

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
ฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2¹

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF THE DRIVER
LICENSE DIVISION UNDER THE BANGKOK LAND TRANSPORT OFFICE AREA 2

สุทมน ชัยประภา²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริการประชาชนของฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 แบ่งได้ 5 ปัจจัยหลักคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผลการวิจัย มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนผู้มารับบริการมากที่สุด การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 จำนวน 100 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test และค่าความแปรปรวนทางเดียว f-test : One-way ANOVA ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe และ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และประเมินผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือเพศชาย มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน และมีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริการ โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การบริการอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การบริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ว่า ปัจจัยการบริการโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Abstract

The objectives of this research were 1) to investigate public service quality factors of the Driver License Division under the Bangkok Land Transport Office Area 2, comprising five major elements namely: Equitable Service, Timely Service, Ample Service, Continuous Service and, Progression Service, 2) to study the service recipients' satisfaction with the services provided by the Driver License Division under the Bangkok Land Transport Office Area 2. Data obtained from the research conclusions were used as supporting information to enhance the service quality and maximize people's satisfaction. This study was survey research. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. The sample consisted of 100 service recipients, requesting for the service from the Driver License Division under the Bangkok Land Transport Office Area 2. The sample was obtained based on an accidental sampling. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA (f-test). A pairwise comparison by Scheffé's method was conducted in case that a statistically significant difference was found. The correlation coefficient was used to test the relationship between independent and dependent variables and processed by software package.

The analytic results of personal characteristics of the respondents revealed that most of the respondents were male, aged not over 30 years old, had single status, graduated with a Bachelor's degree, worked as a private employee and earned monthly income between 15,001 – 30,000 baht.

The analytic results of service factors showed that overall opinion towards the service quality was at a high level. When considering individual aspects, an aspect with the highest mean was Equitable Service, followed by Continuous Service, Timely Service, Ample Service, and, Progression Service, respectively.

The analytic results of respondents' satisfaction with the service showed that overall opinion towards the service was at a high level. When considering individual aspects, an aspect with the highest mean was information received, followed by respect by service provide, coordination, service quality, convenient service, and service fee, respectively.

From the hypothesis test results, it could be concluded that the overall, all service factors were related with the service recipients' satisfaction with a statistical significance level of 0.05.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจหรือประกอบกิจการใดนั้นหากจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ซึ่งเป็นหัวใจหลักสำคัญไม่ว่าจะเป็นประกอบการธุรกิจในองค์กรเอกชน หรือการบริการให้กับผู้มารับบริการ ประชาชนหรือราษฎรในหน่วยงานภาครัฐ การบริการที่ดีจะช่วยรักษามาตรฐานภาพลักษณ์ขององค์กร และรักษาลูกค้าทั้งเก่าและใหม่ ส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำ การใช้บริการมากขึ้นหรือการกลับมาซื้อซ้ำใช้บริการซ้ำ อีกทั้งอาจทำให้เกิดการบอกต่อชักนำลูกค้ารายใหม่ กลุ่มใหม่ เข้ามาใช้บริการมากขึ้น หากเป็นหน่วยงานภาครัฐการมีบริการที่ดีจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น และยังช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดถูกมองและกล่าวถึงไปในทิศทางด้านบวกอีกด้วยความพอใจงานในการบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพอใจงานให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังนี้ การบริการให้กับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีความนึกคิดของทุกคนที่มีความสมดุลงัน

สำหรับที่ผ่านมาการเข้าใช้บริการในหน่วยงานภาครัฐจากประสบการณ์หรือเรื่องเล่าต่อกันมานั้น ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าลักษณะการบริการให้กับผู้มารับบริการ ของหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งมีความคล้ายคลึงกันไปในทางด้านลบซึ่งส่งผลต่อความพอใจงานของประชาชนหรือราษฎรผู้ที่เข้ามารับบริการ เป็นอย่างมาก

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการให้กับผู้มารับบริการประชาชนของฝ่ายใบอนุญาต สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 2 ”

คำถามของการวิจัย

ปัจจัยการบริการถึงความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่หรือไม่

