

การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะ
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Management of quality in vehicle service provision,
Prachuap Khiri Khan provincial land transportation office

อิทธิพล จิตรเอื้อ

Ittipon Jit-ue

นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Transportation Technical Officer (Operational Level),

Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office

Email: ittipon.jit@rmutr.ac.th

Retrieved April 03, 2025; Revised April 15, 2025; Accepted April 21, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการด้านยานพาหนะของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ และ (3) ด้านแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการประชาชน

ด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 51.40 ที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วยการวางแผน และการจัดองค์การ

คำสำคัญ: การจัดการ คุณภาพการให้บริการ ด้านยานพาหนะ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This study has the objectives (1) to evaluate the quality management of public service related to vehicles by Prachuap Khiri Khan provincial land transport office. (2) To explain the relationship between the quality management of public vehicle services by Prachuap Khiri Khan provincial land transport office and the factors that affect the management of public service quality. (3) To present a guideline for managing the quality of public service related to vehicles from Prachuap Khiri Khan provincial land transport office. This research is quantitative in nature, with a sample size of 400 people, consisting of citizens receiving vehicle services from Prachuap Khiri Khan provincial land transport office. Data was collected using a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation analysis. The research findings revealed that (1) in terms of quality management of public vehicle services at the by Prachuap Khiri Khan provincial land transport office, it was found to be at the highest level; (2) regarding the relationship between quality management of public vehicle services and factors affecting public service quality management, a moderate positive correlation was identified; and (3) concerning the approaches to managing the quality of public vehicle services, it was found that the factors affecting public service quality management could predict the quality of services provided to citizens by the by Prachuap Khiri Khan provincial land transport office at a rate of 51.40%, with the remaining being other factors. The predictive variables included planning and organization.

Keywords: Management of the quality of vehicle service, Prachuap Khiri Khan provincial land transportation office

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานซึ่งมีบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับก่อน ๆ แต่ในฉบับปีพุทธศักราช 2560 ได้ดำเนินการแก้ไขให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่รัฐให้เอกชนดำเนินการทางธุรกิจ จะมีการควบคุมดูแลมิให้เอกชนมีการเรียกเก็บค่าบริการที่สูงเกินสมควรจนก่อให้เกิดเป็นภาระแก่ประชาชน เพราะจะส่งผลให้เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนาชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน และการพัฒนาประเทศในระยะยาวได้ ดังนั้น ในส่วนนี้จึงได้มีการกำหนดหลักการคุ้มครองการนำทรัพย์สิน

ของรัฐไปหาประโยชน์อันอาจส่งผลให้รัฐเกิดความเสียหายได้ (หมวดที่ 5 หน้าที่ของรัฐ หมวดที่ 16 การปฏิรูปประเทศรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560) สอดคล้องกับทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ว่าด้วยการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นแนวคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์สายรัฐศาสตร์ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณค่าหรืออุดมการณ์โดยเฉพาะคุณค่าความเป็นประชาธิปไตยมากกว่าเรื่องประสิทธิภาพหรือผลผลิตภาพโดยมีแนวคิดพื้นฐานหรือรากฐานของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ 4 ประการหลัก คือ 1. ทฤษฎีประชาธิปไตยพลเมือง (Theories of Democratic Citizenship) 2. ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society) 3. มนุษย์นิยมองค์การและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (Organizational Humanism and the New Public Administration) และ 4. รัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่ (Postmodern Public Administration)

