตนเองจะสามารถควบคุมความโลภได้หรือไม่



รูปที่ 4.8 การออกแบบฉากขาดทุน

เป็นการออกแบบฉากขาดทุน จากการเล่นหุ้น ว่าเมื่อขาดทุน จะหวนหรือไม่



รูปที่ 4.8 การออกแบบฉากคิดทบทวน

เป็นการออกแบบฉากคิดทบทวนถึงตนเองว่าชอบลงทุนแนวไหน FUNDAMENTAL หรือ TECHNICAL และได้ทำเพราะอะไร เสียเพราะอะไร



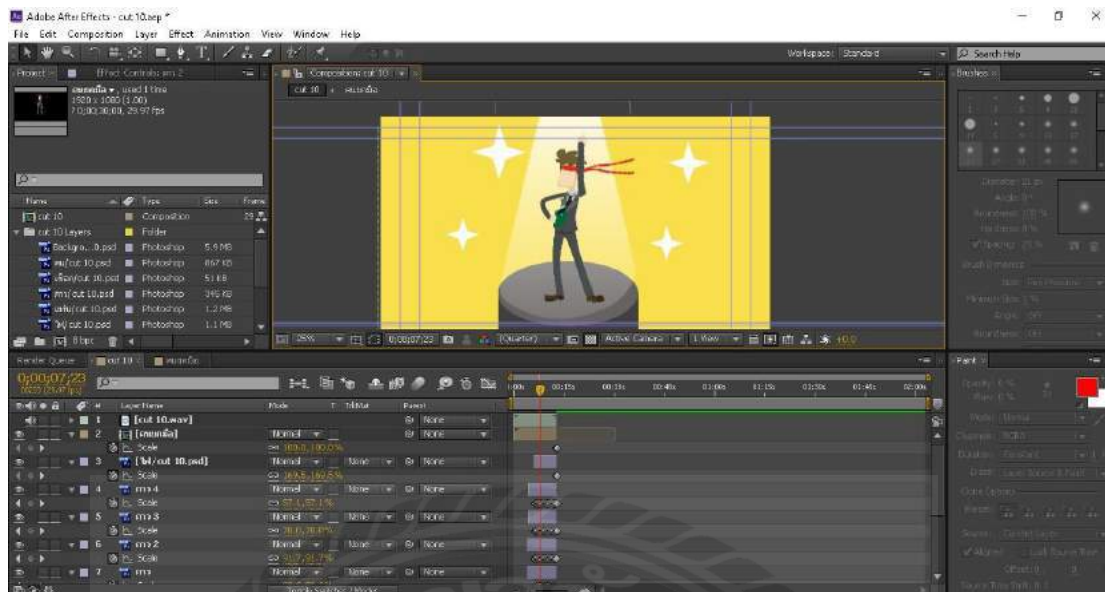
รูปที่ 4.8 การออกแบบฉากแมงเม่า

เป็นการออกแบบฉากเปรียบเทียบสำหรับนักลงทุนมือใหม่เปรียบเสมือนแมงเม่า



รูปที่ 4.8 การออกแบบจากหาประสบการณ์เพิ่มเติม

เป็นการออกแบบจากหาประสบการณ์เพิ่มเติม เพราะเมื่อเราเริ่มเล่นหุ่นเอะขึ้น ผ่านทั้งขาขึ้นและขาลง หนั้หาความรู้เพิ่มเติม เช่น ชื้อหนังสือ เข้าร่วมสัมมนา พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เข้าร่วมสัมมนาท่านอื่น



รูปที่ 4.8 การออกแบบจากประสบการณ์ความสำเร็จในการลงทุน

เป็นการออกแบบจากประสบการณ์ความสำเร็จในการลงทุน ขึ้นอยู่กับความพร้อมและประสบการณ์ เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

อยากเล่นหุ่น ทำอย่างไร?

รูปที่ 4.9 ฉากนำเข้าสู่เนื้อเรื่อง

เป็นฉากเปิดที่จะเข้าไปสู่การดำเนินเนื้อเรื่องของอยากเล่นหุ่น ต้องทำอะไร ?



รูปที่ 4.10 ฉากโลกสวย

เป็นการออกแบบฉากแรกเพื่อนำเข้าสู่เนื้อเรื่อง โดยมีรูปโลกเป็นส่วนประกอบ ในการเปรียบเทียบโลกสวย



รูปที่ 4.11 ฉากสาเหตุกำไรขาดทุน

เป็นฉากที่อธิบายถึงสาเหตุว่า เพราะอะไรทำให้นักลงทุนได้กำไรหรือขาดทุน



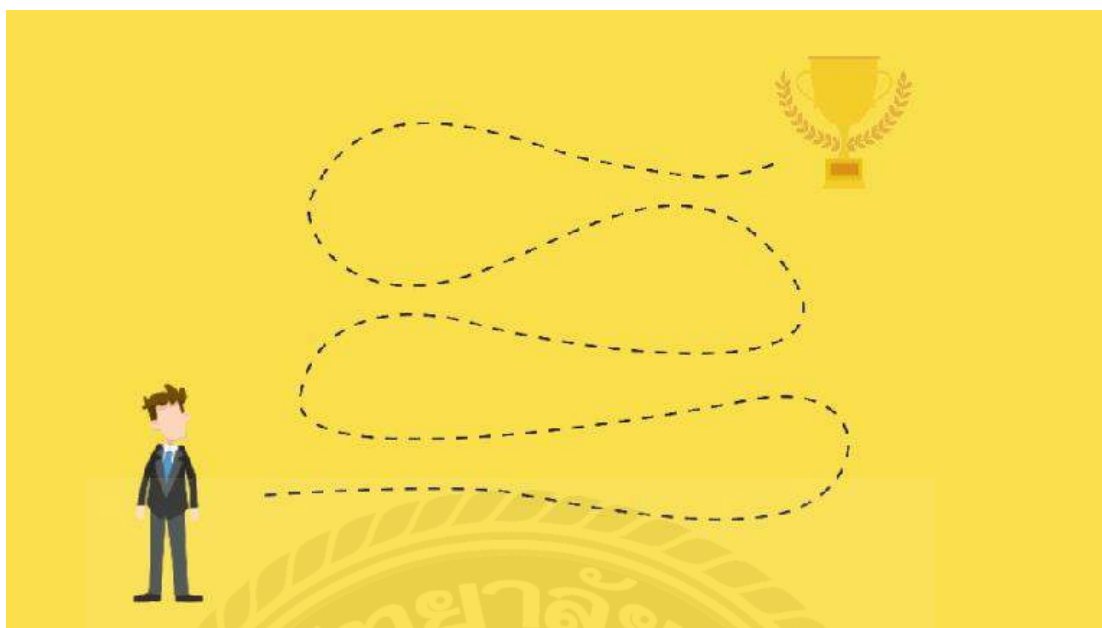
รูปที่ 4.12 จากแนะนำการเริ่มลงทุน

เป็นฉากที่ตัวละครอธิบายถึงการเริ่มลงทุนว่าควรเจียดเงินส่วนหนึ่งมาเล่นเท่านั้น



รูปที่ 4.13 ฉากการค้นหาแนวทางของตนเอง

เป็นฉากที่อธิบายในส่วนของการค้นหาแนวทางของตนเองให้เจอ ว่าตนเองชอบสายไหน
FUNDAMENTAL หรือ TECHNICAL



