

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี
สาขาศรีราชา

อิทธิพัฒน์ เจริญผล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
เมษายน 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ อธิธิพัฒน์ เจริญผล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทรน้อย)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.รชฎ จันทรน้อย)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่....11....เดือน.....เมษายน.....พ.ศ....2560.....

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาในการช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร. รชฎ จันทรน้อย ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาในการแนะนำตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัยปรับปรุงแก้ไข

ข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและระลึกถึงพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ในระดับปริญญาโท รวมทั้งบุคลากรและเจ้าหน้าที่งานบริการศึกษาทุกท่าน ที่ช่วยประสานงานให้ความสะดวกตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา สมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจเสมอมา รวมทั้งเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่งไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อิทธิพัฒน์ เจริญผล

58930156: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของประชาชน/ คุณภาพการให้บริการ

อิทธิพัฒน์ เจริญผล: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา (PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY CHON BURI PROVINCIAL TRANSPORTATION OFFICE, SRIRACHA BRANCH) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: รชฎ จันทร์น้อย, Ph.D. 78 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา (ช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2559) จำนวน 86,215 คน และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือเท่ากับ .796 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลากรคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านกระบวนการคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา พบว่าประชาชนที่มารับบริการด้านประเภทฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายอนุญาตขับรถ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ไม่แตกต่างกัน

58930156: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: PUBLIC OPINIONS/ QUALITY OF SERVICE

ITTIPAT CHAROENPHOL: PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY CHON BURI PROVINCIAL TRANSPORTATION OFFICE, SRIRACHA BRANCH. ADVISOR: RACHATA CHANNOI, Ph.D. 78 P. 2017.

The purposes of this study were to examine and compare a level of public opinions towards quality of service provided by Chon Buri Provincial Transportation Office, Sriracha branch. The subjects participating in this study were 400 people recruited by an accidental sampling technique out of the total number of 86,215 people who used the service at Chon Buri Provincial Transportation Office, Sriracha branch during the months of October-December 2016. The instrument used to collect the data was a questionnaire with a reliability of .796. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation.

The results of this study revealed that the level of public opinions towards quality of service provided by Chon Buri Provincial Transportation Office, Sriracha branch was at a very good level. When considering each aspect of quality of service, the ones in relation to personnel and process of service provision were rated at a very good level. Also, the aspect of quality of service relating to facilitative factors was rated a good level. Finally, based on the results from the comparisons, there were no statistically significant differences in the level of opinions towards quality of service provided by Chon Buri Provincial Transportation Office, Sriracha branch among the subjects who came for the services of car registration unit and driving license unit

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	9
ข้อมูลกรมการขนส่งทางบก.....	23
สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	50
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา.....	52
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	60
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
สรุปผลวิจัย.....	62
อภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	72
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนตัวอย่างของประชากรตามประเภทการใช้บริการที่สำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา..... 46
2	สถานภาพทั่วไปของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา..... 50
3	คุณภาพให้บริการของสำนักงาน จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ในภาพรวม..... 52
4	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ด้านบุคลากร การแสดงออกของเจ้าหน้าที่..... 53
5	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่..... 56
6	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 58
7	วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำแนกตามประเภทที่มาติดต่อ..... 60
8	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย..... 61

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งทางถนนเป็นปัจจัยพื้นฐานด้านบริการที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และความมั่นคงของประเทศ กรมการขนส่งทางบกมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางถนนให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและดำเนินการเกี่ยวกับรถยนต์และล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และล้อเลื่อน เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกและการให้ถนนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย (ประสิทธิ์ ศิริแสง, 2542 อ้างถึงใน ดาวลอย แก่นจันทร์, 2554)

กรมการขนส่งทางบก ได้มีนโยบายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคซึ่งปัจจุบันมีสำนักงานขนส่ง ทุกจังหวัด และขยายบริการไปในระดับอำเภอ โดยจัดตั้งสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาในภูมิภาค ในปัจจุบันมีจำนวน 115 สาขา อำเภอทั่วประเทศ ทั้งนี้กรมการขนส่งทางบกมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก ร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศในด้านการขนส่งทางบก ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศรวมทั้งปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย นอกจากนี้กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานต่าง ๆ อาทิ เช่น งานทะเบียนรถ งานใบอนุญาตขับรถ งานตรวจสภาพ ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการมากที่สุด ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานส่งเสริมการประกอบธุรกิจการขนส่ง จัดหน่วยเคลื่อนที่บริการและติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชนให้สามารถติดต่อเชื่อมโยงได้ทั่วประเทศ (สุภาพร นามวงศ์อนุสรณ์, 2547 อ้างถึงใน ดาวลอย แก่นจันทร์, 2554)

ปัจจุบันนับได้ว่ารถเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีวิตของคน โดยทั่วไป ทำให้ในแต่ละปีกรมการขนส่งทางบกมีงานต้องบริการประชาชนเป็นจำนวนมาก และเนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอศรีราชา เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมการขนส่งทางบกที่ได้รับนโยบายการดำเนินการจากกรมการขนส่งทางบกในเขตแหลมฉบัง สาขาศรีราชา จึงทำเป็นอย่างยิ่ง

ที่จะต้องปรับปรุงระบบการบริการของหน่วยงานราชการให้มีมาตรฐานทัดเทียมกับธุรกิจเอกชน (สุภาพร นามวงศ์อนุสรณ์, 2547 อ้างถึงใน ดาวลอย แก่นจันทร์, 2554)

สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอศรีราชา ตั้งอยู่ที่ ตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 123 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางจากกรุงเทพฯ ประมาณ 1 ชั่วโมง 21 นาที อยู่ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 31.3 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางตัวจังหวัดประมาณ 32 นาที อยู่ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 9.2 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางตัวอำเภอประมาณ 11 นาที นั้นมีหน้าที่และภารกิจให้บริการด้านการขนส่งทางบกที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มวิชาการขนส่ง ฝ่ายทะเบียนรถ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ฝ่ายตรวจสภาพรถ และงานบริหารทั่วไป