เนื่องจากการบริการสาธารณะแนวใหม่ มีรากฐานจากทฤษฎีเกี่ยวกับประชาธิปไตย และแนวทางอื่น ๆ ในการแสวงหาความรู้ ซึ่งรวมถึงแนวทางแบบปัจเจกนิยม แนวทางการตีความ แนวทางเชิงวิพากษ์วิจารณ์ และแนวทางแบบหลังสมัยใหม่ จึงมองข้าราชการว่าเป็นคนมีเหตุผลในเชิงยุทธศาสตร์ที่ใช้เหตุผลทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และองค์การ มองผลประโยชน์สาธารณะ ว่าเป็นผลจากการพูดคุยเกี่ยวกับคุณค่าที่มีร่วมกัน มองประชาชนว่าเป็นพลเมืองซึ่งมีทั้งสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบ นักบริหารหรือข้าราชการมีบทบาทรับใช้ประชาชนเพราะประชาชนคือเจ้าของประเทศตัวจริง ข้าราชการต้องมีบทบาทในการเจรจาไกล่เกลี่ยและเป็นตัวกลางที่จะทำให้เกิดค่านิยมร่วมกันในหมู่พลเมือง ชุมชน และกลุ่มต่าง ๆ กลไกที่จะทำให้การบริการประชาชนมีคุณภาพยิ่งขึ้น

สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค ในสังกัดกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถ การตรวจสภาพรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ งานด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล ใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง วางแผนและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งในเขต พื้นที่รับผิดชอบ กำกับดูแล สถานประกอบการของเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (สถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.), โรงเรียนสอนขับรถเอกชน) ที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบกให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และตอบสนองต่อภารกิจของกรมการขนส่งทางบก

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาในข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพ การให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะไม่เป็นเชิงบวก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ไม่สามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ การจัดการตามทฤษฎีของ Louis Allen, 1958 ประกอบด้วยการวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ และภาวะผู้นำ การติดตามประมวผลและมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ตัวแปรตาม คือ การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามทฤษฎีประสิทธิผลของ Gibson and Other, 1982 ประกอบด้วย 1. การผลิต (Production) 2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) และ 5. การพัฒนา (Development)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 240 คน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ (Roscoe, 1969)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

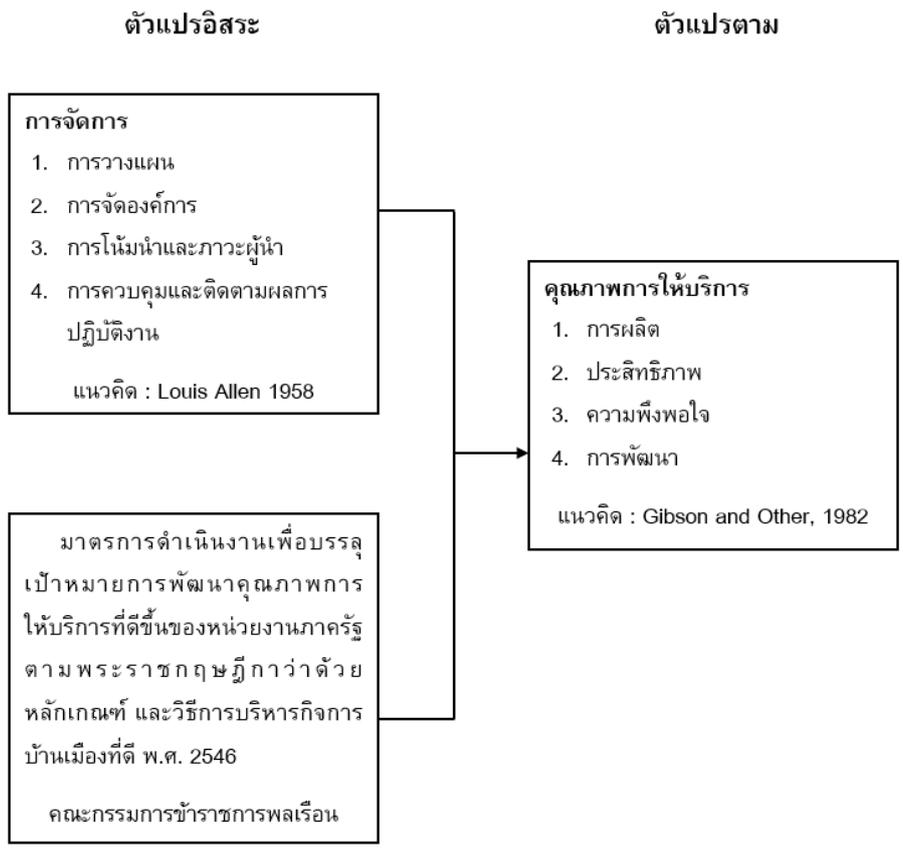
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ศึกษาหน่วยงานภายในสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ฝ่ายทะเบียนรถ) อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมในหัวเรื่องต่อไปนี้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชน และกรอบความคิดการวิจัย

