

## บทที่ 5

### สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกต่อโครงการพัฒนา  
ยกระดับของสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร ครั้งนี้ เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการ  
พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำสำนักงานขนส่งจังหวัด ที่มีต่อ โครงการพัฒนาระดับของ  
สำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด  
ชุมพร ตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร  
จำนวน 42 คน 2 แห่ง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยใช้การสุ่ม  
แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) รวม 42 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรา  
ส่วนประมาณค่า ชนิด 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ และเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ ผู้วิจัยสรุป อภิปรายผล  
และให้ข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 42 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ ปฏิบัติงานใน  
สำนักงานขนส่งจังหวัดที่ อ.เมืองชุมพร มีอายุ 30-40 ปี มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 12 คน  
มีรายได้ต่อเดือน 7,001-15,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ต่อโครงการพัฒนาระดับของสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพรตาม  
ความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร พบว่า  
โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับเรียงลำดับดังนี้ โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก  
เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติ  
ราชการ เป็นอันดับแรก และมิติด้านการพัฒนาองค์กร เป็นอันดับสุดท้าย

2.1 ผลการวิเคราะห์ต่อโครงการพัฒนาระดับของสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร  
ตามความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร  
พบว่าโดยรวมและทุกด้านมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับเรียงลำดับดังนี้ ด้านความสำเร็จของ  
การจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานของสำนักงาน เป็นอันดับแรก รองลงมา  
ด้านความพร้อมขององค์ประกอบในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของการจัดทำ และดำเนินการ  
ตามแผนบริหารความเสี่ยง ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ต่อโครงการพัฒนาระดับของสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร ตามความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร พบว่าโดยรวมและทุกด้านมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับเรียงลำดับดังนี้ เรื่องระบบบริการที่มีคุณภาพ เป็นอันดับแรก รองลงมาการจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ช่องทางการบริการประชาชน ระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำต่อโครงการพัฒนาระดับของสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร พบว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านมิติด้านการพัฒนาองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำแนกตามสำนักงานขนส่งจังหวัดที่ปฏิบัติงาน อายุ ตามวุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือนมีความคิดเห็นในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาการบริหารจัดการตามโครงการพัฒนาระดับของสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร สามารถอภิปรายผลดังนี้

1. บริหารจัดการตามโครงการพัฒนาระดับของสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพรตามความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร พบว่าโดยรวมและทุกด้านมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับเรียงลำดับดังนี้ ด้านความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานของสำนักงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความพร้อมขององค์ประกอบในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง แสดงว่าสอดคล้องกับการวิจัยของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ปค.), 2552, หน้า 1)

1.1 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ การจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำต่อโครงการพัฒนาระดับสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ การจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศโดยรวมมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ มีการเก็บข้อมูลตามที่กำหนด เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เป็นต้น เป็นอันดับแรก รองลงมา มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศทั้งระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเอกสารให้เป็นปัจจุบัน และมีการประมวลเป็นข้อมูลข่าวสารนำเสนอขนส่งจังหวัด ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหาร และเผยแพร่

ให้หน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้องใช้ในการบริหารงานแบบบูรณาการ และมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในจัดให้มีเว็บไซต์ ให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานขนส่ง ตลอด 24 ชั่วโมง โดยปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ปค.), 2552, หน้า 1)

1.2 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ในความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำต่อโครงการพัฒนาระดับสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ในความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ในมีการจัดประชุมข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการในสังกัด เพื่อรับทราบแผนบริหารความเสี่ยงและนำไปปฏิบัติ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้มีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงได้แล้วเสร็จครบถ้วน และมีการบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงาน เป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ปค.), 2552, หน้า 1)

1.3 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ในความพร้อมขององค์ประกอบในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในมีพื้นที่สำหรับการอบรมและทดสอบผู้ประจำรถและผู้ขับรถเป็นอันดับแรก รองลงมาสถานที่ตรวจสอบสภาพรถและเครื่องมือตรวจสอบสภาพรถมีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีสถานที่ทดสอบขับรถ และมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในมีความพร้อมของอุปกรณ์ในการสอบเพื่อขออนุญาตมีใบขับขี่เป็นอันดับสุดท้ายสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ปค.), 2552, หน้า 1)