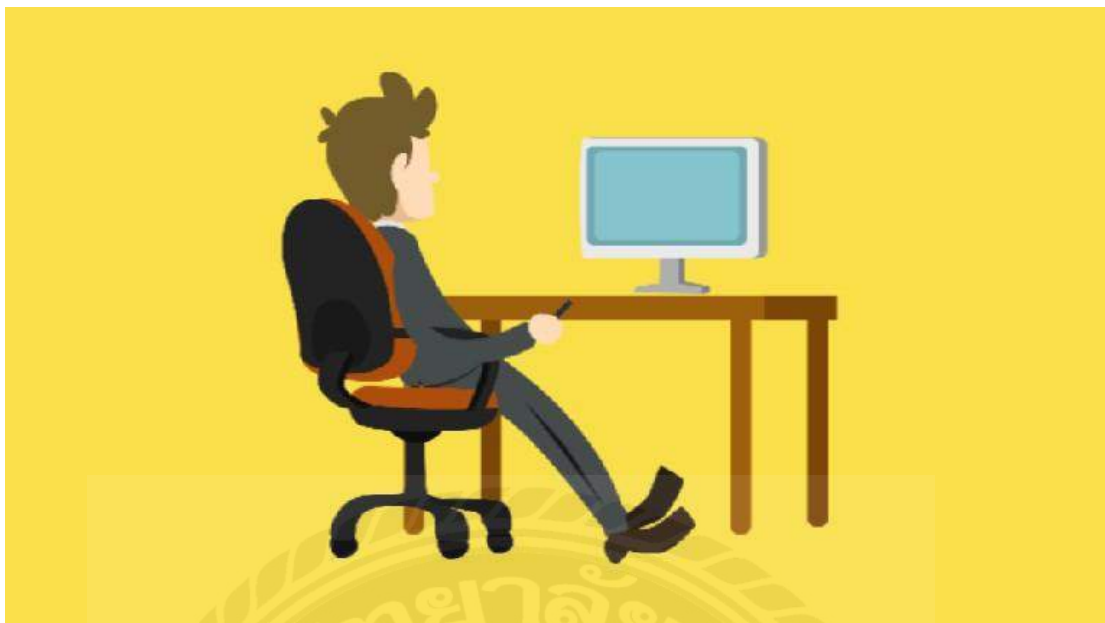
รูปที่ 4.14 ฉากอธิบายไม่มีทางลัดสู่ความสำเร็จ

เป็นฉากที่อธิบายไม่มีทางลัดสู่ความสำเร็จ ถ้าอยากประสบความสำเร็จต้องลงมือทำด้วยตนเอง



รูปที่ 4.15 ฉากอย่าไว้ใจใคร

เป็นฉากที่อธิบายถึงการอย่าไว้ใจใคร หากมีคนมาบอกให้ซื้อหุ้นตัวนั้น ตัวนี้ จงอย่าเชื่อ และศึกษาหาข้อมูลหุ้นตัวนั้นให้ดีก่อนที่จะไปเชื่อใคร



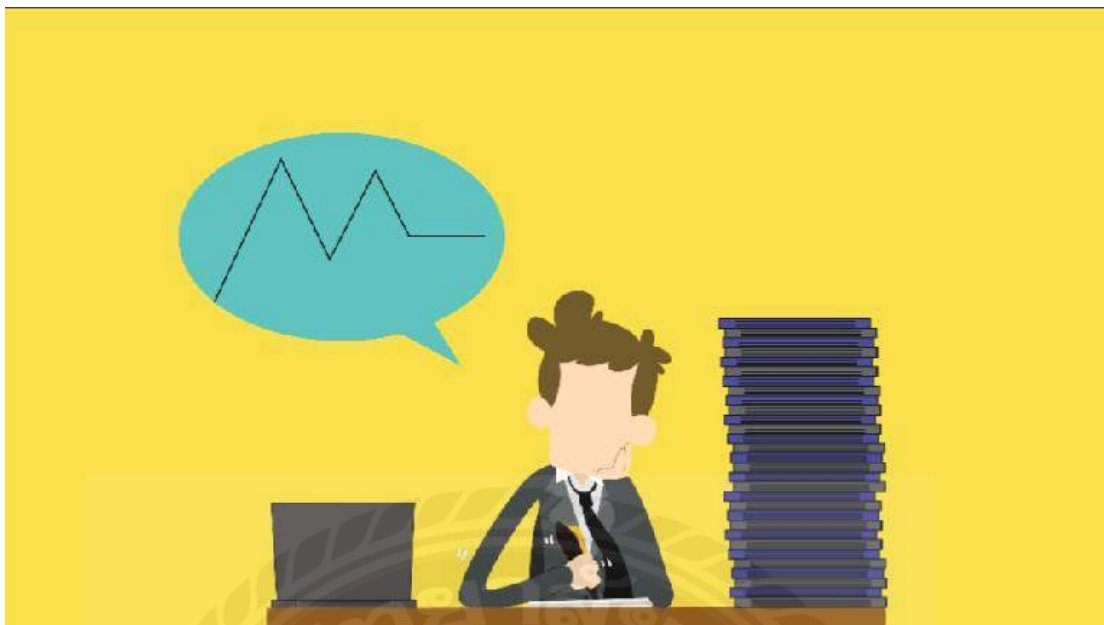
รูปที่ 4.16 ฉากเตรียมพร้อมหาความรู้เพิ่มเติม

เป็นฉากที่อธิบายถึงก่อนการเริ่มเล่นหุ่น คาร์เตรียมพร้อมหาความรู้เพิ่มเติมเสียก่อน



รูปที่ 4.17 ฉากเปิดพอร์ตหุ้น

เป็นการออกแบบฉากเปิดพอร์ตหุ้น การที่จะเปิดพอร์ตหุ้นต้องไปที่โบกเกอร์ที่ท่านสนใจ และหาข้อมูลมาดีแล้ว



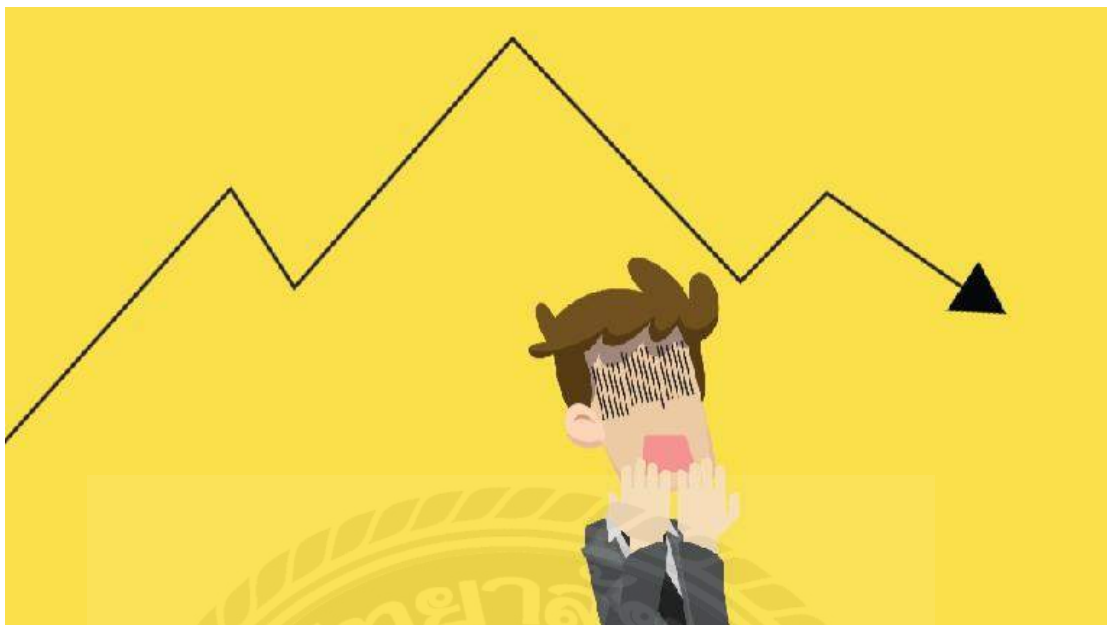
รูปที่ 4.18 เป็นการออกแบบฉากหลังจากเริ่มลงทุนแล้ว