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน จากประชาชนผู้รับบริการด้านยานพาหนะของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ค่าแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะประชากร มีรายละเอียด ดังนี้

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ใช้งานยนต์ที่มีขนาดเล็ก จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา เป็นผู้ใช้งานยนต์ที่มีขนาดใหญ่ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และเป็นผู้ใช้งานยนต์ที่มีขนาดกลาง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

อายุยานยนต์ ส่วนใหญ่เป็นยานยนต์ที่มีอายุระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา เป็นยานยนต์ที่มีอายุระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาเป็นยานยนต์ที่มีอายุระหว่าง 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.00 และยานยนต์ที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ความเกี่ยวข้องกับยานยนต์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นตัวแทน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา เป็นเจ้าของ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และเป็นพนักงาน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ตามลำดับ

ประเภทยานยนต์ ส่วนใหญ่เป็นยานยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 รองลงมา เป็นยานยนต์รับจ้าง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 รองลงมา เป็นยานยนต์ประเภทนิติบุคคล จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิตอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา ด้านการควบคุมและติดตามผล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนของผู้รับบริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม เท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 6 ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา ข้อ 5 จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และปิดประกาศให้ประชาชนทราบ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และน้อยที่สุด ข้อ 3 มาตรการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ เป็นเชิงบวก ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ไม่สามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ ของสำนักงานขนส่ง

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการใช้ Stepwise Linear Regression Analysis พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 51.40 ที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วยการวางแผนและการจัดองค์การ

การอภิปรายผล

1. การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 สอดคล้องกับ พินิจ นนทโคตร 2021 *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียง ขององค์กรปกครองท้องถิ่นภาคเหนือวารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ* Journal of Economics and Management Strategy ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565 ผลการวิจัยสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อบต. เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการองค์กร (ร้อยละ 99.12) และด้านการทำแผนพัฒนาชุมชน แบบมีส่วนร่วม (ร้อยละ 94.44) ส่งผลให้ อบต. มีระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงได้สูงขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการตามระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงของ อบต. ในระดับเข้าข่ายระดับเข้าใจและระดับเข้าถึง พบว่า อบต. ที่มีระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียงระดับเข้าใจและเข้าถึง มีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านบริหารจัดการองค์กร ด้านการทำแผนพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา ด้านการควบคุมและติดตามผล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 สอดคล้องกับ สัญญา เคณาภูมิ และคณะ 2562 สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร* จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.574 คิดเป็นร้อยละ 91.48 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อแยกการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 5 ประเด็น ต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1) ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.584 คิดเป็นร้อยละ 91.68

2) ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.568 คิดเป็นร้อยละ 91.36

3) ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.560 คิดเป็นร้อยละ 91.20

4) ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.560 คิดเป็นร้อยละ 91.20

5) ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.598 คิดเป็นร้อยละ 91.94

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

(1) ข้อมูลปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย ชยะมีจำนวนมากเก็บไม่ทัน ส่งกลิ่นเหม็น, การกำจัดขยะต้นทางอาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ควันจากการเผาขยะ การทิ้งขยะในที่สาธารณะ, ถนนบางเส้นที่ชำรุด, การบริการเงินผู้สูงอายุจ่ายช้า, ความไม่จริงใจของเจ้าหน้าที่ใน อบต. และน้ำขังระบายไม่ทันในถนน บางเส้น

