

ปัจจัยด้านการจัดการ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย

Management Factors and Service Quality Affecting Efficiency

at the Chiang Rai Provincial Land Transport Office

วันที่รับบทความ: 14 เม.ย. 67

วันที่แก้ไขบทความ: 24 ธ.ค. 67

วันที่ตอบรับ: 20 ม.ค. 68

คนัย พระบาลี¹

Danai Phrabalee¹

อรกัญญา กันทะชัย²

Onkunya Kunthachai²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการจัดการ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านการจัดการ คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการ 2) ศึกษาปัจจัยด้านการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และ 3) ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีอาชีพเป็นลูกจ้างองค์กรเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และปัจจัยด้านการจัดการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอำนาจการ สำหรับคุณภาพการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ และประสิทธิภาพในการให้บริการพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ปัจจัยด้านการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญที่ .05 ตัวแปรที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านการจัดองค์กร รองลงมาคือ ด้านการควบคุม และตัวแปรต้นร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้ร้อยละ 64.60 และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญที่ .05 ตัวแปรที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านการเอาใจใส่ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง และตัวแปรต้นร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้ร้อยละ 65.80

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านการจัดการ คุณภาพการบริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2566)

¹ Master of Business Administration, Department of Business Administration, Chiang Rai University (2023).

² รองศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

² Associate Professor in Master of Business Administration (Business Administration) Chiang Rai Rajabhat University.

Abstract

The objectives of this study are to: 1) examine the levels of management factors, service quality, and service efficiency; 2) investigate the management factors affecting service efficiency; and 3) explore the service quality factors impacting service efficiency. This research employs a quantitative approach. The population consists of users of the Chiang Rai Provincial Transport Office, with a sample size of 400 individuals. Statistical analyses used include frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis (MRA).

The research findings indicate that the majority of respondents are male, aged between 31 and 40 years, with a bachelor's degree as their highest level of education. They are primarily employed in private organizations and have an average monthly income of 15,001 to 25,000 baht. In terms of management factors, the overall level is very high. When considered by individual aspects, the highest mean score is for administration. Regarding service quality, the overall level is high, with reliability having the highest mean score among individual aspects. Service efficiency is also rated as high overall, with the internal environment receiving the highest mean score among specific aspects. Management factors affecting service efficiency at a significance level of .05 show that organizational structure has the most substantial impact, followed by control. These independent variables collectively explain 64.60% of the variance in service efficiency. For service quality affecting service efficiency at a significance level of .05, empathy has the most significant impact, followed by responsiveness. These independent variables collectively account for 65.80% of the variance in service efficiency.

Keywords: Management Factors, Service Quality, Service Efficiency, Chiang Rai Provincial Land Transport Office

บทนำ

การขนส่งทางบกได้มีการพัฒนาการ และขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ ตามความเจริญของบ้านเมือง ปัจจุบันวิทยาการด้านการให้บริการของภาครัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการที่มีเป้าหมาย คือ การให้ระบบราชการมีขนาดเล็กคล่อง และการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้เน้นหลักการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยการให้บริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ้ามีการจัดระบบบริหารงานที่ดี การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานย่อมได้รับความสะดวกเป็นที่พอใจ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับรัฐ การปฏิรูประบบราชการถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งรัฐบาล ราชการ และประชาชน ซึ่งการปฏิรูปและพัฒนาระบบราชการมิใช่เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือเพียงแก้ไขปัญหาก็เป็นอยู่ แต่จะเป็นการทำงานเพื่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาข้าราชการให้เป็นข้าราชการยุคใหม่ที่จะสามารถรองรับความต้องการของประชาชน และความเจริญทางเศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2563, น.5)