เป็นการออกแบบฉากหลังจากเริ่มลงทุนแล้ว เพราะการเริ่มลงทุนตัวแรก จะทำให้ศึกษาหา
ข้อมูลเพิ่มเติม



รูปที่ 4.19 ฉากได้กำไรจากการเล่นหุ้น

เป็นฉากที่ได้กำไรจากการเล่นหุ้น ว่าเมื่อได้กำไรแล้ว จะเกิดความโลภหรือไม่



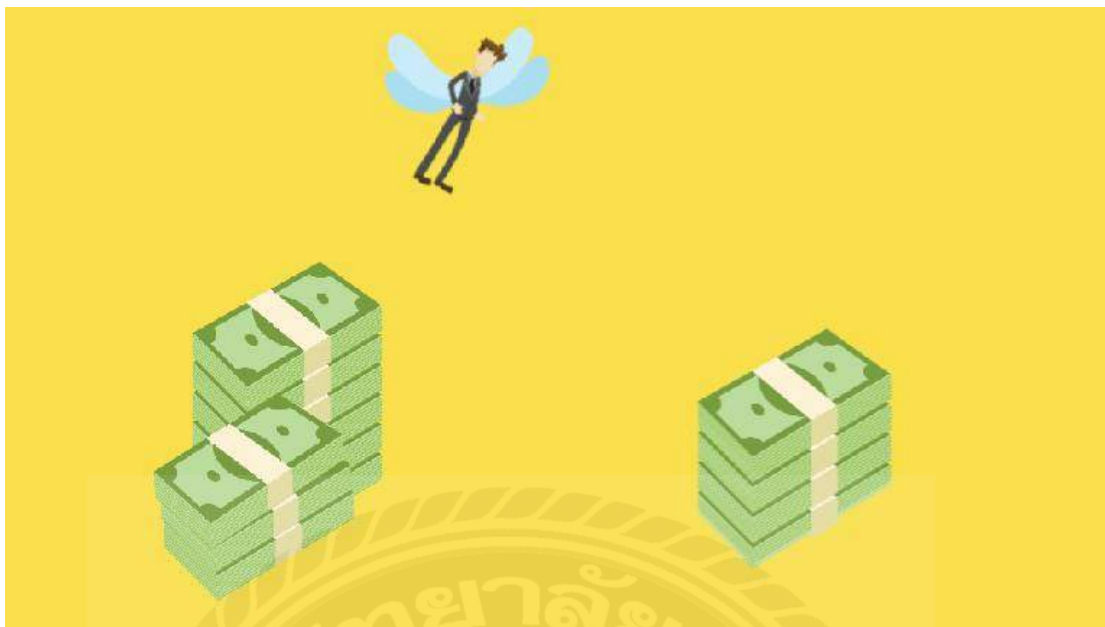
รูปที่ 4.20 ฉากขาดทุนจากการเล่นหุ้น

เป็นฉากที่ขาดทุนจากการเล่นหุ้น ว่าเมื่อขาดทุนจากการเล่นหุ้น จะหวั่นไหวหรือไม่



รูปที่ 4.21 จาคคิดทบทวน

เป็นการออกแบบจากคิดทบทวนถึงตนเองว่าชอบลงทุนแนวไหน FUNDAMENTAL หรือ TECHNICAL



รูปที่ 4.22 จากระเบียง

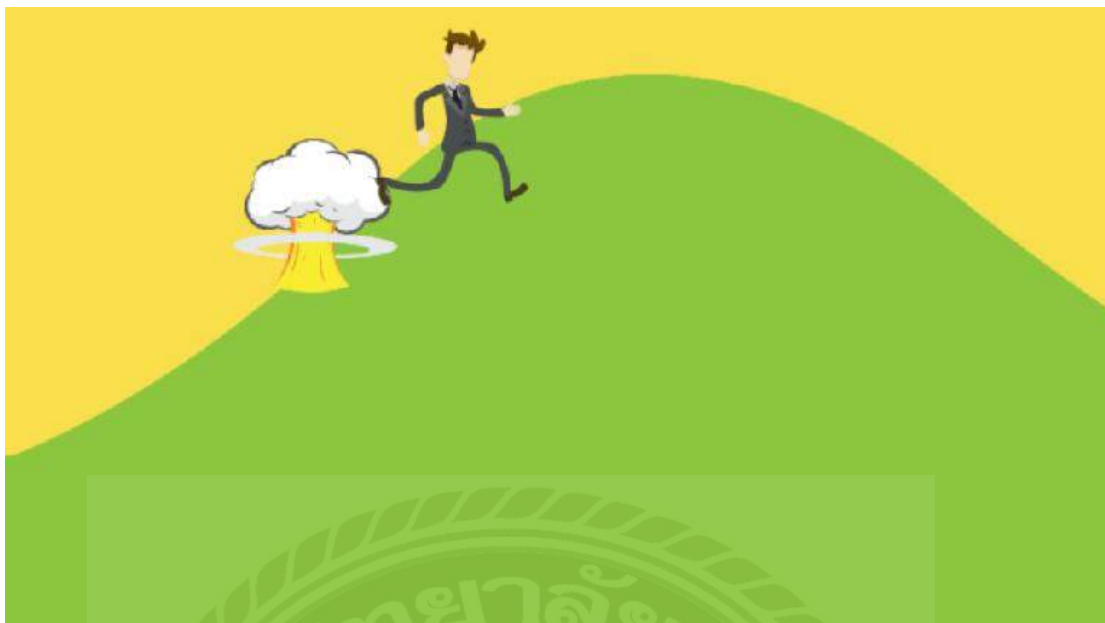
เป็นการออกแบบจากเปรียบเทียบสำหรับนักลงทุนมือใหม่เปรียบเสมือนจากระเบียง เมื่อเริ่มเล่น
หุ้นด้วยเงินจริง



รูปที่ 4.23 นกสะสมประสบการณ์

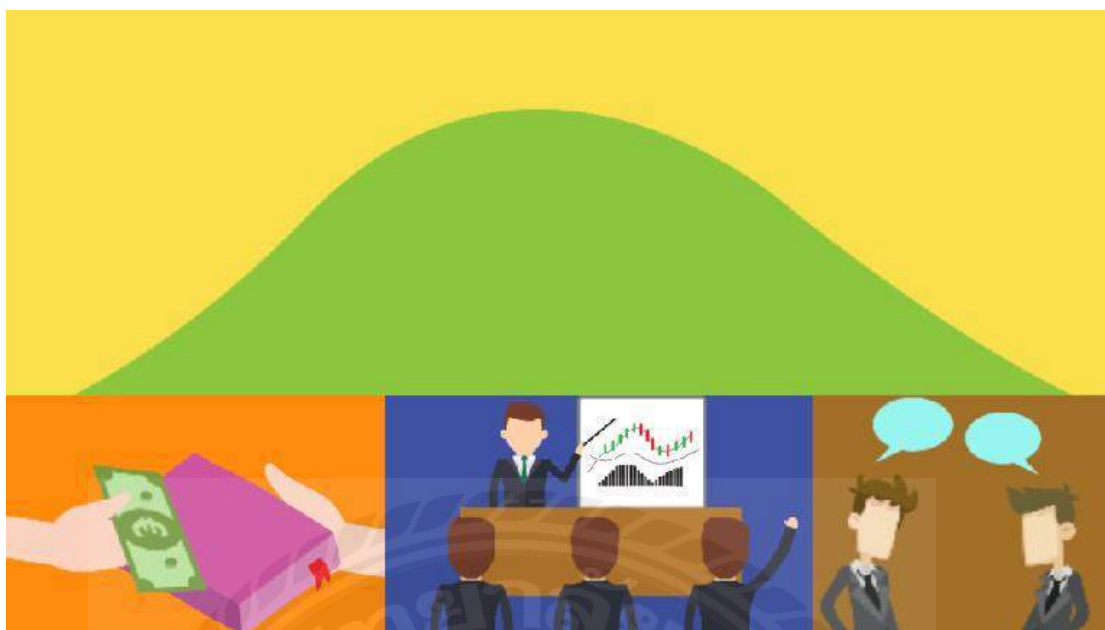
เป็นนกที่แสดงถึงการสะสมประสบการณ์จากการเล่นหุ่นบ๊อยๆ