วัตถุประสงค์

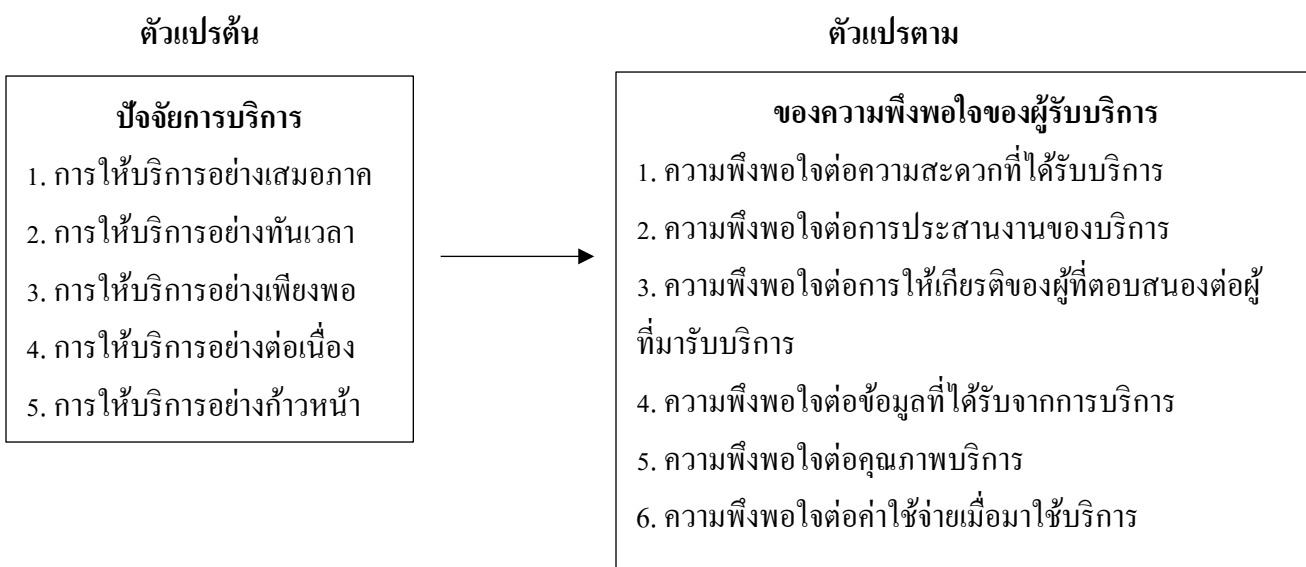
1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริการประชาชนของฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของฝ่ายใบอนุญาต สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด และ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิด และ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการให้กับผู้มารับบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของกรมการขนส่งทางบก และ สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานขนส่งใน กรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 รวมทั้งบุคคลต่างถิ่นที่ทำงานอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานขนส่งใน กรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 จำนวน 400,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ผู้มาใช้บริการฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งใน กรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 จำนวน 100 คน จะเป็นกลุ่ม ตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการกำหนดขนาดของกลุ่ม จำนวน 100 คน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการกำหนดกลุ่ม ตัวอย่างไม่ว่าจะมาจากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามดำเนินการหาตัวอย่างตามสูตรการคำนวณหาตัวอย่าง ทาโร ยามาเน่

โดยข้อความที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้คำถามเป็นระดับความคิดเห็นมีลักษณะเป็นมาตรฐานประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบ สอบถามเป็นรายชื่อ ดังนี้

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปรผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ คือ ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยคะแนนต่ำสุด แล้วนำไปหารด้วยระดับที่ต้องการ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	แปลความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	แปลความว่า	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	แปลความว่า	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	แปลความว่า	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	แปลความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริการ กับความพอใจงานของผู้รับบริการ ของฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริการ และความพอใจงานของผู้รับบริการ ของฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2
3. นิยามตัวแปร สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิด คำนิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้
4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนหรือราษฎรทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูล จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.99
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่นไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศชาย มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน และมีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน

ส่วนที่ 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริการ โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.62

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การบริการอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.059 รองลงมา คือ การบริการให้กับผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่องมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.054 การบริการอย่างทันเวลา มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.029 การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.045 และการบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.075 ตามลำดับ โดยปัจจัยการบริการด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการให้กับผู้มารับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจงานของผู้รับบริการ โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.65

