



ยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงาน
คุ้มครองพาหนะและการขับขี่ แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

Development Strategy of Service Giving of Issuing a Driver's License in the
Vehicle and Driving Control Unit, Division of Public Works and Transport,
Khammoune Province, Lao People's Democratic Republic

สมใจ คันทะเสน¹ และ ผศ.ดร.พนมพร จินดาสมุทร²

Somchai Khanthasen¹ and Asst. Prof. Dr. Panomporn Jindasamutra²

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

² Ed.D. (Development Education) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2) สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และ 3) ศึกษาผลการใช้ยุทธศาสตร์ โดยประชาชนที่มาใช้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของคุ้มครองพาหนะและการขับขี่แผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 15 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 100 คน โดยการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบประเมินความพึงพอใจมีลักษณะเป็นค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ มีปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการขาดการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ขาดทักษะในการปฏิบัติงานและขาดการประชาสัมพันธ์ ปัญหาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ การบริการล่าช้าใช้เวลานานไม่เข้าใจระเบียบในการปฏิบัติงานไม่มีขั้นตอนปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในองค์กรและเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และปัญหาด้านการบริหารจัดการทางกายภาพคือ สถานที่ภายในองค์กรไม่เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม สถานที่ในการให้บริการไม่พอเพียงต่อการให้บริการ เก้าอี้ ไม่มีน้ำดื่มบริการและไม่มีเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น แผนที่ วารสารที่เกี่ยวข้ององค์กร 2) สร้างยุทธศาสตร์ ได้แก่ วิธีการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ และแนวทางกลยุทธ์ 3) ผลการใช้ยุทธศาสตร์โดยประชาชนที่มาใช้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะและการขับขี่ของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.11$)

คำสำคัญ : ยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ



ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to investigate the problem state of service giving of issuing a driver's license in the Vehicle and Driving Control Unit, Division of Public Works and Transport, Khammoune province, Lao People's Democratic Republic, 2) to create a development strategy of service giving of issuing a driver's license in the Vehicle and Driving Control Unit, Division of Public Works and Transport, Khammoune province, Lao People's Democratic Republic, and 3) to examine results of implementing the strategy for the people who came to receive service of issuing a driver's license by the Vehicle and Driving Control Unit, Division of Public Works and Transport, Khammoune province, Lao People's Democratic Republic. The target groups comprised : 1) 15 officers in charge of the Vehicle and Driving Control Unit, Division of Public Works and Transport, Khammoune province, Lao People's Democratic Republic, who were selected by purposive sampling and asked with a structured interview; 2) 100 service receivers selected by chance, who were the people coming to ask for a driver's license officially in the Vehicle and Driving Control Unit, Division of Public Works and Transport, Khammoune province, Lao People's Democratic Republic. The instruments used were a structured interview and a 5-rating scale satisfaction questionnaire whose reliability coefficient was 0.87. Statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The findings were as follows: 1. The problem states found in service giving of issuing a driver's license in the Vehicle and Driving Control Unit, were concerned with service-giving officers: having no enthusiasm in service giving, getting no training before working, lack of job performance skill, and depriving of public relations. They were also concerned with an uncertain service process: slow service giving, no understanding of rules and regulations in practice, no standard practice process in the organization, no enough officers in service. In addition, they were concerned with physical environment management : space in the organization was neither well-arranged nor suitable nor enough for service. The seats and public drinking water were not in service and no brochures or documents for public relations were available. 2. Creating the strategy, including how to analyze the potential of the organization for determination of vision, strategy, objectives and strategic guidelines. 3. The overall and each aspect satisfaction of those who received service were found at the highest level ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.11).

Keywords : Development Strategy / Service Giving of Issuing a Driver's License

บทนำ

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนนั้นเดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลางซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีบริบทและปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนแต่ปัจจุบันรัฐบาลได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้หน่วยงานที่ตนเองและตัดสินใจในกิจการหน่วยงานได้เองตามรัฐธรรมนูญสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หมวดที่ 5 มาตรา 53 ข้อ 1

