

Service quality of provincial land transport office of Roi Et

Narong Kruamingmongkol¹, Phakdee Phosing² and Yupaporn Yupas³

Received	Reviewed	Revised	Accepted
08/03/2563	06/08/2563	15/08/2563	16/08/2563

Abstract

The objectives of this research were to study level of opinion about service quality of provincial land transport office of Roi Et. To compare of level of opinion about service quality and other suggesting. The study was conducted using 294 people, Sampling technique with Taro Yamane method. The research instruments was a rating - scale questionnaire. The statistics used percentage, mean, frequency, standard deviation (SD) and Compared personal factor of gender and using statistic T- test and compared factors of age, educational level, living district using statistic One – way ANOVA

The results of research were as follow: 1) The overall of service quality of provincial land transport office of Roi Et was rated at a high level. 2) To compare of needs of service quality of provincial land transport office of Roi Et and classify by gender, age, educational level, living district were not difference. 3) The study also suggested: Should be staff available and able to provide a replacement. Should have service during the lunch break. Should be a property that is clean. Should be a variety of contact methods.

Keyword: Service, quality, provincial land transport office

¹ Rajabhat Maha Sarakham University, Email-natthanan_5456@gmail.com

² Rajabhat Maha Sarakham University,Email- eliti_pana@hotmail.com

³ Rajabhat Maha Sarakham University,Email-natthanan_5456@gmail.com

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ณรงค์ เครือมิ่งมงคล⁴, ภัคติ โพธิ์สิงห์⁵ และยุภาพร ยุภาศ⁶

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ ใช้สถิติ T – Test และการเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ ใช้สถิติ One - way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้และเพียงพอ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย

คำสำคัญ : คุณภาพ, การให้บริการ, สำนักงานขนส่งจังหวัด

บทนำ

ด้วยสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด กรมการขนส่งทางบก มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพงานบริการและพัฒนางานในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่องโดยได้จัดตั้ง “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” ตามนโยบายรัฐบาลขึ้นเพื่อเป็นศูนย์แนะนำและอำนวยความสะดวกประชาชนผู้มาติดต่อหน่วยงานภาครัฐเป็นจุดให้บริการข้อมูลข่าวสารและให้คำแนะนำหลักเกณฑ์วิธีการระยะเวลาและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการให้สามารถจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ดังนั้นสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จึงให้ความสำคัญส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในทุกด้านจะเห็นได้จากสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดได้กำหนดให้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานขนส่งฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ

⁴ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Email-natthanan_5456@gmail.com

⁵ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Email- eliti_pana@hotmail.com

⁶ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Email-natthanan_5456@gmail.com

ตัวชี้วัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งฯ คุณภาพการบริการเป็นโมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่รับรู้จริง จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต้องตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ และให้ความสำคัญกับทุกคนเท่าเทียมกัน มีท่าทีที่สุภาพ ดังนั้นการรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการยังเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (Satchukorn, S., 2005)

การจัดบริการแก่ประชาชนทุกคน ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่จะถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุด และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน ดังนั้น การให้บริการต้องมีความเท่าเทียมกัน และไม่มีอุปสรรคในการรับบริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด (Kohkeaw, P., 2005)

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด กรมการขนส่งทางบก ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลการศึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด และพื้นที่ใกล้เคียงหน้าที่หลัก ยังมีข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ มีความล่าช้า หลายขั้นตอน ซึ่งได้มีการปรับปรุงการให้บริการมาโดยตลอด และกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (Provincial Land Transport Office of Roi Et, 2019) นอกจากนั้นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งให้เกิด จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ความต้องการทางใจ กำลังใจและความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (Bangmo, S., 2002) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมุ่งศึกษาถึง

คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเพื่อที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด และประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการ ซึ่งจะเป็นส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป

วิธีการวิจัย

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด
- 1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่
- 1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

2. ขอบเขตในการวิจัย

2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 2.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่
- 2.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ตามแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ (Millet, 1954)

- 2.1.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.1.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
- 2.1.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน จำนวน 294 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร (Yamane, 1973)

2.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาในช่วงระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2562 - 30 กันยายน 2562

2.5 ขอบเขตด้านสถานที่

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาพื้นที่สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert, s Five Rating Scales) โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดให้	5	คะแนน
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับมากให้	4	คะแนน
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางให้	3	คะแนน
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยให้	2	คะแนน
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุดให้	1	คะแนน

3.3 กำหนดการแปลความหมายความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ (Singhalert, R., 2008)