ในปัจจุบันมีรถยนต์ที่จดทะเบียนที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอศรีราชา ตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก และพระราชบัญญัติรถยนต์เป็นจำนวนมาก ตลอดจนมีผู้มาขอรับใบอนุญาตใหม่และต่ออายุใบอนุญาตขับรถเป็นจำนวนมากเช่นกัน นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการเดินทางซึ่งได้มีการนำรถยนต์และมีการซื้อรถยนต์อยู่อย่างสม่ำเสมอเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์ภายในประเทศที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปีจึงทำให้ประชาชนในศรีราชาและแหลมฉบังต้องเข้ารับการบริการกับสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอศรีราชา จึงเป็นปัญหาที่สำคัญในการให้บริการกับประชาชนซึ่งมีจำนวนมากในแต่ละวัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอศรีราชา ต้องมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมต่อการให้บริการกับประชาชนให้ดีที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านฝ่ายทะเบียนรถ และฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ที่มีความต้องการในการเข้ารับบริการในด้านดังกล่าวมากที่สุดในแต่ละวัน

จากปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบว่าประชาชนที่เข้ารับการบริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอศรีราชา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอศรีราชา อย่างไร และมีความคิดเห็นต่อการให้บริการคุณภาพหรือไม่อย่างไรบ้างเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเสนอต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

สมมติฐานของการวิจัย

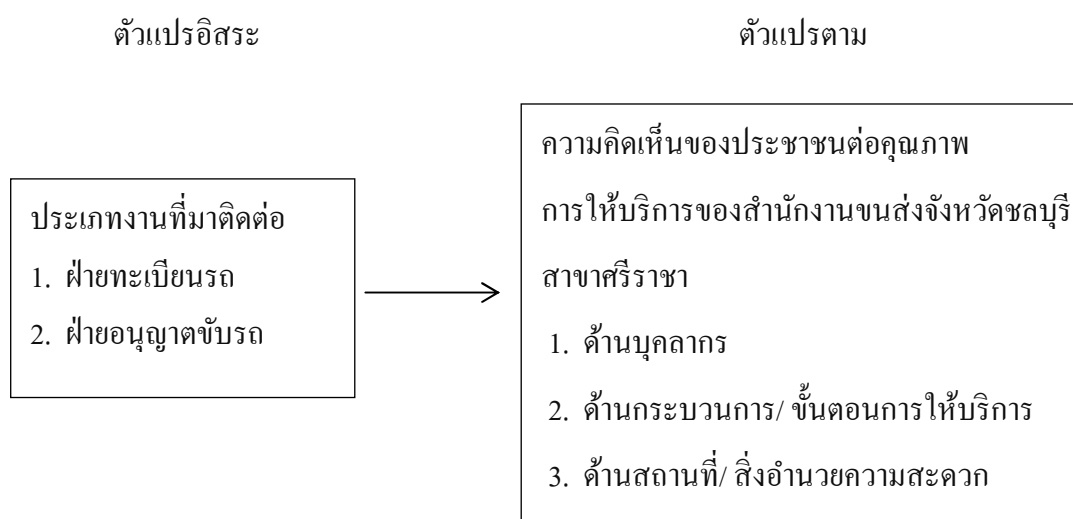
ประชาชนที่มารับบริการด้านประเภท ฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายอนุญาตขับรถ จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ประเภทงานที่มาติดต่อ พัฒนามาจากสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี (2559)

2. ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ด้านบุคลากร, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก พัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) Kolasa (1969) และ Webster (1999) และงานวิจัยของ ปันดดา สีสกุลกาญจน์ (2559) นิตยา สุวรรณราชย์ (2551) น้ำทิพย์ ทองสาย (2550) ดาวลอย แก่นจันทร์ (2554) สุนิตา เจริญ (2554) ประวร ไชยอ้าย (2556) กฤษดา เจริญสุข (2555) สมศักดิ์ อินทร์จันทร์ (2551) อัมภา ชัยเสนา (2557) และสมมาตร บัตตานี (2555)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คาดว่าข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในการนำไปแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ได้ในอนาคต
2. คาดว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตในด้านเนื้อหาของการศึกษา

ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตในด้านพื้นที่ประชากรของการศึกษา

การวิจัยดังกล่าวจะศึกษาในพื้นที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ครอบคลุมพื้นที่และประชากรผู้มาใช้บริการในสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำนวน 86,215 คน (สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2559 ข)

ขอบเขตในด้านช่วงเวลาในการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ได้เริ่มศึกษาข้อมูลตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มารับการบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มารับการบริการที่ขนส่ง จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา การให้บริการ หมายถึง การทำงานของเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้มารับบริการของขนส่ง จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองตรงตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

สำนักงานขนส่ง หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการด้านทะเบียนรถ
ใบอนุญาตขับรถ การชำระภาษีรถยนต์ของจังหวัดชลบุรี พื้นที่เขตศรีราชา เป็นต้น

ด้านบุคลากร หมายถึง ลักษณะการแสดงออก (กิริยาท่าทาง, วาจา, การเอาใจใส่,
ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ) การให้บริการส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีต่อการให้บริการต่อประชาชน

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีในการให้บริการและขั้นตอน
การทำงานในด้านต่าง ๆ (ความสะดวก/ รวดเร็ว, ความเสมอภาค) ของขนส่งจังหวัดชลบุรี
สาขาศรีราชา

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก
ของขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา รวมถึงสิ่งของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความสะดวกต่อ
การให้บริการของขนส่ง จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ประเภทงานที่มาติดต่อ หมายถึง ประเภทของธุรกรรมเกี่ยวกับการขนส่งที่ประชาชน
มาติดต่อรับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ซึ่งจำแนกได้เป็นทะเบียนรถและ
ฝ่ายอนุญาตขับรถ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา กำหนดแนวทางในการศึกษาค้นคว้าโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 1.1 ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น
 - 1.3 การวัดความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.2 การวัดคุณภาพการบริการ/ รูปแบบการวัดคุณภาพ
 - 2.3 หลักการให้บริการประชาชน
3. ข้อมูลกรมการขนส่งทางบก
นโยบายการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการให้บริการกรมขนส่ง
4. สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2524, หน้า 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

Webster (1999, p. 385 อ้างถึงใน นิติยา สุวรรณราชย์, 2551, หน้า 9) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใดเป็นการประเมินสถานการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึกโดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้สึกอันแท้จริง

Nunnally (1994 อ้างถึงใน นิตยา สุวรรณราชย์, 2551, หน้า 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นนั้น จะใช้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการลงความเห็น (Judgments) และความรู้ (Knowledge) ขณะที่ทัศนคติมักจะ ใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้ (Feeling) และความชอบ (Preference) และเรามักจะใช้คำว่า “ความคิดเห็น” มากกว่าคำว่า “ทัศนคติ” จากคำจำกัดความต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นคือ การแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยหนึ่งในการแสดงความคิดเห็น