(2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอ มหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย อบต. ทุ่มเทศการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้อย่างจริงจัง, ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น, ประชาชนต้องการบำบัดอากาศเพื่อใช้ในการเกษตร,ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ, เพิ่มไฟฟ้าตามท้องถนน, ปรับปรุงน้ำเนื่องจากเป็นตะกอน, การหาเสียงไม่ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ก่อนเลือกตั้ง, การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำนองเสีย, เพิ่มกล่องวงจรปิดในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตราย, เพิ่มราคาสินค้าเกษตร และหาวิธีการนำน้ำจากแหล่งน้ำมาใช้เพื่อการเกษตรช่วยเหลือชาวบ้านในยามภัยแล้ง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในภาพรวม เท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ลงไปหา น้อยสุด ตามเกณฑ์ การประเมิน พบว่า ข้อ 6 ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา ข้อ 5 จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และปิดประกาศให้ประชาชนทราบ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และน้อยที่สุด ข้อ 3 มาตรการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภาวดี ใจพยุงตน 2565 การบริการสาธารณะแนวใหม่:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน

สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการ มีความหลากหลาย ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (Service mind) เน้นการบริการเป็นเลิศ วิธีการให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้มาขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ช่องทางการให้บริการ มีหลากหลายช่องทางทั้งการติดต่อ ด้วยตนเอง การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์, E-mail, Contact Form, E-Service, Line, Facebook และWebsite ทั้งในและนอกเวลาราชการ แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญคือ บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยี และปัญหาของผู้มารับบริการไม่มีความรู้และอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทั้งนี้แนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาคือ องค์กรต้องดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากร และประชาสัมพันธ์แนวทางการให้บริการต่อผู้รับบริการให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ให้แก่บุคลากรเพิ่มมากยิ่งขึ้น 2. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบริการสาธารณะที่ทันสมัย 3. ควรพัฒนาระบบอุปกรณ์การทำงานให้พอเพียง และมีความทันสมัยขึ้นเทียบเท่าระบบภาคเอกชน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรศึกษาเรื่องการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ให้สามารถเข้าถึงง่ายดำเนินการได้เองและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน และเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานบางส่วนลง
2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ และการบริการด้านอื่น ๆ ในภารกิจของกรมการขนส่งทางบก
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมิติองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกรมการขนส่งทางบก มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญของประสิทธิผลการดำเนินงาน รัฐบาลควรให้ความสำคัญในนโยบายด้านสวัสดิการสังคมทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชน
2. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้หน่วยงานภาครัฐปลอดจากการแทรกแซงจากฝ่ายการเมือง
3. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้ข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐ สามารถดำรงตนในสังคมอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี สัมกับความเป็นผู้ให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ให้สามารถเข้าถึงง่ายดำเนินการได้เองและครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน และเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานบางส่วนลง
2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านยานพาหนะ และการบริการด้านอื่น ๆ ในภารกิจของกรมการขนส่งทางบก
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมิติองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกรมการขนส่งทางบกมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ธิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล. (2565). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 16(1)
- แผนปฏิบัติการราชการกรมการขนส่งทางบก ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) ฉบับทบทวนปี พ.ศ. 2563 : กรมการขนส่งทางบก. <https://web.dlt.go.th/dlt-direction/>
- แผนปฏิบัติการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ของกรมการขนส่งทางบก (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) : กรมการขนส่งทางบก. <https://web.dlt.go.th/dlt-direction/>
- พนินท์ นนทโคตร (2021) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะกับระดับความเป็นเศรษฐกิจพอเพียง ขององค์กรปกครองท้องถิ่นภาคเหนือวารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ Journal of Economics and Management Strategy ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2565
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง (ตุลาคม 2560) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร
- อภาวดี ใจพยุงตน (2565) การบริการสาธารณะแนวใหม่:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4