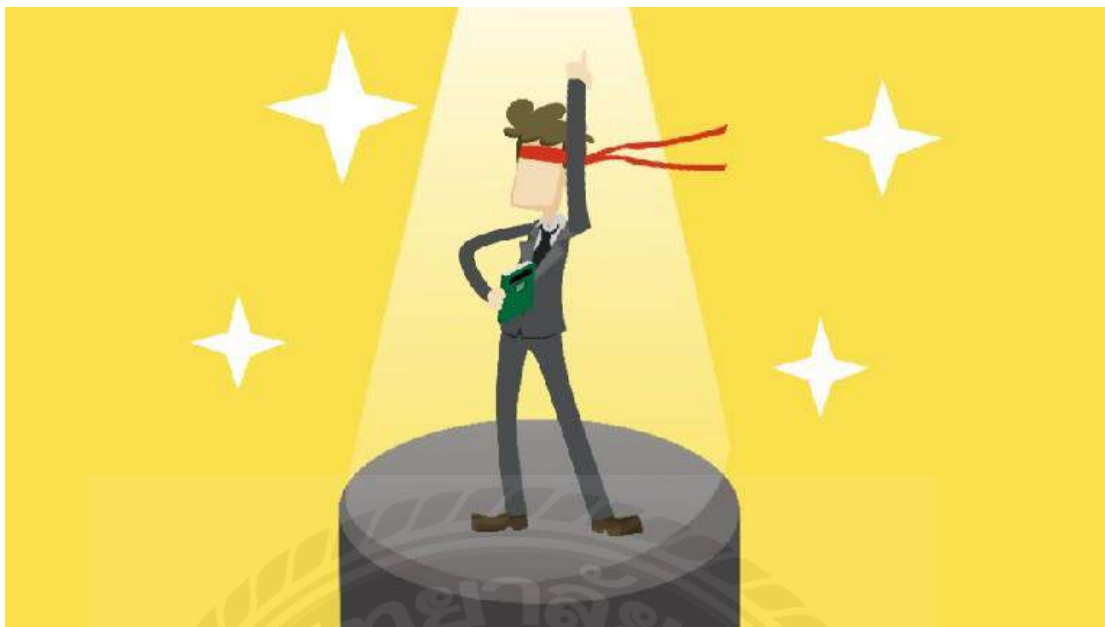
รูปที่ 4.24 ฉากสะสมประสบการณ์

เป็นฉากที่แสดงถึงการสะสมประสบการณ์จากเล่นหุ่นบ่อยๆ ผ่านทั้งขาขึ้นและขาดลง



รูปที่ 4.25 ฉากหมั่นหาความรู้เพิ่มเติม

เป็นการออกแบบฉากหาประสบการณ์เพิ่มเติม เพราะเมื่อเราเริ่มเล่นหุ้นเยอะขึ้น ผ่านทั้งขาขึ้นและขาลง หมั่นหาความรู้เพิ่มเติม เช่น ซื้อหนังสือ เข้าร่วมสัมมนา พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เข้าร่วมสัมมนาท่านอื่น



รูปที่ 4.26 ฉากประสบความสำเร็จ

เป็นการออกแบบฉากประสบความสำเร็จในการลงทุน ขึ้นอยู่กับความพร้อมและ
ประสบการณ์ เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาการใช้บริการของบริษัทอ้อมน้อย ไดรฟ์วิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด
ผู้วิจัยศึกษาจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ประวัติโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถยนต์

- วิสัยทัศน์โรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถยนต์

2.2 พฤติกรรมผู้ใช้บริการ

2.2.1 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ

2.2.2 การบริการ

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประชาชน

2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

2.4 การสอบใบอนุญาตขับขี่

2.4.1 คุณสมบัติ

2.4.2 เอกสารการสมัคร

2.4.3 วิธีการใช้บริการ

2.4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถยนต์

ก่อตั้งโดยนายโหมยิต มั่นคงดี ผู้อำนวยการ โรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถยนต์ ทรงเห็น
คุณประโยชน์ของการใช้รถใช้ถนนร่วมกัน เพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุจากการขับขี่โดยสารให้ลด
น้อยลงจากในอนาคตและปัจจุบัน และให้ประชาชนรู้จักกับการขับขี่ยานพาหนะส่วนตัวและ
ส่วนรวมให้ปลอดภัย โดยมีสถานที่ทดสอบหรือสนามทดสอบขับขี่อย่างเป็นทางการและผ่าน
มาตรฐานจากกรมการขนส่งทางบกแห่งประเทศไทย เพื่อให้ประชาชนฝึกหัดขับขี่ยานพาหนะอย่าง
ปลอดภัย โดยมีรูปแบบของการสอนภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ทั้งนี้ยัง
สามารถสอบใบอนุญาตขับขี่กับทางโรงเรียนได้โดยตรง และไม่ต้องไปสอบใหม่ผ่านทางขนส่งอีก

วิสัยทัศน์โรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถยนต์

เป็นผู้นำในการส่งเสริมการขับรถ เพื่อการพัฒนาประเทศและลดอุบัติเหตุจากการจราจร
และเสริมสร้างความปลอดภัยของประชาชน

2.2 พฤติกรรมผู้ใช้บริการ

2.2.1 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ

มิลเลท (Millett. 1954: 397 อ้างใน ชนัญญา ครองศีล. 2538: 15-16) การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเพื่อตอบสนองสูงสุดในแต่ละคน มีลักษณะที่สำคัญอยู่ 5 ประการ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) เป็นการไม่แบ่งชนชั้นมีความเสมอภาคต่อการบริการ ไม่เลือกที่จะบริการ มีความยุติธรรม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) การได้รับบริการ ที่ไว ไม่เกิดความล่าช้าในการบริการ
3. การบริการที่เพียงพอ (Ample Service) ความต้องการอย่างเพียงพอในด้านต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆ
4. การบริการอย่างสม่ำเสมอ (Continuous Service) การทำงานตลอดเวลาต่อความต้องการของลูกค้าจนกว่าจะบรรลุผล
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการพัฒนาให้มีคุณภาพและเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจ โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวกับสินค้าเท่านั้น แต่จะเป็นลักษณะของการบริการที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับองค์กร ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2.2.2 การบริการ

การบริการหมายถึง เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) สมจิตร์ ล้วนจำเจริญ. (2537: 157-159) งานบริการไม่ใช่รูปธรรมแต่เป็นนามธรรมที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ เช่น

1. มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้ (Intangibility) จะเป็นก่อนหรือหลังซื้อการโฆษณา และการบริการ
2. แบ่งแยกไม่ได้ (Inseparability) ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดได้หลายแห่ง
3. ไม่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานได้ (Variability Standardize) การบริการเดียวกัน แต่ต่างวาระต่างสถานที่กัน จึงบริการไม่เหมือนกัน

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประชาชน

โครงสร้างทางประชากร (Kotler . 1984: 211 อ้างถึงใน ณัฐพัชร สือประดิษฐ์พงษ์. 2549: 18) ได้กล่าวว่าโครงสร้างทาง ประชากร ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ คืออายุ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา เป็นต้น

องค์ประกอบด้านเพศ พบว่า หญิงชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านเสรี ความถนัด อารมณ์ที่ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในเรื่อง ความคิดค่านิยม ทักษะคิด และวัฒนธรรม