Thomas (1959 อ้างถึงใน นิตยา สุวรรณราชย์, 2551, หน้า 9) ให้ความหมายความคิดเห็น ว่าเป็นการยอมรับในคำพูดหรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในทางพฤติกรรม หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2548 อ้างถึงใน ดาวลอย แก่นจันทร์, 2554, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทัศนคติการวินิจฉัย การพิจารณาหรือ การประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริงความรู้ที่มีอยู่ ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

Good (1959, p. 376 อ้างถึงใน ดาวลอย แก่นจันทร์, 2554, หน้า 6) ให้ความหมายของ ความคิดเห็นไว้ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ยัง ไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอนและยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้
2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่ง ข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้
3. ความคิดสาธารณะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคม ที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อหรือข้อเท็จจริง

Kolasa (1969, p. 386 อ้างถึงใน ดาวลอย แก่นจันทร์, 2554, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือ การประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากเหตุการณ์แวดล้อม (Circumstances)

กฤษฎี มหาวิรุฬห์ (2531 อ้างถึงใน นิตยา สุวรรณราชย์, 2551, หน้า 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บน ความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออก โดยมีข้ออ้างหรือการแสดง เหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมาย

ของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อมและมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบสำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

จากคำจำกัดความต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า การสรุปความคิดเห็นคือการแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยหนึ่งในการแสดงความคิดเห็น ผ่านกระบวนการพิจารณาวิเคราะห์ โดยการแสดงนั้นแสดงออกในรูปของอากัปกริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง การแสดงท่าทาง การพูดหรือการเขียนก็ได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542, หน้า 12-15 อ้างถึงใน สมมาตร ปัดธานี, 2555, หน้า 10) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษา ทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นและคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคล ต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล จากการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็ต้องยอมรับและปฏิบัติตามเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

การวัดความคิดเห็น

ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอศรีราชา ผู้ศึกษาได้ศึกษา การวัดความคิดเห็นที่มีนักวิชาการได้ให้ความสำคัญไว้ ดังนี้

สุโท เจริญสุข (2525, หน้า 58-59 อ้างถึงใน สมมาตร บัตตานี, 2555, หน้า 11) กล่าวว่า มาตรการวัดความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายแบบแต่ที่นิยมกันอยู่แพร่หลาย ได้แก่ มาตรการวัดแบบลิเคิร์ท (Likert scale) มาตรการวัดแบบเทอร์สโตน (Thurston scale) แบบกัทสแมน (Guttman scale) การใช้มาตรการของลิเคิร์ทสามารถใช้จำนวนข้อได้มากกว่าทำให้ครอบคลุมทุกประเด็นเนื้อหาที่น่าสนใจได้อย่างกว้างขวางทั้งเชิงลบและเชิงบวกเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรการอื่น

วิเชียร เกตุสิงห์ (2541, หน้า 94-97 อ้างถึงใน สมมาตร บัตตานี, 2555, หน้า 11) กล่าวว่า การใช้แบบสอบถามวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert) ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจังไม่นานมานี้จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลงานของความคาดหวังของลูกค้าหลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัยดังกล่าว พบว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคหรือลูกค้า “Service quality is what customers perceived” กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าเป็นดีเป็นที่ถูกต้องพอใจกับหมายถึง คุณภาพ ของการบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Parasuraman, Zeithamal, and Berry (1988 อ้างถึงใน สมศักดิ์ อีทธิจันทร์, 2551, หน้า 10) ได้ทำการศึกษาวิจัยใหม่โดยได้พัฒนารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการโดยได้สรุปหมวด 4-7 เป็นหมวดเดียวกันคือหมวดความน่าเชื่อถือ 8-10 รวมเป็นหมวดเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการเนื่องจาก ในบรรดามีความซับซ้อนกันและมีรายละเอียดมากเกินไปทำให้ยากในการประเมินโดยรวม 5 หมวด มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมบริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้ผู้รับบริการสามารถจับสัมผัสได้ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ลักษณะของผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจบุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้และการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ

3. การสนองตอบต่อผู้รับบริการทันที บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ และเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันทีทันใดเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

4. ความน่าเชื่อถือบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มาใช้บริการมากขึ้น

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ บุคลากรผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ และแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วย

โดยมีปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการมี ดังนี้

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนองการตอบสนอง/ ต่อความต้องการหรือความรู้สึกลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ/ สมรรถนะในการบริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริงจัง (มือถึง)
4. Access การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการ สื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า

Parasuraman et al. (1990 อ้างถึงใน นิตยา สุวรรณราชย์, 2551, หน้า 18) กล่าวว่า หลักการคุณภาพบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1.1 ความสม่ำเสมอ

- 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร
มากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Predibity)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

ยุคลธร เขตพงษ์ (2544 อ้างถึงใน สมศักดิ์ อิทธิจันทร์, 2551, หน้า 13) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทัน ต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือการพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ทฤษฎีของ Aday and Andersen (1978 อ้างถึงใน นิตยา สุวรรณราชย์, 2551) ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคต่องานบริการจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละธุรกิจ ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง ฯลฯ ธุรกิจการบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการ การต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความรวดเร็ว สถานที่สะอาด ฯลฯ ซึ่ง Aday and Andersen ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอย เพื่อรอรับบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยงานบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ เป็นต้น
2. การประสานงานของของการบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ
3. อธิษาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพ น่าเลื่อมใสความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

5. คุณภาพของบริการ (Quality of service) ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
คุณภาพของผลิตภัณฑ์

6. ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายสมเหตุสมผล ราคายุติธรรม ไม่เอาเปรียบ
ผู้รับบริการ

การบริการที่มีคุณภาพ (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542 อ้างถึงใน นิตยา สุวรรณราชย์,
2551, หน้า 17) ประกอบด้วย

S = Satisfaction ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรง
จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการได้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำ
ได้เพราะผู้ที่ใช้บริการ จะต้องมีความมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนอง
ความต้องการนั้นหากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและ
สามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ
และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการผู้ให้บริการ เป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ การจัด
สภาพแวดล้อมของสถานที่ของการให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย และ
มีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบริการผู้ปฏิบัติงานบริการ
จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศ ที่สร้างความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

E = Expectation ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ
และแสดงออกด้วยอัตราชัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้น จะแตกต่างกันแปรไปตาม
ลักษณะของงานบริการ