ตามมติของสภาแห่งชาติ ฉบับที่ 02/สพช. เวียงจันทน์ ประกาศใช้เมื่อวันที่ 8 เมษายน ค.ศ. 2000 หมวด 3 มาตรา 11 เกี่ยวกับใบขับขี่ และหมวด 6 ว่าด้วยการคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ รวมทั้งได้มอบอำนาจให้หน่วยงานดำเนินการจัดตั้งปฏิบัติด้านการบริการสาธารณชนเพื่อตอบสนองทางด้านระเบียบการของการบริการของแผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ดังที่ได้กำหนดไว้ใน มาตรา 29 และมาตรา 31 ได้กำหนดสิทธิหน้าที่ของกระทรวงโยธาธิการส่วนกลาง และแผนกโยธาธิการและขนส่งแขวง (จังหวัด) ให้มีการจัดตั้งอบรมและสอบใบขับขี่ ตามขอบเขตของกฎหมาย แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐ



ประชาธิปไตยประชาชนลาว ก่อตั้งขึ้นโดยภาครัฐซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองบริหารจัดการเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างด้านเศรษฐกิจสังคมภายในแขวงคำม่วน ภารกิจหลักแผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่ งานออกแบบ การประเมินมูลค่าโครงการควบคุมดูแลงานก่อสร้างและทะนุบำรุงถนน สะพานอาคารเคหะที่อยู่อาศัย ด้านการขนส่ง ด้านการบริการงานทะเบียนการขับขีและด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

งานทะเบียนการขับขียานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้รับบริการในการออกใบอนุญาตขับขี แต่การบริหารงานของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วนนั้นมีปัญหาค่อนข้างสูงจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น พบว่าภายในหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วนมีปัญหาในการบริหารจัดการ เช่น สถานที่คับแคบไม่สะดวกในการติดต่อและประสานงาน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานยังขาดแคลนและล้าสมัย และเจ้าหน้าที่ยังขาดประสบการณ์ในการบริหารจัดการ ยังสอดคล้อง เพ็ญแข สุขดิษฐ์ (2551 : บทคัดย่อ) พบปัญหาการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานอื่นๆ ด้านเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ไม่เป็นระบบ ด้านขั้นตอนการบริการของเจ้าหน้าที่ยังขาดสภาพคล่องด้านการให้บริการ เนื่องจากพนักงานที่เข้ามาใหม่ ยังขาดความรู้ความสามารถ (Knowledge) ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดเจตคติ (Attitude) ที่สร้างสรรค์ต่อหน้าที่ มีการปฏิบัติหน้าที่ (Practice) ยังไม่ถูกต้อง ขาดทักษะ (Skill) ขาดการฝึกฝนอบรมอย่างต่อเนื่อง ขาดประสบการณ์ในการทำงานและความสนใจ (Interest) เนื่องจากการขาดแรงจูงใจที่ดีและเหมาะสม อีกทั้งยังขาดความเข้าใจ (Understanding) สอดคล้อง วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการ คับแคบต่อการให้บริการ และยังสอดคล้อง สุขเชษฐ์ พันธุ์แก้ว (2551 : บทคัดย่อ) พบว่าปัญหาในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้แก่ ปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ปฏิบัติงานล่าช้า ขาดสภาพคล่องในกระบวนการ และปัญหาทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ที่ให้บริการไม่เพียงพอ เป็นต้น จากสภาพปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

คุ้มครองพาหนะและการขับขี แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน จึงต้องการหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี แผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงคำม่วน ให้สามารถพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและยังสอดคล้องกับงานวิจัย ศักรินทร์ชนประชา (2550 : 73) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานขึ้นอย่างมีระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยมุ่งที่กระบวนการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติของบุคคลเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาและเพิ่มผลผลิต ทำให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