องค์ประกอบด้านอายุ อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรม การสื่อสารของมนุษย์ เกี่ยวกับการมีประสบการณ์ต่างๆทั้งด้านความคิด วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

องค์ประกอบด้านการศึกษา เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพล ต่อการศึกษา ที่ต่างกัน ย่อมมีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน

องค์ประกอบด้านสถานภาพผู้บริ โภค(อาชีพ) บุคคลประกอบเพื่อเลี้ยงชีพตน และครอบครัว รวมถึงสถานะด้านอาชีพเป็นองค์ประกอบอย่างสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม

สรุปได้ว่า การเรียนรู้เกี่ยวกับจำนวนและการแบ่งกลุ่มของผู้บริโภค ซึ่งมีความสำคัญกับการซื้อสินค้า เนื่องจากลักษณะของประชากรในแต่ละบุคคลมีความคิด ค่านิยม ค่าชอบ และสิ่งกระตุ้นแตกต่างกัน จึงทำให้การเลือกบริโภคต่างกัน

2.3 แนวคิดความพึงพอใจ

Herzberg. (1959 : 113) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงานของวิศวกรและนักบัญชีแล้วคนที่ปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพนั้น ซึ่งได้แสดงให้เห็นถึงความอยากได้ของคน คือ ประการแรกเป็นความต้องการหลีกเลี่ยงความไม่พอใจ เรียกว่า ปัจจัยต่ำจุณ ความต้องการประการสอง เป็นสิ่งที่ผู้ลงมือทำจะต้องใช้ความสามารถเขาแสวงหา เรียกว่า ปัจจัยเกือหนุน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถจำแนกองค์ประกอบได้ดังนี้

ปัจจัยต่ำจุณ

1. การบริหาร เป็นการกีดกันความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์
2. วิธีการบังคับบัญชา ไม่มีความเป็นธรรมในการบริหารงาน
3. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เป็นการแบ่งชนชั้น

4. เพื่อนร่วมงาน ทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
5. สภาพการทำงาน ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน
6. รายได้ เงินตอบแทนประเภทต่างๆ

ปัจจัยเกื้อหนุน

1. ความสำเร็จในงาน คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาได้
2. การยกย่อง คือ ชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่งหน้าที่
3. ลักษณะของงาน คือ งานที่น่าสนใจและท้าทาย
4. การรับผิดชอบ คือ การทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผล
5. ความก้าวหน้า คือ ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

สรุปได้ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานใดประสงค์จะทำให้หน่วยงานนั้นเป็นที่ดึงดูดให้ผู้มีความรู้ความสามารถทำงานอยู่กับองค์กรนานๆ จำเป็นต้องเสริมสร้างให้มีเกื้อหนุน โดยใช้ปัจจัยคำจูงด้วยเพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกรักพึงพอใจในหน้าที่การงานด้วยความขยันขันแข็งและรับผิดชอบในงานมากยิ่งขึ้น

2.4 การสอบใบอนุญาตขับขี่

เป็นหลักสูตรของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถยนต์ เป็นการบริการทางด้านการขับรถและสอบใบอนุญาตขับขี่แก่ลูกค้าของโรงเรียน ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบพกพา โดยออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่ายๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตเบราว์เซอร์บนโทรศัพท์มือถือ เพื่อความคล่องตัวในการใช้บริการธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งปรากฏว่าได้รับการตอบรับเห็นความคุ้มค่า มีผู้สมัครใช้บริการสูงเกินคาด

2.4.1 คุณสมบัติ

1. บุคคลธรรมดา เชื้อชาติไทยและต่างชาติ อายุ 15-18 ปีขึ้นไป
2. ผู้มีถิ่นที่อยู่แน่นอน สามารถติดต่อได้
3. เจ้าของบัญชีเงินฝากประเภทเผื่อเรียก หรือบัญชีเงินฝากประเภทกระแสรายวัน
4. โทรศัพท์มือถือที่โหลดแอปพลิเคชันได้

2.4.2 เอกสารการสมัคร

1. ติดต่อขอสมัครได้ที่โรงเรียนทุกสาขาที่อยู่ในเครือข่ายของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถยนต์ หรือสมัครออนไลน์ผ่านทางเพจของโรงเรียน
2. เอกสารประกอบการขอใช้บริการ

- บัตรประชาชน พร้อมสำเนารับรองถูกต้อง 2 ชุด
- ใบรับรองแพทย์ 1 ชุด

2.4.3 วิธีการใช้บริการ สมัครออนไลน์

1. วิธีการใช้บริการ

- ผู้สมัคร สามารถสมัครเรียนผ่านทาง Facebook ในอินบ็อกซ์ของเพจ โรงเรียน
- เข้าใช้บริการได้ที่ เพจ “โรงเรียนสอนขับรถอ้อมน้อย” บนแอปพลิเคชัน ในมือถือ

- กำหนด วัน-เวลา ที่จะเรียนและสอบใบอนุญาตขับรถล่วงหน้า
 - โอนเงิน ผ่านทางตู้ ATM หรือแอปพลิเคชันในมือถือ
- #### 2. การทำงานของ Web Page โรงเรียนสอนขับรถอ้อมน้อย
- เช็คยอดเงินผ่านทางบัญชีหรือแอปพลิเคชันในมือถือ
 - ข้อบัตรประชาชนผู้เข้ารับบริการโดยการถ่ายภาพ ส่งมาในกล่องข้อความ
 - ลงเวลาเรียนและกรอกข้อมูลผู้เข้ารับบริการ ผ่านทางตารางนัดเรียนและใบสมัคร
 - ออกใบเสร็จรับเงิน
 - แจ้งวันเวลาและสถานที่เข้าใช้บริการ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรรมร ไพพงษ์ (2550) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ธนสิทธิ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จำนวน 344 คน ผลการศึกษาพบว่า ผลการตรวจรักษาของแพทย์มีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ธนสิทธิ์ ด้านความเอาใจใส่ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-15,000 บาท ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ หรือระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการ ของคลินิกนายแพทย์ธนสิทธิ์ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

กรรณรัตน์ วิทยากิตติพงษ์ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตถนนพหลโยธินวัดดุสประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับ ความพึงพอใจของ

ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขต นนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขต นนทบุรีจำนวน 393 ตัวอย่าง ผลการวิจัย พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการใน ระดับมากด้านที่มีความพึงพอใจที่สุดคือด้านการรับประกัน รองลงมาด้านความเชื่อถือและ ไว้วางใจด้านความเอาใจใส่และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีผลต่อ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขต นนทบุรีที่ต่างกัน และ พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการ และประเภทรูขุมทรัพย์ที่ใช้บริการ มีผลต่อ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขต นนทบุรี ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิไลพร เข้มกระโทก (2551) การวิจัยศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 โดยมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน 2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนประสมการตลาดกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน 3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน มีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า อาชีพและรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตน เขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และที่ระดับ .05 ตามลำดับ

อุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และ 2) เปรียบ เทียบคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน ประเภทลูกค้า ขนาดธนาคารที่ใช้บริการแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคาร 51 พาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

การค้นคว้าเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับ การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการหลักสูตรวิชาชีพตลอดภัยของบริษัท อ้อมน้อย ไคร์ฟวิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถและได้ใช้ประชากรจากผู้มาใช้บริการของบริษัท อ้อมน้อย ไคร์ฟวิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 400 คน

3.1 เครื่องมือการวิจัย

3.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.2 ใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 เครื่องมือการวิจัย

คือแบบสอบถาม โดยมี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษาและสถานภาพของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจโดยประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

- ด้านเวลา
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่

โดยแบ่งเป็น 5 ระดับหรือแบบ Likert scale วิเชียร เกตุสิงห์. (2521: 10) ซึ่งมีค่าดังนี้