R = Readiness ความพร้อมในการให้บริการประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับ
ความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ
ความต้องการของบุคคลที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ หน่วยบริการหรือธุรกิจ จำเป็นต้อง
ตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา
ในอันที่จะสนองบริการได้ฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกชอบใจและประทับใจ

V = Value ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา
ไม่เอาเปรียบลูกค้า ด้วยความพยายามที่จะให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึง
คุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการอาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีวิธีการ
บริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึก
ประทับใจ

I = Interest ความสนใจต่อการบริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ
และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญ

ที่สุดไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตาม เขาก็ต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจลูกค้า หรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกันการเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะแต่งตั้งตัวดี โดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นยอม ทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา ในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ๆ คน ควรให้บริการลำดับก่อนหลัง ในลักษณะที่ใครมาก่อนจะได้รับบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมเล็กกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอักษยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับคุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกที่สง่างามมีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่ทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

E = Efficiency ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ความสำเร็จของงานบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนเนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคนการกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service theme) หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักแนวคิดของ Zeithaml and Bitner, 1996 อ้างถึงใน สมศักดิ์ อิทธิจันทร์, 2551, หน้า 12)

1. กรณี $Ex > Ep$ หมายความว่า ลูกค้าจะรู้สึกไม่พอใจกับธุรกิจบริการนั้น เนื่องจากมโนภาพที่ลูกค้าสร้างหรือความคาดหวังไว้มีมากกว่าคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์การใช้บริการในอนาคตยังไม่มาใช้บริการอีกแน่นอน
2. กรณี $Ex = Ep$ หมายความว่า ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการนั้นผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการได้ไม่ได้มีอะไรพิเศษ หรือไม่แตกต่างกับคู่แข่งอื่น ลูกค้าอาจจะมาใช้บริการหรือไม่ใช้บริการในครั้งต่อไป
3. กรณี $Ex < Ep$ หมายความว่า ลูกค้าได้รับการเกินความคาดหมาย เนื่องจากคุณค่าที่ได้รับจากประสบการณ์ใช้บริการมากกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ก่อนใช้บริการ ลูกค้ามีความพอใจเป็นอย่างยิ่งลูกค้าเกิดความภักดียอมมาใช้บริการในครั้งต่อไปและอาจจะไปบอกต่อให้ผู้อื่นต่อไป

ความคาดหวังในคุณภาพของบริการเนื่องจากบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ กล่าวคือไม่มีตัวตนคุณภาพไม่แน่นอนไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพของบริการได้ก่อนตัดสินใจใช้บริการจึงเกิดความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคาดหวังในบริการมี 3 ปัจจัยคือ

1. ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากเช่นการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากเพื่อนหรือคนที่รู้จักซึ่งเคยไปใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้วจะทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับที่ดีดังที่ทราบมา
2. ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการซึ่งเป็นความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลนั้นด้วย
3. ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีตจากประสบการณ์ที่ได้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังในบริการ

สรุป คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของรถบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีโอกาสจะได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการจนผู้ให้บริการนึกถึง/อยากให้มาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไปคุณภาพการบริการครั้งนี้คือการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจหรือพอใจในบริการที่ได้รับ โดยมีประเด็นที่จะศึกษาว่าควรจะได้รับบริการต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก

ด้านบุคลากรด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ซึ่งทั้งสามด้านหลัก ๆ นี้เป็นประเด็นสำคัญที่มีผลต่อการเพิ่มพูนประสิทธิภาพขององค์กรต่าง ๆ ในดียิ่งขึ้น

ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 (สมิต สัจฉกร, 2542 อ้างถึงใน น้ำทิพย์ ทองสาย, 2550) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น อีกทั้งการจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ ซึ่งการให้บริการจึงสามารถดำเนินการให้บริการหลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การวัดคุณภาพการบริการ/ รูปแบบการวัดคุณภาพ

จากแนวความคิดของ Parasuraman et al. (1990 อ้างถึงใน นิตยา สุวรรณราชย์, 2551, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับความรู้สึกของผู้บริโภค (Consumer perception) นั่นคือการวัดคุณภาพของการบริการในสายตาของผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบจากความคาดหวัง ในการบริการ สิ่งที่ได้รับบริการคิดว่าได้รับจากการบริการนั้น จะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับตามสิ่งที่เขาคาดหวังไว้ จากการดำเนินงานทางด้านการบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เป็นงานทางด้านบริการประเภทหนึ่งที่มีฝ่ายเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน คือ ผู้ให้บริการได้แก่ เจ้าของพนักงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการทางด้านการออกกำลังกาย อีกฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ได้รับการบริการ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเพื่อการออกกำลังกาย การศึกษา รูปแบบการวัดคุณภาพการให้บริการในระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีการวิจัยทางการตลาดหลายครั้ง โดยได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพการให้บริการ (Service quality model) และเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ (Dimensions of service quality) โดยการวัดจากการรับรู้จากการบริการของผู้ใช้บริการว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด จะมีการนำไปเป็นรูปแบบของการบริการให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยสิ่งที่บ่งชี้คุณภาพ การบริการ ดังต่อไปนี้ ของ Parasuraman et al. (1990 อ้างถึง นิตยา สุวรรณราชย์, 2551, หน้า 18)

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้

3. การตอบสนองของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการและการแสดงความสามารถออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้ให้บริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจเชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการและอาจเกิดจากชื่อเสียงของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียงปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการรับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลทางด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการในการสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้มารับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการรวมถึงให้ความต้องการของผู้รับบริการของตนเองจนกระทั่งในระยะเวลาต่อมาได้มีการสร้างเครื่องมือเพื่อไปศึกษาวิจัยกับธุรกิจบริการต่าง ๆ โดยสรุปรวมมิติสำคัญของตัวบ่งชี้คุณภาพได้ 5 ข้อ ดังนี้

10.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

10.2 ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการ บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

10.3 การตอบสนองต่อผู้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

10.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการ ที่ดีที่สุด

10.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้บริการ ในแต่ละคน

หลัก 5 มิติหลักของ (Zeithaml & Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466 อ้างถึงใน ปนัดดา สืบสกุลกาญจน์, 2559, หน้า 12) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับ นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจ ที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีที่ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจาย การให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาท ที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

จากแนวคิดของ เซิร์ฟควอล (Servqual) เรื่องรูปแบบคุณภาพบริการซึ่งตามรูปแบบนั้น ถูกตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่ได้รับมาจากการสัมภาษณ์จำนวนมากและ