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

4. สถิติที่ใช้และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- 4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
- 4.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 4.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 4.3.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ได้แก่ t - test (Independent Samples)
 - 4.3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการ LSD. (Least Significant Different)
- 4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การแจกแจงความถี่จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัย สรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผลวิจัยพบว่า

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 294 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6

ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปี - 35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุ 46 ปี - 55 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และอายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

ด้านอำเภอที่อาศัยอยู่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 อำเภอหนองพอก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อำเภอจตุรพักตรพิมาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 อำเภอธวัชบุรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 อำเภอพนมไพร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 อำเภอบทุมรัตน์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 อำเภอเกษตรวิสัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อำเภอโพธิ์ชัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อำเภอโพน

ทอง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 อำเภอโพธาราม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 อำเภออาจสามารถ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 อำเภอเสลภูมิ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 อำเภอสุวรรณภูมิ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อำเภอเมืองสรวง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อำเภอเขียงขวัญ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อำเภอหนองฮี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อำเภอจังหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 อำเภอเมยวดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อำเภอทุ่งเขาหลวง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อำเภอศรีสมเด็จ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.58) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.60) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.58) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.67) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ ผลวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้และเพียงพอ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัย ได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดมีการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการกำหนดระยะเวลาในการบริการที่เหมาะสม บุคลากรมีความรู้ในการให้คำปรึกษา

เป็นอย่างดี และออกหน่วยบริการนอกสถานที่ในแต่ละอำเภอ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ (Wongsa, K., 2010) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ ที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (Boonpan, W., 2010) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก

2. สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดมีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน มีเจ้าหน้าที่บริการด้วยมิตรไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนการให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ต่างๆ ตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ (Sathananon, M., 2014) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปีไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนทุกคนได้รับการบริการและคำปรึกษาที่เพียงพอและตรงกับความต้องการ ประกอบกับได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนโดยสามารถดาวน์โหลดได้ทางเว็บไซต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Wongsa, K., 2010) ได้ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ ที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด มีการแข่งขันตอนการเข้ารับบริการต่อผู้เข้ารับบริการอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีบุคลากรที่มีความรู้ผ่านการอบรมเรื่องระเบียบ กฎหมาย และสามารถอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้เข้ารับบริการได้ทุกระดับ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ (Phalasak, W., 2010) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างทั่วถึงและมีการพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพและเท่าเทียมกันแก่ประชาชน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ (Taochalee, M., 2020) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคลหรือนิติบุคคลอย่างเสมอภาค

1.2 ควรมีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีการเข้าเวรบริการประชาชนในตอนเที่ยง

1.3 ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนกันได้และให้บริการเพียงพอต่อกับประชาชน

1.4 ควรดูแลอาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ ซ่อมแซมวัสดุที่ชำรุด/เปลี่ยนใหม่

1.5 ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงาน ตามนโยบายการบริการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อ
ความรวดเร็วในการรับบริการ

2.ข้อเสนอแนะ สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการบริการที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานขนส่งจังหวัด

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด

References

- Bangmo, S. (2002). *Organization and management*. Bangkok: Wittayapat.
- Boonpan, W. (2010). *Service Quality of Subdistrict Administrative Organization in Khong Wang District, Yasothon Province*. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University.
- Kohkeaw, P. (2007) *Conditions of educational services and student needs for educational services of the Research Institute for Language and Culture for Rural Development Mahidol University*. Bangkok: Silpakorn University.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) "SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1): 12-40.
- Phalasak, W. (2010). *Service Quality of Khoen Subdistrict Administrative Organization, Nam Klieng District, Sisaket Province*. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University.
- Provincial Land Transport Office of Roi Et. (2019) *General information*. Roi Et: Provincial Land Transport Office of Roi Et.
- Satchukorn, S. (2005). *Art of service*. Bangkok: Sai Tam.
- Sathananon, M. (2014). *Service quality of the building in honor of His Majesty the King's accession to the throne*. Chonburi: Burapha University.
- Singhalert, R. (2008). *Research methodology in social sciences*. Maha Sarakham: Maha Sarakham Rajabhat University.
- Taochalee, M. (2020). *Service quality of Recruiters, Pa Tio District, Yasothon Province*. Maha Sarakham: Maha Sarakham Rajabhat University.

- Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York: Harper and Row Publication.
- Wongsa, K. (2010). *Service quality of the Office of Water Transport Office 3, Prachuap Khiri Khan Branch*. Bangkok: Suan Dusit Rajabhat University.