1.4 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ในความสำเร็จของการจัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานของสำนักงาน โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในมีการจัดประชุมข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการในสังกัด เพื่อรับทราบแผนการปฏิบัติงาน และนำไปปฏิบัติตามแผน เป็นอันดับแรก รองลงมาได้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนการตรวจราชการ ประจำปี มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบ/ แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานขนส่งจังหวัด ไคครบถ้วนแล้วเสร็จตามแผน มีการทำแผนการปฏิบัติงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดไม่น้อยกว่าแผนงาน/ โครงการที่ กรมการขนส่งทางบกกำหนดและมีการสรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการพร้อมปัญหา/ อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะเสนอขนส่งจังหวัด เป็นอันดับสุดท้ายสอดคล้องกับงานวิจัยของการพัฒนา

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ปลค.), 2552, หน้า 1)

2. บริหารจัดการตามโครงการพัฒนายกระดับของสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพรตามความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร มิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่าโดยรวมมีความคิดเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในเรื่องระบบบริการที่มีคุณภาพ เป็นอันดับแรก รองลงมาการจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์, โทรสาร, E-mail, Internet, Webpage, Hotline จัดจุดประชาสัมพันธ์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548, หน้า 5)

2.1 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ช่องทางการบริการประชาชนโดยรวมมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในจัดให้มีสถานที่รับบริการเฉพาะงานในแต่ละเขตพื้นที่ โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาให้บริการล่วงเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชนรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนได้จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่และมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ในเปิดให้ยื่นคำขอทางไปรษณีย์ Internet โทรสาร เป็นอันดับสุดท้ายสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548, หน้า 5)

2.2 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในจัดให้มีระบบในการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นจากผู้รับบริการและการตอบข้อร้องเรียน เช่น จัดให้มีกล่อง/ ผู้รับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม ฯลฯ เป็นอันดับแรก รองลงมาจัดทำแบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและดำเนินการสอบถามในเชิงรุก ดำเนินการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด มีการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลสำเร็จและมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในจัดทำแผนการปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นอันดับสุดท้ายสอดคล้องกับงานวิจัยของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ปลค.), 2555, หน้า 1)

2.3 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ระบบบริการที่มีคุณภาพ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในด้านจัดบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม ได้แก่ มีการแจกบัตรคิวสำหรับผู้เข้ารับบริการ หรือจัดช่องหรือแนวให้ประชาชนเข้าแถวรอรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา

ด้านมีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอ และรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว และด้านมีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา) เป็นอันดับสุดท้ายสอดคล้องกับงานวิจัยของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ปค.), 2552, หน้า 1)

3. การทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำโครงการพัฒนายกระดับสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร พบว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านมิติด้านการพัฒนาองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำแนกตามสำนักงานขนส่งจังหวัดที่ปฏิบัติงาน อายุ ตามวุฒิการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความคิดเห็นในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งข้อเสนอแนะเป็น 3 ส่วน ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

#### 1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 ผู้บริหารกำหนดเป็นวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรและพัฒนากุศลกรในหน่วยงาน

#### 1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.2.1 กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติราชการประจำปี และกิจกรรมดำเนินงานของทุกฝ่ายให้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ

1.2.2 จัดทำรายละเอียดการดำเนินงานและงบประมาณในการสนับสนุน

#### 1.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.3.1 กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทุก KPI

1.3.2 การให้ความรู้เชิงวิชาการและทักษะในการพัฒนางาน/ บุคลากร

1.3.3 ศึกษาวิจัยเชิงลึกในประเด็นปัญหาที่มีผลกระทบทางลบ หรือส่งเสริม

การพัฒนาเชิงบวกของโครงการ

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริหารจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชุมพร

2.2 ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณ

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดที่มีขนาดแตกต่างกัน เพื่อจะได้เห็นในภาพรวม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาที่กว้างขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University