กลุ่มเป้าหมายของสี่กลุ่มงานบริการ เช่น ธุรกิจธนาคาร บริษัทบัตรเครดิต บริษัทประกันภัย และธุรกิจซ่อมบำรุงรักษา สรุปได้ว่าลูกค้าประเมินค่าด้านที่เกี่ยวกับหน้าที่ของคุณภาพการบริการ ระหว่าง การบริการ ซึ่งมีความแตกต่างที่เด่นชัด 5 ความแตกต่างหรือความขัดแย้ง ในขบวนการบริการส่งมีผลกระทบต่อการประเมินค่าของลูกค้าจากประสบการณ์ด้านบริการซึ่ง 5 แนวคิด เซิร์ฟควอล (Servqual) แตกต่างในรูปแบบคุณภาพของการบริการ (The five service quality gaps) มีดังนี้

Gap1: ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้โดยการจัดการให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า

Gap2: ช่องว่างระหว่างการจัดการ การที่รับรู้ตามความหวังของลูกค้ากับความเฉพาะเจาะจงในคุณภาพการบริการ

Gap3: ช่องว่างระหว่างความเฉพาะเจาะจงในคุณภาพการบริการกับการส่ง (บริการที่ให้)

Gap4: ช่องว่างระหว่าง การบริการส่ง (บริการที่ให้) กับการติดต่อสื่อสารภายนอก

Gap5: ช่องว่างของคุณภาพการบริการที่รับรู้ (ผลต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับ)

จากรูปแบบแนวคิดของคุณภาพการบริการ ดังกล่าวสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการบริการ การวิเคราะห์ความแตกต่าง สามารถเป็นแนวทางการจัดการสู่การตัดสินใจหาเหตุผลสำหรับปัญหาคุณภาพการบริการและหาวิธีที่เหมาะสมในการขจัดความแตกต่าง หรือช่องว่างนั้น ๆ จากการพัฒนารูปแบบคุณภาพของการบริการที่ได้รับ (Gap5) ตามแนวคิดเซิร์ฟควอล (Servqual) นั้น พบว่า มีรูปแบบของการบริการที่มีคุณภาพอยู่ 5 รูปแบบที่เป็นตัวแปรสำคัญ คือ

1. รูปลักษณะสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) คือ ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย เครื่องมือ เจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์สื่อสาร เงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลและการเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดง โดยบุคคลที่ให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือความสามารถในการจัดหาบริการที่เป็นไปได้ อย่างสามารถเชื่อถือได้ และถูกต้อง การดำเนินการบริการที่น่าเชื่อถือเป็นความคาดหวังของลูกค้าและหมายถึง การบริการ ที่บรรลุผลสำเร็จตรงเวลาทุกครั้งในวิธีการเดิม และปราศจากข้อผิดพลาด

3. การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทันที (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอโดยไม่มีเหตุผลที่ชัดเจนสร้างความเข้าใจที่เป็นผลลบต่อคุณภาพการบริการ

4. ความเชื่อมั่น (Assurance) คือความรู้ ความสุภาพ และความสามารถของพนักงานที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจและความมั่นใจรูปแบบของความเชื่อมั่นประกอบด้วยความสามารถในการบริการความสุภาพความเอาใจใส่ลูกค้าและการติดต่อที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า

5. ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าคือการเตรียมการดูแลองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการเอาใจใส่เฉพาะบุคคลให้กับลูกค้าประกอบด้วยความสามารถในการเข้าถึงความรู้ลึกถึงความปลอดภัยและความพยายามที่จะเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

6. การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม

หลักการให้บริการประชาชน

น้ำทิพย์ ทองสาย (2550, หน้า 16) การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนเสร็จแล้ว แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความรุนแรงกับผู้รับบริการ

1.5 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อสำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. ปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออกเพื่อความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.1.2 ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งเก็บตู้อาหาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนคิดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงาน ในหน้าที่ ดังนั้น จึงพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

2.3.1.1 ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งาน ในหน้าที่นั้น ๆ

2.3.1.2 ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและ โครงสร้างการทำงานของหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้ว ยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราก็คิดความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำความผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินของเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3.2.3 งานบริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างการดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำวานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยา และคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

4. มาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

- 4.1 สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
- 4.2 สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
- 4.3 อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- 4.4 ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- 4.5 มองสบตา พายิ้มพิมพิ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- 4.6 ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
- 4.7 ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง
- 4.8 ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีขอผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
- 4.9 ให้บริการภายในเวลาที่กำหนดจากการดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

สรุปได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบอย่างลึ้มว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน

ข้อมูลกรมการขนส่งทางบก

เมื่อการขนส่งทางบกได้มีวิวัฒนาการและการขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ ตามความเจริญของบ้านเมืองทางราชการจึงได้ตั้งหน่วยงานขึ้นควบคุมดูแล ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยโดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้โปรดเกล้าให้ตั้งกระทรวงคมนาคมขึ้นปี พ.ศ. 2465 และให้รวมหน้าที่เกี่ยวกับการขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ และการสื่อสารข่าว มารวมไว้ในกระทรวงคมนาคม อย่างไรก็ตาม กิจการด้านการขนส่งทางบกก็ยังไม่ มีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงแม้แต่พระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงและกรม พ.ศ. 2476

ก็มีได้กำหนดให้มีหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขนส่งทางบกโดยตรงอีกเช่นกัน จนกระทั่งในปลายปี พ.ศ. 2476 จึงได้มีพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการ บริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2476) กำหนดให้มีกรมการขนส่งขึ้นในกระทรวงเศรษฐการ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการเศรษฐกิจแห่งชาติ รวมทั้งหน้าที่ในส่วนคมนาคมด้วย แต่ก็ยังไม่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับส่วนคมนาคมด้วย แต่ก็ยังไม่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขนส่งทางบกเพราะตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการสำนักงานและกรมในกระทรวงเศรษฐการ พ.ศ. 2476 ได้กำหนดส่วนราชการของกรมการขนส่งไว้เพียง 2 กอง คือ สำนักเลขานุการกรม และกองการบินพลเรือน ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายกิจการบินพาณิชย์ของประเทศ จวบจนกระทั่งวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2484 รัฐบาลในสมัยนั้นซึ่งมี จอมพลแปลก พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2484 สถาปนากรมการขนส่งขึ้นเป็นส่งกลางระดับกรมสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีที่ทำการรวมอยู่ในกระทรวงคมนาคม ณ ตำบลท่าช้างวังหน้า อำเภอพระนคร (กรมการขนส่ง, 2559)