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพอใจงานต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.067 รองลงมา คือ ความพอใจงานต่อการให้เกียรติของผู้ที่ตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.054 ความพอใจงานต่อการประสานงานของบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.024 ความพอใจงานต่อคุณภาพบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.068 ความพอใจงานต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.062 และความพอใจงานต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.080 โดยความพอใจงานของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างเสมอภาคมีถึงความสัมพันธ์ต่อความพอใจงานต่อการให้เกียรติของผู้ที่ตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ของฝ่ายโบบของอนุญาต สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.789 แสดงว่าปัจจัยการบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างเสมอภาคกับความพอใจงานต่อการให้เกียรติของผู้ที่ตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีถึงความสัมพันธ์ในระดับสูงและค่า $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างเสมอภาคมีถึงความสัมพันธ์ต่อความพอใจงานต่อการให้เกียรติของผู้ที่ตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ของฝ่ายโบบของอนุญาต สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างทันเวลามีถึงความสัมพันธ์ต่อความพอใจงานต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ของฝ่ายโบบของอนุญาต สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.708 แสดงว่าปัจจัยการบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างทันเวลากับความพอใจงานต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ มีถึงความสัมพันธ์ในระดับสูงและค่า $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างทันเวลาไม่ถึงความสัมพันธ์ต่อความพอใจงานต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ของฝ่ายใบขออนุญาต สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอไม่ถึงความสัมพันธ์ต่อความพอใจงานต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของฝ่ายใบขออนุญาต สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.776 แสดงว่าปัจจัยการบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอกับความพอใจงานต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีถึงความสัมพันธ์ในระดับสูงและค่า p-value = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอไม่ถึงความสัมพันธ์ต่อความพอใจงานต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของฝ่ายใบขออนุญาต สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างต่อเนื่องไม่ถึงความสัมพันธ์ต่อความพอใจงานต่อการประสานงานบริการของฝ่ายใบขออนุญาต สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.800 แสดงว่าปัจจัยการบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างต่อเนื่องกับความพอใจงานต่อการประสานงานบริการ มีถึงความสัมพันธ์ในระดับสูงและค่า p-value = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างต่อเนื่องไม่ถึงความสัมพันธ์ต่อความพอใจงานต่อการประสานงานบริการของฝ่ายใบขออนุญาต สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างก้าวหน้าไม่ถึงความสัมพันธ์ต่อความพอใจงานต่อคุณภาพบริการของฝ่ายใบขออนุญาต สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.772 แสดงว่าปัจจัยการบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างก้าวหน้ากับความพอใจงานต่อคุณภาพบริการ มีถึงความสัมพันธ์ในระดับสูงและค่า p-value = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้

ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ การบริการให้กับผู้มารับบริการ อย่างก้าวหน้าไม่ถึงความสัมพันธ์ต่อความพอใจงานต่อคุณภาพบริการของฝ่ายใบขออนุญาต สำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการให้กับผู้มารับบริการ ประชาชนหรือราษฎรของฝ่ายโอบอุ้มญาติสำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 มีดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการให้กับผู้มารับบริการ ประชาชนหรือราษฎรของฝ่ายโอบอุ้มญาติสำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความคิดเห็นของประชาชนหรือราษฎรผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือราษฎรผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการให้กับผู้มารับบริการ ประชาชนหรือราษฎรของฝ่ายโอบอุ้มญาติสำนักงานขนส่งในกรุงเทพมหานครของเขตพื้นที่ 2 เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามาสร้างความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้อาจมีผลให้ประชาชนหรือราษฎรผู้ที่เข้ามาใช้บริการ มีความพอใจงานต่อการรับบริการ เปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

Aday , L.N., & Andersen, R. (1978). “Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care,” Social Science and Medicine.

Feldman, Danial C. and Arnold, Hugh J. (1983). Management Individual and Group Behavior in Organizations. Tokyo : McGraw-Hill.

Kotler, P. (1997). Marketing management: analysis, planning implementation and control. (9 th ed). New Jersey: Asimmon &Schuster.

กมล ขวานวัน. (2552). *ทัศนะของนักวิชาการความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน*. ค.ม. สกสกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ขจร ก่อเกียรติวินิช. (2551). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาสดหีบ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- จามจุรี จันทรัตนานา. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา. การค้นคว้าอิสระ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอรัมเพร็พริ่ง.*
- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สุขุม นวลสกุล. (2538). *108 กลยุทธ์ผู้นำ. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.*
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์*
- อุดมพร สุคนธฉายา. (2547). *ศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*