ระดับคะแนนความพึงพอใจ

ดีสุด	คือ	5
ดี	คือ	4
ปานกลาง	คือ	3
พอใช้	คือ	2
น้อยสุด	คือ	1

3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนการเรียนรู้ ดังนี้
การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำผลจาก ข้อ1. มากำหนดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. แบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
4. ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

3.4 เก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2560 โดยผู้ที่มาใช้บริการของ
โรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถยนต์

นำแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมดตรวจสอบ ความสมบูรณ์แบบของแบบสอบถามและนำไป
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

3.5.1. การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะทำงานวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น คือ เพศ อายุ
ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพของผู้มารับบริการ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปค่าสถิติ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย

- การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจผู้ให้บริการ สอบใบอนุญาตขับขี่ ของโรงเรียน
อ้อมน้อยสอนขับรถยนต์ วิเคราะห์ข้อมูล โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิเชิธร เกตุสิงห์(2521 : 10)

ระดับ 1.00 – 1.80 คือ ความพึงพอใจผู้ให้บริการน้อยสุด
ระดับ 1.81 – 2.60 คือ ความพึงพอใจผู้ให้บริการพอใช้
ระดับ 2.61 – 3.40 คือ ความพึงพอใจผู้ให้บริการปานกลาง
ระดับ 3.41 – 4.20 คือ ความพึงพอใจผู้ให้บริการดี
ระดับ 4.21 – 5.0 คือ ความพึงพอใจผู้ให้บริการดีสุด

3.5.2 ใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2528: 40)

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	คะแนนรวม
	N	แทน	จำนวนตัวอย่าง

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ การวิจัยถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ จำนวน 400 คน โดยศึกษาในด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ มีรายละเอียด ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ ดังต่อไปนี้

ด้านเวลา พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับ ดีสุด และเพศชายมีความพึงพอใจด้านเวลาในระดับค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับ ดีสุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับดีสุด และเพศชายมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในระดับค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับดีสุด

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับ ดีสุด และเพศชายมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ย 4.39 อยู่ในระดับ ดีสุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับ ดีสุด และเพศชายมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับค่าเฉลี่ย 4.28 อยู่ในระดับ ดีสุด

ด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ย 4.39 อยู่ในระดับ ดีสุด และเพศชายมีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ย 4.49 อยู่ในระดับ ดีสุด

สรุปผลความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 ซึ่งอยู่ในระดับ ดีสุด

ด้านเวลา พบว่า ต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.70 อยู่ในระดับดี และ 19-30 ปี มีความพึงพอใจด้านเวลาที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.95 อยู่ในระดับดี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านเวลาที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.06 อยู่ในระดับดี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านเวลาที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.08 อยู่ในระดับดี

ด้านบุคลากรที่ให้บริการพบว่าต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.98 อยู่ในระดับดี และ 19-30 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.26 อยู่ในระดับดีสุด และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.29 อยู่ในระดับดีสุด และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.3 อยู่ในระดับดีสุด

ด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ที่ให้บริการพบว่าต่ำกว่า 18 ปี มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.94 อยู่ในระดับปานกลาง และ 19-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.41 อยู่ในระดับพอใช้ และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.95 อยู่ในระดับดี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.74 อยู่ในระดับดี

สรุปผลความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอน
 ขับริธ ระหว่างอายุกับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า อายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านขั้นตอน
 การให้บริการที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 อยู่ในระดับ ดีสุด

5.1.3 ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ ดังต่อไปนี้

ด้านเวลา พบว่า มัธยมต้น มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.41 อยู่ในระดับดี และมัธยมปลาย/เทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจด้านเวลาในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.82 อยู่ในระดับดี และปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านเวลาในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.9 อยู่ในระดับดี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านเวลาในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.16 อยู่ในระดับดี

ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า มัธยมต้น มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.78 อยู่ในระดับดี และมัธยมปลาย/เทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.02 อยู่ในระดับดี และปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.09 อยู่ในระดับดี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.6 อยู่ในระดับดี

ด้านบุคลากรที่ให้บริการพบว่า มัธยมต้น มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.85 อยู่ในระดับดี และมัธยมปลาย/เทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.06 อยู่ในระดับดี และปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.75 อยู่ในระดับดี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.97 อยู่ในระดับดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการพบว่า ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.85 อยู่ในระดับดี และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.23 อยู่ในระดับดี และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.9 อยู่ในระดับดี และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.79 อยู่ในระดับดี

ด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ที่ให้บริการพบว่า มัธยมต้น มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.41 อยู่ในระดับดี และมัธยมตอนปลาย/เทียบเท่า/ปวส. มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.83 อยู่ในระดับดี และปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.89 อยู่ในระดับดี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.33 อยู่ในระดับดี

สรุปผลความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอน
ขับรถ ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึง
พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ซึ่งระดับค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่
4.6 อยู่ในระดับ ดีสุด

5.1.4 ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ
ระหว่างสถานภาพของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่
ดังต่อไปนี้

ด้านเวลา พบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.69 อยู่ในระดับ
ดี และประชาชนผู้นำไปประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจด้านเวลาในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.69 อยู่
ในระดับดี และข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านเวลาในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.86 อยู่ในระดับดี และ
บุคลากร/บริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านเวลาในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.46 อยู่ในระดับดี และ
อื่นๆ มีความพึงพอใจด้านเวลาในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.6 อยู่ในระดับดี

ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่
3.33 อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนผู้นำไปประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ
ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.4 อยู่ในระดับปานกลาง และข้าราชการ มีความพึงพอใจด้าน
ขั้นตอนการให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากร/บริษัทเอกชน
มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง และ
อื่นๆ มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านบุคลากรที่ให้บริการพบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.33 อยู่
ในระดับปานกลาง และประชาชนผู้นำไปประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.4 อยู่ในระดับปานกลาง และข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่
ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากร/บริษัทเอกชน มีความ
พึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.18 อยู่ในระดับปานกลาง และอื่นๆ มีความ
พึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการพบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.29 อยู่
ในระดับปานกลาง และประชาชนผู้นำไปประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.45 อยู่ในระดับดี และข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านการสอบ
ใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากร/บริษัทเอกชน มี

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3 อยู่ในระดับปานกลาง และอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้าน

การสอบใบอนุญาตขับขี่ที่ให้บริการพบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.55 อยู่ในระดับดี และ ประชาชนผู้นำไปประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.61 อยู่ในระดับดี และข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากร/บริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง และอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ในระดับค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.47 อยู่ในระดับดี

สรุปผล

ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ ระหว่างสถานภาพของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน ข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านการสอบใบอนุญาตขับขี่ที่ให้บริการในระดับค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 อยู่ในระดับ ดี

5.1.5 การเปรียบเทียบระหว่าง

ปัจจัยกับความพึงพอใจ

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่ไม่ต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจ ในระดับดีสุด เช่นเดียวกับเพศชาย เพราะทั้ง 2 เพศ มีความต้องการที่จะใช้บริการเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่าลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท อ้อมน้อย ไคร์ฟวิ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และธรรมร ไพรวงษ์ (2550) กล่าวเสริมว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ชนสิทธิ์ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกัน โดยผู้มีอายุ 19-30 ปี มีจำนวน 228 คน มีความพึงพอใจมากกว่าในระดับอายุอื่นๆ เพราะอายุในระดับอื่นๆ มีวิถีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่าอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท อ้อมน้อย ไคร์ฟวิ้ง

เซ็นเตอร์ จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน และตรงกับแนวคิดของ กรรณรัตน์ วิทยากิตติพงษ์ (2551) ได้กล่าวว่า อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการ และประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการ มีผลต่อ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการที่ต่างกัน