งานที่กรมการขนส่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในโอกาสแรกก็คือ งานที่เกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศโดยที่งานดังกล่าวนี้ เดิมเป็นงานที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของกองบินพาณิชย์ สำนักงานปลัดกระทรวงเศรษฐการ กรมการขนส่งในสมัยนั้นได้รับ โอนมาโดยบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวงหรือกรม ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปรับปรุงขึ้นใหม่ในปี พ.ศ. 2484 อย่างไรก็ดี จากผลของสงครามมหาเอเชียบูรพาหรือสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้การวางเค้าโครงเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่จะพึงมี เพื่อตราพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการในกรมการขนส่งต้องประสบอุปสรรคและล่าช้าไปมาก ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยมีส่วนได้รับความกระทบกระเทือนจากภัยของสงครามครั้งนี้ด้วย ซึ่งในที่สุดได้มีการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบแล้ว จอมพลแปลก พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ในสมัยนั้นได้มีบันทึกสั่งการ กำหนด โครงร่างส่วนราชการไว้ในรูปแบบของกองให้มีหน้าที่โดยตรง เกี่ยวกับการขนส่งของประเทศรวม 3 ทาง คือ

1. กองขนส่งทางบก ทำการควบคุมการขนส่งทางบกทุกประเภท เว้นรถไฟและการเดินรถประจำทาง
2. กองขนส่งทางน้ำ ทำการควบคุมการขนส่งทางน้ำรวมทั้งทางทะเลด้วยและเอาการเดินทางเรือทะเล มาอยู่ในกองนี้รวมบริษัทเดินเรือไทยไว้ด้วย
3. กองขนส่งทางอากาศ ทำการควบคุมการขนส่งทางอากาศทั้งในและนอกประเทศ หลังจากนั้นประมาณ 19 วัน ก็ได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา จัดวางระเบียบราชการในกรมการขนส่ง เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2485 โดยแบ่งส่วนราชการเป็น ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม แบ่งเป็น 3 แผนก คือ แผนกสารบรรณ แผนกสนเทศและสถิติ และแผนกแบบแผนและก่อสร้าง

2. กองขนส่งทางบก แบ่งเป็น 3 แผนก คือแผนกทะเบียนและอนุญาต แผนกควบคุมพาหนะทางน้ำ แผนกควบคุมการขนส่งประจำทาง

3. กองขนส่งทางน้ำ แบ่งเป็น 3 แผนก คือแผนกทะเบียนและอนุญาต แผนกควบคุมยานพาหนะทางน้ำ แผนกควบคุมบริษัทขนส่งทางน้ำภายในและภายนอกประเทศ

4. กองขนส่งทางอากาศ แบ่งออกเป็น 2 แผนก คือแผนกทะเบียนและอนุญาต แผนกควบคุมการเดินทางอากาศ

ต่อมาพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งฉบับปี พ.ศ. 2485 ได้ถูกยกเลิกพระราชกฤษฎีกาปี พ.ศ. 2491 โดยแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งเสียใหม่ ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองขนส่งทางบกและทางน้ำ
3. สำนักงานการบินพลเรือน
4. สำนักงานท่าเรือกรุงเทพ

และต่อมาพระราชกฤษฎีกาฉบับปี พ.ศ. 2491 ได้ถูกยกเลิกไปอีกโดยพระราชกฤษฎีกาปี พ.ศ. 2495 โดยแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งเสียใหม่ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองขนส่งทางบก
3. กองขนส่งทางน้ำ
4. สำนักงานการบินพลเรือน

และต่อมาพระราชกฤษฎีกาฉบับปี พ.ศ. 2491 ได้ถูกยกเลิกไปอีกโดยพระราชกฤษฎีกาฉบับปี พ.ศ. 2495 ได้ถูกยกเลิกไปอีก โดยพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งฉบับที่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 นับเป็นฉบับสุดท้ายที่ยังมีชื่อกรมการขนส่งเหลืออยู่ ทั้งนี้ ให้รับพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ซึ่งประกาศใช้ในปีเดียวกันกับย้ายที่ทำการติดตามกระทรวงคมนาคม ไปอยู่ที่ถนนราชดำเนินนอกซึ่งอยู่ที่ตั้งของกระทรวงคมนาคมในปัจจุบัน พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้แบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งดังต่อไปนี้

ราชการบริหารส่วนกลาง

1. สำนักงานเลขานุการกรม แบ่งเป็น 5 แผนกคือ แผนกสารบรรณ แผนกคลัง แผนกพัสดุ แผนกสนเทศและสถิติ แผนกค้นคว้าและส่งเสริมสวัสดิภาพ

2. กองโรงเรียนการขนส่ง

3. กองขนส่งทางบก แบ่งเป็น 3 แผนก คือ แผนกอนุญาตและทะเบียน แผนกควบคุมการขนส่งทางบก แผนกสถานีขนส่ง

4. กองควบคุมและส่งเสริมการขนส่งทางน้ำแบ่งเป็น 3 แผนก คือ แผนกตรวจการขนส่ง แผนกตรวจเรือและคนประจำเรือ แผนกสถานีขนส่ง

5. กองทะเบียนขนส่งทางน้ำ แบ่งเป็น 4 แผนก คือแผนกทะเบียนเรือกล แผนกทะเบียนเรือที่มีใช้เรือกล แผนกทะเบียนประกอบกิจการขนส่ง แผนกทะเบียนคนประจำเรือ