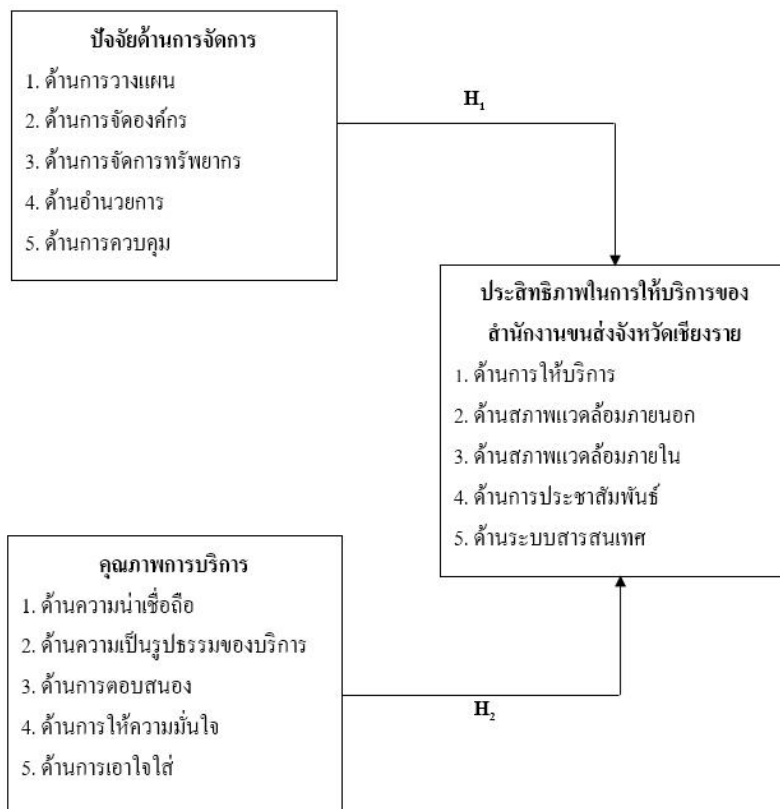
สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย จึงมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถ และการตรวจสภาพรถ ใบอนุญาตขับรถ ใบอนุญาตผู้ประจำรถ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ งานด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล ใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง (เฉพาะการบรรจรถ การเปลี่ยนรถใหม่แทนรถเก่าตามลักษณะเดิมและการถอนรถ) วางแผนและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และกำกับดูแลสถานประกอบการของเอกชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบกให้เป็นไปตามกฎหมาย ปัจจุบันสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงรายได้นำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน จากการประกาศใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องปรับตัวรองรับระบบต่าง ๆ ที่นำเข้ามาใช้ในการบริการประชาชน แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่อาจจะผ่านการอบรมมาบ้างแต่ก็ยังเป็นบุคลากรรุ่นเดิม ๆ หรือรุ่นเก่าที่สามารถทำงานได้ซึ่งป้องกันตัวเองไม่ค่อยได้ หมายถึงไม่รู้เท่าทันมิชชัน ส่วนปัญหาด้านการจัดการจะเป็นด้านคน เพราะว่าปัจจุบันมีบุคลากรหลากหลายรุ่นหลากหลายช่วงอายุ แต่ละรุ่นก็ต้องใช้พื้นฐานความรู้ในการเข้าถึงผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการบริการในปัจจุบันประชาชนผู้ใช้บริการมีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นเด็กรุ่นใหม่การเข้าถึงส่วนใหญ่จะใช้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์กรณีระบบมีปัญหาจะมีการตอบกลับบ้าง แต่ถ้าเป็นคนรุ่นเก่ายังต้องเดินทางเข้ามาทำด้วยตนเองในการให้บริการอาจจะมีการกระทบกระทั่งกันบ้างกรณีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้รับบริการ และด้านประสิทธิภาพในการให้บริการจะมีความล่าช้าในการให้บริการ เช่น กรณีมีวันหยุดยาววันแรกของบริการตรวจสภาพรถยนต์เพื่อขอจดทะเบียนจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมากรอคิวเข้าตรวจสภาพโดยที่ไม่มีที่จอดรถเพียงพอในสำนักงาน ทำให้เกิดรถติดสะสมเป็นทางยาวหลายร้อยเมตรบนทางหลวงส่งผลกระทบต่อผู้ใช้เส้นทาง ประกอบกับปัจจุบันการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงรายได้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเบ็ดเสร็จหากเกิดปัญหาที่อาจจะสร้างความไม่พึงพอใจได้ เช่น ระบบปฏิบัติการล่มแล้วไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือฮาร์ดแวร์ขัดข้องหรือใช้การไม่ได้ ซึ่งจะกระทบกับการให้บริการ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการจัดการ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการจัดการ คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย
2. คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรคือ กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 ราย โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane, 1973) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย โดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามที่กำหนด และจัดทำแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของตอบแบบสอบถาม 2) ปัจจัยด้านการจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย 3) คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย 4) ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย และ 5) ข้อเสนอแนะและข้อมูลเพิ่มเติม

ทำการตรวจสอบความสอดคล้องของเครื่องมือในการทำการวิจัยและวัตถุประสงค์ในการวิจัย (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้ค่าเท่ากับ 0.92 และทดลองเก็บแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด จากผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา และหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.97

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard division) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี รองลงมาคือ 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็น ลูกจ้างองค์กรเอกชน รองลงมาคือ รับราชการ/พนักงานรัฐ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านการจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม

ที่	ปัจจัยด้านการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1	ด้านการวางแผน	4.55	.68	มากที่สุด
2	ด้านการจัดองค์กร	4.51	.71	มากที่สุด
3	ด้านการจัดการทรัพยากร	4.53	.69	มากที่สุด
4	ด้านอำนาจการ	4.56	.63	มากที่สุด
5	ด้านการควบคุม	4.54	.64	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.54	.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอำนาจการ ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาคือ ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 4.55$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการจัดองค์กร ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม

ที่	คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	<i>S. D.</i>	ระดับคุณภาพบริการ
1	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.52	.66	มากที่สุด
2	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.49	.70	มาก
3	ด้านการตอบสนอง	4.48	.69	มาก
4	ด้านการให้ความมั่นใจ	4.50	.67	มากที่สุด
5	ด้านการเอาใจใส่	4.45	.71	มาก
เฉลี่ยรวม		4.49	.69	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.50$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม

ที่	ประสิทธิภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	<i>S. D.</i>	ระดับประสิทธิภาพ
1	ด้านการให้บริการ	4.44	.68	มาก
2	ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก	4.50	.65	มากที่สุด
3	ด้านสภาพแวดล้อมภายใน	4.51	.65	มากที่สุด
4	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.47	.62	มาก
5	ด้านระบบสารสนเทศ	4.49	.63	มาก
เฉลี่ยรวม		4.48	.65	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ($\bar{X} = 4.50$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย

Model	<i>b</i>	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.232	.210		5.854	.001*		
1. ด้านการวางแผน	.138	.031	.192	4.435	.001*	.792	1.263
2. ด้านการจัดองค์กร	.209	.029	.302	7.313	.001*	.868	1.152
3. ด้านการจัดการทรัพยากร	.014	.027	.022	.532	.595	.834	1.200
4. ด้านอำนาจการ	.147	.031	.199	4.748	.001*	.840	1.190
5. ด้านการควบคุม	.208	.029	.297	7.234	.001*	.880	1.136

R = 0.646, R² = 0.417, Adjusted R² = 0.409, SEE = 0.189, F = 56.322

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญที่ .05 ตัวแปรที่มีผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดองค์กร (.302) ด้านการควบคุม (.297) ด้านอำนาจการ (.199) ด้านการวางแผน (.192) ตามลำดับ สำหรับด้านการจัดการทรัพยากร (β = .022) เป็นตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพล ณ ระดับนัยสำคัญที่ .05

ตัวแปรที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านอำนาจการ และด้านการควบคุม รวมกันอธิบายประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ได้ร้อยละ 64.60

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย

Model	<i>b</i>	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.203	.138		15.909	.001*		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	.066	.029	.111	2.268	.024*	.597	1.675
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.093	.027	.167	3.493	.001*	.627	1.594
3. ด้านการตอบสนอง	.121	.025	.214	4.830	.001*	.731	1.368
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	.080	.026	.139	3.118	.002*	.722	1.385
5. ด้านการเอาใจใส่	.148	.025	.287	5.801	.001*	.589	1.696

R = 0.658, R² = 0.433, Adjusted R² = 0.426, SEE = 0.186, F = 60.257

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ณ ระดับนัยสำคัญที่ .05 ตัวแปรที่มีผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ด้านการเอาใจใส่ (.287), ด้านการตอบสนอง (.214), ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (.167), ด้านการให้ความมั่นใจ (.139) และด้านความน่าเชื่อถือ (.111) ตามลำดับ

ตัวแปรที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ได้ร้อยละ 65.80

อภิปรายผล

ในการศึกษา ปัจจัยด้านการจัดการ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย จากการสรุปข้อมูลสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่า เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ธันวาท เกื้อสกุล (2559, น.40-41) ได้ศึกษาปัจจัย ด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถยนต์และภาษีรถยนต์ กรมการขนส่งทางบก กรุงเทพมหานคร พบว่า เป็นเพศชาย อายุ 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี เนื่องจากการใช้บริการที่สำนักงานขนส่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับกฎหมายการขนส่งทางบกด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับรถทุกประเภทการใช้งาน รวมทั้งใบอนุญาตขับรถ จึงทำให้ลักษณะบุคคลที่ใช้บริการมีความเหมือนกัน

2. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอำนาจการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ แพรวนภา มหามาศย์ (2566, น.154-156) ได้ศึกษาวิจัย คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเนื่องจากการบริหารจัดการของสำนักงานขนส่ง เป็นการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ประทับใจ และลดข้อบกพร่องในการดำเนินงานให้ได้มากที่สุด ดังนั้นการให้บริการในสถานที่แตกต่างกัน และสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ จึงทำให้มีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ให้บริการ

3. จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ณรงค์ เกรือมิ่งมงคล (2563, น.73-74) ได้ศึกษาวิจัย คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการสาธารณะภาครัฐ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างตรงไปตรงมาและมีความน่าเชื่อถือเป็นกันเอง รวมทั้งมีการให้บริการที่สุภาพเป็นมิตร จึงทำให้คุณภาพการบริการมีความเหมือนกัน

4. จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชนิกรณ์ ปิกแก้ว (2557, น.22) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของ

ประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งลำปางอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการความสะดวก รวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ อาคารที่ สะอาดเรียบร้อย จึงทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการมีความเหมือนกัน

5. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดเชียงราย ณ ระดับนัยสำคัญที่ .05 ตัวแปรที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านการจัดองค์กร รองลงมาคือ ด้านการ ควบคุม ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ สมคิด บางโม (2557, น.71) ที่สรุปว่ากระบวนการจัดการตามแนวคิด สมัยใหม่ควรมีเพียง 4 ขั้นตอน คือ PODC ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์กร (Organizing) 3) การอำนวยการหรือการชี้นำ (Directing) และ 4) การควบคุมติดตามผลการทำงาน (Controlling)

6. จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดเชียงราย ณ ระดับนัยสำคัญที่ .05 ตัวแปรที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านการเอาใจใส่ รองลงมาคือ ด้านการ ตอบสนอง ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990, p.20-23) ที่สรุปว่า เครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าที่ชื่อว่า SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย สำคัญ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านการ ให้ความมั่นใจ และ 5) ด้านการเอาใจใส่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษา พบว่า เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็น ลูกจ้างองค์กรเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ซึ่งสำนักงาน ขนส่งจังหวัดเชียงราย ควรพัฒนารูปแบบของบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายนี้ เป็นหลัก

2. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอำนวยการ ดังนั้นสำนักงานขนส่งจังหวัด เชียงราย ควรให้ความสำคัญด้านอำนวยการ โดยมีการแบ่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน สามารถให้บริการอย่าง มีอาชีพและปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้กับผู้ใช้บริการ

3. จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ดังนั้นสำนักงานขนส่งจังหวัด เชียงราย ควรให้ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการหลากหลายกลุ่ม เจ้าหน้าที่จึงต้องมีการ สื่อสารเข้าใจง่ายและมีการให้บริการที่สุภาพเป็นมิตร เพื่อความประทับใจในการรับบริการ

4. จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ดังนั้นสำนักงาน ขนส่งจังหวัดเชียงราย ควรให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนที่มติดัดต่อ เช่น ห้องน้ำที่สะอาด ที่นั่งพัก โรงอาหาร รวมทั้งจุดบริการต่าง ๆ ให้มีความสะดวกเข้าถึง ง่ายในการให้บริการ

5. จากการศึกษาข้อเสนอแนะและข้อมูลเพิ่มเติม พบว่า มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการทดสอบภาคปฏิบัติการทำใบขับขี่ ดังนั้นสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ทดสอบภาคปฏิบัติในการทำใบขับขี่รถยนต์และจักรยานยนต์ รวมทั้งถ้าสอบไม่ผ่านครั้งแรก ให้สามารถสอบแก้ตัวภายในวันเดียวกัน เพื่อความรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และเพิ่มที่นั่งพักคอยบนอาคารขอทำใบอนุญาตขับขี่ เนื่องจากที่นั่งไม่เพียงพอ

6. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการจัดองค์กร ดังนั้นสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ควรให้ความสำคัญด้านการจัดองค์กร โดยเจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน และทำงานที่ไม่ซับซ้อน รวมทั้งมีปริมาณงานที่เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

7. จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ ดังนั้นสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ควรให้ความสำคัญด้านการเอาใจใส่ โดยเจ้าหน้าที่ต้องมีความสุภาพ ยิ้มแย้มในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีความเอาใจใส่ในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ

8. จากการศึกษา ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยด้านการจัดการ คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร พัฒนารูปแบบของบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ และมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย เพื่อจะได้ทราบข้อมูล ปัญหา อุปสรรค ของผู้ใช้บริการ นำไปบริหารจัดการองค์กร และมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

2. ผู้ที่สนใจควรศึกษาเกี่ยวกับด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ช่วงเวลาในการรับบริการ ช่องทางการรับบริการ เป็นต้น เพราะปัจจุบันการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงรายมีทั้งการให้บริการด้วยตัวเองที่หน่วยงานหรือใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยการศึกษาประเด็นดังกล่าวจะได้เข้าใจถึงการรับรู้และความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงรายพื้นที่สาขาต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่ นำมาพัฒนารูปแบบและปรับปรุงการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

รายการอ้างอิง

- ณรงค์ เครือมิ่งมงคล. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)). มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธันวา เกื้อสกุล. (2559). *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถยนต์และภาษีรถยนต์ กรมการขนส่งทางบก กรุงเทพมหานคร* (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- แพรวนภา มหามาศย์. (2566). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รัชนิกรณ์ ปีกแก้ว. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง* (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารท้องถิ่น) บัณฑิตศึกษา). ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- สมคิด บางโม. (2557). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ทพลัส.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). *การปฏิรูประบบบริหารราชการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: คลุสลาตพรวิภาว.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and expectations*. New york: The free press.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row