สถานภาพของผู้มารับบริการ(อาชีพ) ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกัน โดยนักศึกษาและอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 101 คน เท่ากัน ทั้งสองอาชีพนี้มีการตัดสินใจใช้บริการที่อิสระกว่าอาชีพต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่าอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ได้ตรงกับแนวคิดของ วิไลพร เขียวกระโทก (2551) ให้ความคิดเห็นว่า การทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ (อาชีพ) ที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตธนบุรีที่ต่างกัน

ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกัน โดยการศึกษาที่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาอื่น อยู่ในระดับดีสุด ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน และได้ตรงกับแนวคิดของ วิไลพร เขียวกระโทก (2551) กล่าวเสริมว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตธนบุรีที่ต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีถึงดีสุด เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและผู้วิจัยขอแนะนำเสนอ ดังนี้

ควรมีนุ้บุคลากรในการบริการให้มากกว่านี้และมีการสำรองพนักงานในแต่ละหน้าที่ในเวลาฉุกเฉินและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสูงสุด

ควรมีการดูแลลูกค้าที่ทั่วถึงและติดตามเอาใจใส่ลูกค้าหลังการบริการไปแล้วเป็นระยะๆ เพื่อสอบถามความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าที่ได้รับเข้าบริการและเป็นการสร้างความผูกพันไปในการบริการเพื่อลูกค้าจะได้กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้เข้ามาใช้บริการที่บริษัท ออมน้อย ไคร์ฟวิ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาด้านแรงจูงใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท ของบริษัท ออมน้อย ไลฟ์วิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด ในอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ต่างๆของทางบริษัท ในระบบงานทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลและเหตุผลของลูกค้าในการเลือกรับบริการออนไลน์ ทั้งนี้สามารถนำงานวิจัยไปพัฒนาระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน

5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.4.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ทำให้เรามีความพร้อมในการทำงานจากการปฏิบัติงานจริง และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย แถมได้ฝึกตัวเองไปในตัวเพื่อเป็นคนมีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลาทำงานและสถานการณ์อื่นๆที่ต้องใช้ความรับผิดชอบต่องานที่
2. ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและได้มีโอกาสพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้คนมากมายยิ่งขึ้น แถมได้เรียนรู้ทักษะต่างๆจากคนที่มีความประสบการณ์มาก่อน เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ การกล้าแสดงออก การอ่อนน้อมถ่อมตนในสังคมคนหมู่มาก ช่วยสร้างความมั่นใจในการทำงานและทำให้กล้าแสดงออกต่องานที่ได้รับมอบหมายมากยิ่งขึ้น
- 3.สามารถนำทักษะความรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้เป็นคนมีความรับผิดชอบต่องานที่ และมีระเบียบวินัยในการทำงานในอนาคต

5.4.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติสหกิจศึกษา

1. บางครั้ง ลูกค้าไม่มาและไม่ได้แจ้งกับทางบริษัทล่วงหน้าก่อน จึงทำให้เกิดความผิดพลาดในระบบงานที่จัดไว้ล่วงหน้าแล้ว เป็นการเสียเวลาต่อพนักงานที่รอให้บริการ และลูกค้าท่านอื่นต้องการเข้ารับบริการในช่วงเวลา ดังกล่าว และจึงไม่สามารถดึงลูกค้าท่านอื่นมาเข้ารับบริการได้ทันทีเพราะเป็นสถานการณ์ที่กระทันหัน
2. พนักงานในบางตำแหน่งมีไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า เช่น ด้านของพนักงานต้อนรับ ซึ่งบางครั้งตรงกับเวลาพักหรือวันหยุดของพนักงานอีกคน จึงทำให้ลูกค้าต้องรอนานและเกิดการบริการที่ไม่ทั่วถึง

5.4.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการโทรนัดหรือคอนเฟิร์มลูกค้าอีกรอบ ก่อนจะถึงเวลาเข้ารับบริการในวันและเวลาดังกล่าวที่ลูกค้าได้นัดไว้ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในระบบงานที่จัดไว้

2.ควรรหาพนักงานทดแทนเพิ่มเติม เพื่อทดแทนพนักงานที่ต้องการหยุดในวันเวลาดังกล่าว จะได้ไม่เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงาน และควรจะสลับกันไปพักหรือทำธุระส่วนตัวเพื่อจะได้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง



บรรณานุกรม

กรรณรัตน์ วิทยากิตติพงษ์. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน

สาขาในสังกัดเขตธนบุรี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). ตารางสถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ธรรมร ไพพงษ์. (2550). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคลินิก นายแพทย์

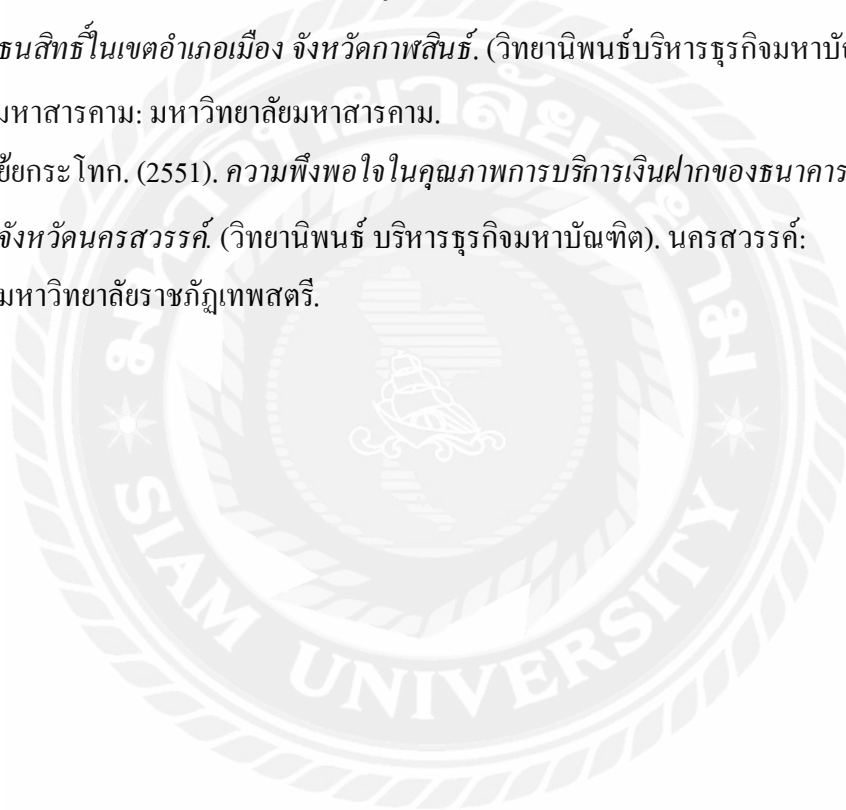
ชนสิทธิ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิไลพร เข้มกระโทก. (2551). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของธนาคารออมสิน ในเขต

จังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครสวรรค์:

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

บทความวิชาการ



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม





ภาคผนวก ค

รูปและผลงานที่ทำในโรงเรียนอ้อมน้อยสอนขับรถ

โรงเรียนสอนขับรถอ้อมน้อย

ใกล้ที่ไหน

ติดต่อนั่นได้เลย

- สำนักงานใหญ่**
2/6 ม.5 ต.ท่าเสา อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร
- สาขาอ้อมน้อย**
ตรงข้ามตลาดเก้าแสน สาขาอ้อมน้อย
เชื่อมกับปากทางสาย 5
- สาขากะทุ่มแบน (ตึกแถว)**
สามแยกกะทุ่มแบน
ตรงข้ามหมู่กระเทียม
- สาขาแคลคอน**
กม.12 ตรงข้าม ร.กรุงไทย เชื่อมกับปิ่น PT
- สาขาหาชัย**
ตรงข้ามกับก๊วยโจ้วเฟอร์นิเจอร์ เลี้ยววัดคลองกรู



ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมโทร.