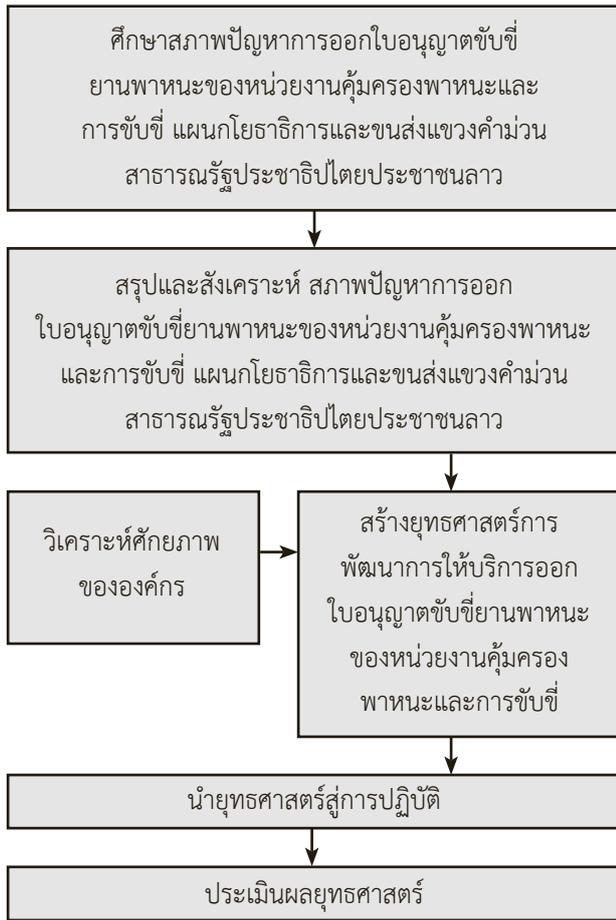
จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารแผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นภายใต้บริบทของแผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และจะได้นำผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไปใช้เป็นต้นแบบของการพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขับขียานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และเป็นสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าในทางวิชาการหรือการวิจัยครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขับขียานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี
2. สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี
3. ศึกษาผลการใช้ยุทธศาสตร์โดยประชาชนที่มาใช้บริการออกใบอนุญาตขับขียานพาหนะ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขับขียานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี โดยมีการดำเนินการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R & D) ได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ จำนวน 15 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง
 2. ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ โดยการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน
 3. ผู้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่
- มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาการออกใบอนุญาตขับขี่ ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา และการให้บริการ

2. ศึกษาสภาพปัญหาเจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาตขับขี่ ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่

ขั้นตอนที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ มีขั้นตอนการ ดำเนินการ ดังนี้

1. นำข้อมูลผ่านการสังเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และแนวทางกลยุทธ์ ได้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ โดยใช้ผู้ทรงวุฒิ จำนวน 10 คน ผลสรุปดังตาราง ดังนี้

ยุทธศาสตร์ : การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ
การพัฒนาเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่	1. ผู้เข้าอบรมคิดเป็นร้อยละ 100 2. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ 2) ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการ 3) ปรับปรุงระบบการทำงาน	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 3 การใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ มีขั้นตอนการ ดำเนินการ ดังนี้

จัดอบรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ จำนวน 15 คน ประกอบด้วย 1) การอบรมเชิงปฏิบัติการ 2) คู่มือปฏิบัติงานการให้บริการ 3) ปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงาน

4) ประเมินผลผู้เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 15 คน และ 5) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ จำนวน 100 คน ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 ฉบับ ประกอบด้วย

1. ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อศึกษาสภาพปัญหาเจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาตของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะ



และการขับขี่ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ 3) ด้านการบริหารจัดการทางกายภาพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. แบบประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ โดยใช้วิธีการแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rate Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านพิจารณาเพื่อหาค่าความสอดคล้องและตรงกับสิ่งที่ต้องการจะวัด คือ ค่า IOC (Index of Items Objectives Congruence) โดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนของสิ่งที่ต้องการวัดได้ค่า IOC เท่ากับ 1.0 และประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือจากหัวหน้าแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นัดหมายดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ โดยมีประเด็นสัมภาษณ์เกี่ยวกับการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ 3. ประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการ จำนวน 100 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับคืน จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และแนวทางกลยุทธ์ ได้ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ โดยใช้ผู้ทรงวุฒิ จำนวน 10 คน

3. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการ และกำหนดระดับความพึงพอใจ ของประชาชนใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2548 : 160) โดยให้ระดับคะแนนและความหมาย ตามวิธีของเรนชิสไลเคอร์ท (Likert, Rensis. & Likert, Jane. 1976 : 78)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่แผนกโยธาธิการ พบว่า สภาพปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ขาดการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ การบริการล่าช้าใช้เวลานาน ขาดความเข้าใจระเบียบในการปฏิบัติงาน ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในองค์กรและเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ และด้านการบริหารจัดการทางกายภาพ คือ สถานที่ภายในองค์กรไม่เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม สถานที่ในการให้บริการไม่พอเพียงต่อการให้บริการ เก้าอี้ น้ำดื่มสาธารณะไม่มีให้บริการและไม่มีเอกสารประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ วารสารที่เกี่ยวกับองค์กร

2. สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ ใช้วิธีการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และแนวทางกลยุทธ์ และได้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการให้บริการ 2) สร้างคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ และ 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน เช่น การพัฒนาสถานที่ทำงานมีป้ายและสัญลักษณ์บอกขั้นตอนดำเนินการ รวมทั้งการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายใน การจัดหา เก้าอี้ น้ำดื่มและวารสารต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

3. ผลการใช้ยุทธศาสตร์โดยประชาชนที่มาใช้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะและการขับขี่ของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.11$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาการให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ พบว่ามีสภาพปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการ และ



ด้านการบริหารจัดการทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญหนัก กุละวงสา (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการบริการ ด้านสุขภาพเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแขวงสะหวันนะเขต พบว่า สภาพปัญหาขององค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านการบริการ และด้านบุคลากร

2. สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน ใช้วิธีการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และแนวทางการยุทธศาสตร์ โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน ได้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) สร้างคู่มือการปฏิบัติงานออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ 2) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะของหน่วยงานคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ และ 3) การปรับปรุงระบบการทำงาน ด้านกายภาพ ได้แก่ สถานที่ทำงานมีป้ายและสัญลักษณ์บอก พื้นที่ให้บริการจุดเดียว รวมทั้งการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายใน เช่น แก้วน้ำ น้ำดื่มและวารสารต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบุญหนัก กุละวงสา (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการบริการด้านสุขภาพเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแขวงสะหวันนะเขต พบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการด้านสุขภาพคือ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การประชุมกลุ่มย่อย และการศึกษาดูงาน

3. ผลการใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้วยการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ แผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงคำม่วน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.14) ทั้งนี้ สืบเนื่องมาจากกฎหมายของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หมวดที่ 5 มาตรา 53 ข้อ 1 ตามมติของสภาแห่งชาติ ฉบับที่ 02/สพช. เวียงจันทน์ ประกาศใช้เมื่อวันที่ 8 เมษายน ค.ศ. 2000 หมวด 3 มาตรา 11 เกี่ยวกับใบอนุญาตขับขี่และหมวด 6 ว่าด้วยการคุ้มครองพาหนะและการขับขี่ ได้มอบอำนาจให้หน่วยงานดำเนินการจัดตั้งด้านการบริการสาธารณสุขเพื่อตอบสนองของประชาชนในการมารับบริการออกใบอนุญาตขับขี่เป็นแบบเดียวกันทั่วประเทศ โดยไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างใน ด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ทำให้หน่วยงานมีการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งสุมา

ข้างเขียว (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษณ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษณ์ โดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับผลการวิจัย ของศรีสมร บัวดี (2550 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรแขวงการทางชัยภูมิ พบว่า มีความความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการบริหารจัดการทางกายภาพ ควรจัดการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ และน้ำดื่ม เป็นต้น
2. ด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ควรจัดให้บริการออกใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะนอกพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการนำมาใช้ในการให้บริการข้อมูลเพื่อความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาระดับขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

เอกสารอ้างอิง

- บุญหนัก กุละวงสา. (2554). ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริการด้านสุขภาพเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2548). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เพ็ญแข สุขดิษฐ์. (2551). สภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามโครงการรับรองมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุตรดิตถ์.



วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. อุดรดิตต์
: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.

ศักรินทร์ ชนประชา. (2550). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม
การศึกษานอกระบบสำหรับครูผู้สอน ในสถานศึกษา
ชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาเชียงราย
เขต 2. วิทยานิพนธ์ ดุษฎีมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศรีสมร บัวดี. (2550). ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการ
ปฏิบัติงานบุคลากรแขวงทางหลวงชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ชัยภูมิ.

รุ่งสุมา ช่างเขี้ยว. (2552). ความพึงพอใจในการให้บริการ
ของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. อุบลราชธานี :
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของสำนักสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมือง
อุดรดิตต์. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
อุดรดิตต์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.

สุเชษฐ์ พันธุ์แก้ว. (2551). การปฏิบัติงานของบุคลากรที่สังกัด
เทศบาลในจังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต. อุดรดิตต์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุดรดิตต์.

Likert, R. & Likert, J. (1976). *New Way Management
Conflict*. New York : McGraw-Hill.