☎ 034-406229-30 (สำนักงานใหญ่)
097-243-0772 หรือ 089-410-2694

🌐 www.omnoidriving.com

📘 โรงเรียนสอนขับรถอ้อมน้อย

💬 @omnoidriving

📷 omnoidriving





โรงเรียนสอนขับรถ อ้อมน้อย

รับรองจากกรมการขนส่งทางบกและกระทรวงศึกษาธิการ

- เรียนขับรถ • อบรมทฤษฎี
- สอบใบขับขี่ ที่เดียวจบ!

หลักสูตรที่เปิดสอน

- รถยนต์เกียร์ธรรมดา
- รถยนต์เกียร์อัตโนมัติ
- รถจักรยานยนต์

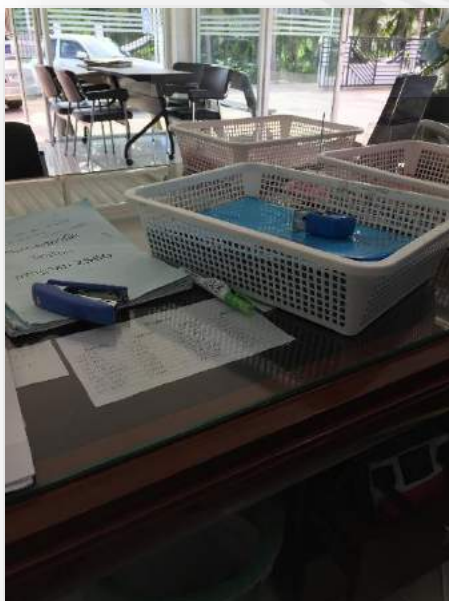


2/6 หมู่ 5 ต.ท่าเสา อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร 74110

ฝึกงานวันแรก



- เริ่มทำความคุ้นเคยกับสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือและเอกสารภายในบริษัท
- ยังไม่ชินกับคนรอบข้าง และได้เริ่มทำการปรับตัวเข้าหาคนรอบข้างและสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีโดยการพูดคุยและสอบถามข้อสงสัยในการทำงานมากขึ้น





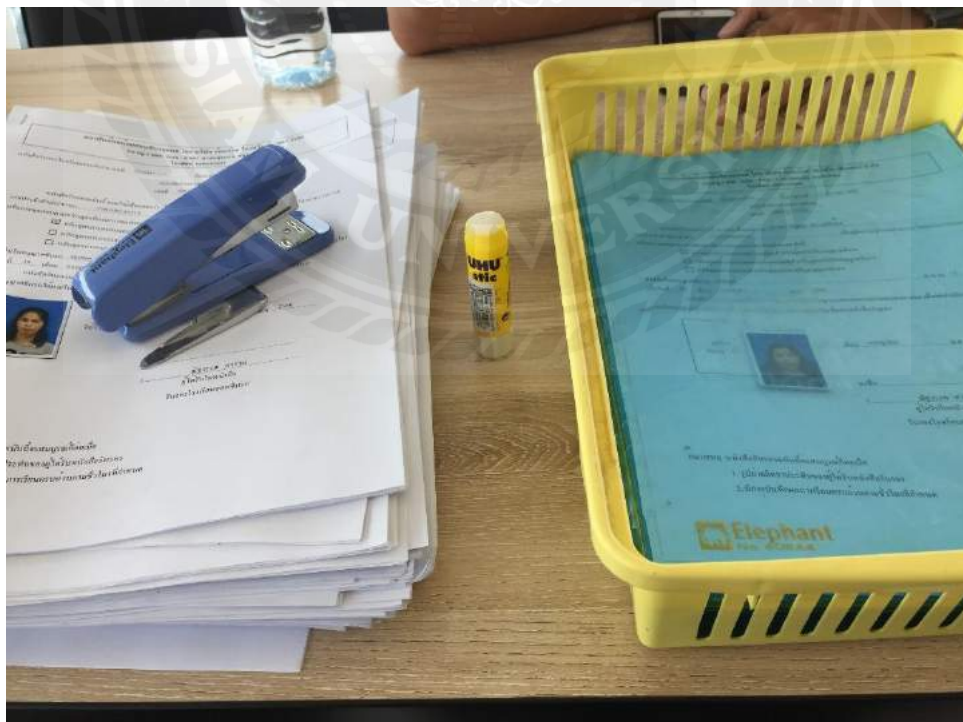
เรียบเรียงเอกสารเก่าใหม่ไปจัดให้ถูกหมวดหมู่วิธีเพื่อ ค้นหาได้ง่ายเวลาเกิดมีปัญหาค้น



เข้าเล่มข้อสอบวัดความรู้กับนักเรียนที่เข้ามาใช้บริการหลักสูตรรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของบริษัท



เมื่ออบรมเสร็จตรวจสอบเอกสารเพื่อเช็คความถูกต้องและเรียบร้อยในการทำงาน





เมื่อลูกค้าทำการสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำการออกเอกสาร หนังสือรับรองของทางบริษัทเพื่อไปขอขึ้นถ่ายรูปติดบัตรสมัครทการรด์ที่กรมการขนส่งทางบกทั่วประเทศ







ทดสอบสมรรถภาพทางสายตาถูกคำ ที่เข้ารับหลักสูตรสอบใบอนุญาตขับขี่กับทางโรงเรียน







บริการถ่ายรูป 1 นิ้ว ให้ลูกค้าฟรี เพื่อใช้ในการติดลงในหนังสือรับรอง





ภาพบรรยากาศการข้อเขียนสอบภาคทฤษฎีในห้องสอบ ผ่านเครื่องแท็บเล็ตที่ล้ำสมัย





ช่วยลูกค้า คีย์ข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องก่อนจะเริ่มทำข้อสอบ





รอรับเอกสารจากลูกค้าที่สอบภาคปฏิบัติเสร็จ และนำไปออกหนังสือรับรองผ่านระบบคอมพิวเตอร์





เช็คความเรียบร้อยให้กับลูกค้า โดยการให้ลูกค้าปรับเบาะ ปรับกระจกตามวิสัยทัศน์ของแต่ละคนแล้วคาดเข็มขัด และกรอกข้อมูลทะเบียนรถลงในใบสอบภาคปฏิบัติของลูกค้า จากนั้นจึงเริ่มเข้าทำสอบภาคปฏิบัติ





ประวัติผู้จัดทำ

รหัสนักศึกษา : 5704300355

ชื่อ – นามสกุล : บัณฑิต ควรม

คณะ บริหารธุรกิจ

สาขา การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ 8/11 หมู่ที่ 5 ตำบล อ้อมใหญ่ สามพราน จังหวัดนครปฐม 73160

เบอร์ติดต่อ 097-248-3092

รหัสนักศึกษา : 5704300399

ชื่อ – นามสกุล : นายพิทวัส ฤทธิ์น้อย

คณะ บริหารธุรกิจ

สาขา การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ 100/232 หมู่บ้านสุขสันต์ 7 ซอย 17 แขวงหลักสอง เขตบางแค ถนนกาญจนาภิเษก

กรุงเทพมหานคร 10160

เบอร์ติดต่อ 084-456-5311

รหัสนักศึกษา : 5704300223

ชื่อ – นามสกุล : นายอิสราณนธ์ นนทา

คณะ บริหารธุรกิจ

สาขา การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ 281/15 สน.ท่าข้าม แขวงสามลำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150

เบอร์ติดต่อ 091-215-8694

รหัสนักศึกษา : 5704300187

ชื่อ – นามสกุล : นายภาณุพัฒน์ ทุมพร

คณะ บริหารธุรกิจ

สาขา การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ 107/104 หมู่บ้านพุทธชาด ตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มูแบน สมุทรสาคร 74110

เบอร์ติดต่อ 065-732-9919