6. กองชุดและรักษาร่องน้ำ

7. สำนักงานการบินพลเรือน

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

1. ขนส่งภาค

2. ขนส่งจังหวัด

3. ขนส่งอำเภอ

สำนักงานการบินพลเรือนแบ่งส่วนราชการเป็นการภายใน 3 กอง คือ กองเทคนิคกองการควบคุมการจราจรทางอากาศและกองบริการขนส่งทางอากาศ อุปสรรคประการสำคัญที่ทำให้การทำงานของกรมการขนส่งในช่วงแรกนั้นไม่ก้าวไปเท่าที่ควรก็เพราะว่ากรมการขนส่งได้ถูกสถาปนาขึ้นมาในระยะที่ประเทศไทยตกอยู่ในสภาวะสงครามความจำเป็นด้านการทหารไม่อำนวยต่อการเสนอของงบประมาณประจำปีสำหรับรายจ่ายในการดำเนินงานและการบรรจุเจ้าหน้าที่หลังจากได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบในกรมการขนส่งฉบับแรกได้รับอนุมัติมาก็พอจะดำเนินการให้ลุล่วงไปได้บ้างเท่านั้น เพราะเหตุนี้งานส่วนใหญ่ ซึ่งกรมการขนส่งดำเนินอยู่ในขณะนั้นจึงเป็นงานที่ต่อเนื่องมาจากกองการบินพาณิชย์ คือ งานเกี่ยวกับการควบคุมดูแลบริษัทขนส่งจำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินการขนส่งโดยเครื่องบินและรถยนต์ประจำทางระหว่างจังหวัดต่าง ๆ เท่านั้น การที่จะควบคุมและส่งเสริมงานเกี่ยวกับการขนส่งทำให้ผลนอกจากจะต้องมีเจ้าหน้าที่และเงินค่าใช้จ่ายอย่างเพียงพอแล้ว ยังจำเป็นต้องมีอุปกรณ์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือตัวบทกฎหมาย ซึ่งให้อำนาจและกำหนดเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในการนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานได้เป็นไปอย่างรัดกุมด้วย แม้จะมีตัวบทกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งอยู่แล้วหลายฉบับก็จริงอยู่แต่บรรดาตัวบทกฎหมายเหล่านั้นหาได้บัญญัติให้อำนาจและหน้าที่เพื่อกรมการขนส่ง จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลได้วางไว้แต่อย่างไรไม่ เช่น พระราชบัญญัติรถยนต์ กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้รักษาการพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทยกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมเจ้าท่าและพระราชบัญญัติการเดินอากาศบัญญัติให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมเป็นผู้รักษาการเหล่านี้ เป็นต้น เพื่อให้การขนส่ง

ได้พัฒนาไปตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้จัดตั้งกรมการขนส่งขึ้นจึงได้มีการเสนอความเห็นในอันที่จะพิจารณาแก้ไขหรือ ยกเว้นกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งทั้งทางบกทางน้ำและทางอากาศขึ้นใหม่ เพื่อให้สอดคล้องต้องตามนโยบายดังได้กล่าวไว้มาแล้วอย่างใดก็ตาม เนื่องจากความขัดข้องบางประการ ปัญหาที่กล่าวมาจึงยังไม่อาจจะดำเนินการให้ลุล่วงไปได้งานที่กรมการขนส่งปฏิบัติอยู่ในตอนแรกจึงเป็นงานเฉพาะเรื่อง เช่น งานควบคุมการเดินรถโดยสารระหว่างจังหวัดของ บริษัทขนส่งจำกัดตามนโยบายรัฐบาลในสมัยนั้นรวมทั้งการเดินเรือ เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในกรณีที่เอกชนไม่สามารถดำเนินการได้ หรือสามารถดำเนินการได้ แต่กำหนดอัตราค่าขนส่งสูง บริษัทขนส่งจำกัดก็จะเข้าดำเนินการ เพื่อตรึงอัตราค่าขนส่งให้อยู่ในอัตราที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ไม่สูงไม่ต่ำเกินไปนอกจากนั้นก็ยังมียานอื่น ๆ อีกที่กรมการขนส่ง ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเป็นเฉพาะเรื่อง เช่น การเรียกเกณฑ์รถเพื่อใช้ในราชการทหาร ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 การจัดหาน้ำมันยางรถและเครื่องอะไหล่รถยนต์มาจำหน่าย ในราคาในราคาถูกในภาวะที่ขาดแคลนการขนย้ายทรัพย์สินของชาติไปเก็บ ณ ที่ปลอดภัยจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2506 ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2506 เฉพาะกระทรวงคมนาคม ได้ยกฐานะสำนักงานการบินพลเรือนขึ้นเป็นกรมการบินพาณิชย์ กำหนดตราหรือเครื่องหมายราชการกรมการขนส่งทางบกตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดเครื่องหมายราชการ (ฉบับที่ 46) ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2507 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 81 ตอนที่ 20 หน้า 135 โดยกำหนดว่า “เครื่องหมายราชการกรมการขนส่งทางบกทางบก กระทรวงคมนาคม เป็นรูปมีกรอบวงกลม 3 เส้นภายในมีรูปพระมาตุลีเทพบุตร ขับรถเทียมม้ากำลังลอยลงสู่พื้นดิน เบื้องล่างเป็นพื้นดินแม่น้ำและทะเลรอบตอนล่างเป็นลายกนก และมีชื่อกรมการขนส่งทางบกและต่อมาในปี พ.ศ. 2508 ได้มีพระราชบัญญัติโอนกิจการบริหารของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เฉพาะที่เกี่ยวกับราชการการขนส่งทางน้ำไปเป็นของกรมเจ้าท่า และ ในปีเดียวกันนี้ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคมขึ้น โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

ราชการบริหารส่วนกลาง

1. สำนักงานเลขานุการกรม แบ่งออกเป็น 4 แผนก คือ แผนกสารบรรณ แผนกการเจ้าหน้าที่ แผนกการคลัง แผนกพัสดุ
2. กองวิชาการและการวางแผน แบ่งออกเป็น 5 งานคือ งานธุรการ งานค้นคว้าและวิจัย เศรษฐกิจขนส่ง งานวิจัยกฎหมายการขนส่ง งานสถิติ งานการต่างประเทศ
3. กองสวัสดิการขนส่ง แบ่งออกเป็น 3 งาน คือ งานธุรการงานจัดการศึกษาอบรมและทดสอบ งานส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่ง

4. กองควบคุมกิจการขนส่ง แบ่งออกเป็น 3 แผนก คือ แผนกคณะกรรมการควบคุมการขนส่ง แผนกใบอนุญาต

5. กองวิศวกรรมขนส่ง แบ่งออกเป็น 4 งาน คืองานธุรการ งานมาตรฐาน เครื่องอุปกรณ์ขนส่ง งานซ่อมบำรุง งานตรวจสภาพรถยนต์

6. กองตรวจการขนส่ง แบ่งออกเป็น 4 แผนก คือ แผนกเปรียบเทียบ แผนกตรวจการ แผนกตรวจสอบบัญชีขนส่ง แผนกทะเบียนผู้ประจำเครื่องอุปกรณ์การขนส่งราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัด

กฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกในความควบคุมการขนส่งทางบกของประเทศไทยในขณะนั้น ได้แก่ พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 และพระราชบัญญัติการขนส่ง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2510 ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วมาตรา 2 แห่ง พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ได้บัญญัติให้อำนาจแก่ฝ่ายบริหารที่จะประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในท้องที่ใดให้กระทำได้โดยประกาศพระราชกฤษฎีกาและ เมื่อพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2497 ประกาศใช้แล้ว ก็ได้มีประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่งทางบกในท้องที่ จังหวัดต่าง ๆ ไปตามลำดับระยะเวลาดังต่อไปนี้คือ พ.ศ. 2497 พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ในส่วนที่เกี่ยวกับการขนส่งประจำรถยนต์ในท้องที่ จังหวัดพระนคร และจังหวัดธนบุรี

พ.ศ. 2498 พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ในส่วนที่เกี่ยวกับการขนส่งประจำทางในท้องที่จังหวัดนนทบุรีจังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2498

พ.ศ. 2502 พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ในท้องที่บางจังหวัดและกำหนดประเภทลักษณะชนิดและขนาดเครื่องอุปกรณ์การขนส่ง พ.ศ. 2502

พ.ศ. 2503 พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ในส่วนที่เกี่ยวกับการขนส่งสาธารณะและการขนส่งประจำทางในท้องที่บางจังหวัดและกำหนดเครื่องอุปกรณ์ขนส่ง พ.ศ. 2503 (รถบรรทุก 38 จังหวัด)

พ.ศ. 2504 พระราชกฤษฎีกายกเลิกพระราชกฤษฎีกา ให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ในท้องที่จังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรีและกำหนดประเภทลักษณะชนิดและขนาดเครื่องอุปกรณ์การขนส่ง พ.ศ. 2502 พ.ศ. 2504 พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ในส่วนที่เกี่ยวกับการขนส่งสาธารณะในท้องที่บางจังหวัดและกำหนดเครื่องอุปกรณ์ขนส่ง พ.ศ. 2504

พ.ศ. 2507 พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ในส่วนที่เกี่ยวกับการขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสารประจำทาง พ.ศ. 2507 พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ในส่วนที่เกี่ยวกับการขนส่งสาธารณะในท้องที่บางจังหวัด และกำหนดเครื่องอุปกรณ์การขนส่ง พ.ศ. 2504

พ.ศ. 2509 พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ในส่วนที่เกี่ยวกับการขนส่งส่วนบุคคล พ.ศ. 2509 (วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2509) พระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติการขนส่ง

พ.ศ. 2497 ในส่วนที่เกี่ยวกับการรับจัดการขนส่ง พ.ศ. 2509 (วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2509)

เพื่อให้การควบคุมกิจการขนส่งเป็นไปด้วยความมีระเบียบเรียบร้อย กรมการขนส่งทางบก จึงจำเป็นต้องเปิดที่ทำการขนส่งออกไปทั่วราชอาณาจักร ตั้งแต่วันที่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบันตามลำดับดังต่อไปนี้

พ.ศ. 2504 เริ่มเปิดสำนักงานและจัดส่งเจ้าหน้าที่ออกไปประจำที่จังหวัดจันทบุรี เพชรบุรี และนครสวรรค์

พ.ศ. 2505 เปิดที่จังหวัดอุบลราชธานี อุตรธานี สงขลา และเชียงใหม่

พ.ศ. 2506 เปิดที่จังหวัดนครราชสีมา

พ.ศ. 2507 เปิดที่จังหวัดลำปาง ตรัง ขอนแก่น ชุมพร นครปฐม และชลบุรี

พ.ศ. 2508 เปิดที่จังหวัดยะลา พังงา ปราจีนบุรี มหาสารคาม พิษณุโลก และลพบุรี

พ.ศ. 2509 เปิดที่จังหวัดศรีธรรมราช ประจวบคีรีขันธ์ กาญจนบุรี บุรีรัมย์ สกลนคร อุทยา ดาก เพชรบูรณ์ และอุดรดิษฐ์

พ.ศ. 2510 เปิดที่จังหวัดหนองคาย เชียงราย แพร่ ระยอง สุราษฎร์ธานี นราธิวาส และเลย

พ.ศ. 2512 เปิดที่จังหวัดราชบุรี สระบุรี ชัยภูมิ ชัยนาท ปัตตานี ภูเก็ต นครพนม และร้อยเอ็ด

พ.ศ. 2513 เปิดที่จังหวัดฉะเชิงเทรา สุพรรณบุรี สุโขทัย สุรินทร์ พิจิตร และสิงห์บุรี

พ.ศ. 2514 เปิดที่จังหวัดกำแพงเพชร อุทัยธานี อ่างทอง นครนายก ระนอง และภูเก็ต

พ.ศ. 2515 เปิดรวมอีก 13 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกระบี่ กาฬสินธุ์ ตราด ลำพูน นนทบุรี น่าน ปทุมธานี ศรีสะเกษ สตูล สมุทรปราการ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และยโสธรครบทุกจังหวัด

นโยบายการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการขนส่ง

แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2559-2563

1. วิสัยทัศน์ (Vision) คือ ภาพในอนาคตที่องค์กรต้องการเห็น ต้องการเป็น โดยสิ่งที่อยากเห็น อยากเป็นนั้นต้องเกิดประโยชน์ต่อประชาชน สังคม หรือประเทศชาติ ข้อเสนอวิสัยทัศน์ของกรมการขนส่งทางบก คือ กรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานที่ “เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มี คุณภาพและปลอดภัย” โดยมีข้อมูลสำหรับการประเมินความสำเร็จของวิสัยทัศน์ที่กำหนด ดังนี้

1.1 ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพ จะพิจารณาจากระดับความสำเร็จของการมีมาตรฐานในการเดินทางและการขนส่งสินค้า (Standard for transport) ที่กำหนดในยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558-2565 มีดังนี้

1.1.1 มาตรฐานระดับสากล (World standard) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งให้ได้มาตรฐานสากล รวมถึงสถานีขนส่ง

1.1.2 มาตรฐานความปลอดภัย (Safety) ได้แก่ จัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะ ได้แก่ รถเมล์ รถตู้โดยสารสาธารณะ และรถจักรยานยนต์ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาบังคับใช้เพื่อดูแลความปลอดภัยให้กับประชาชน เช่น GPS, CCTV

1.1.3 มาตรฐานการให้บริการที่ดี (Service) เร่งสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ดีกับประชาชนในระบบขนส่งสาธารณะให้มีความสะดวก

1.1.4 มาตรฐานการประหยัดพลังงาน (Energy saving)

1.1.5 มาตรฐานความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.2 ระบบการขนส่งทางถนนให้มีความปลอดภัย จะประเมินโดยเทียบเคียงกับอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนต่ำกว่า 10 คนต่อประชากรหนึ่งแสนคน ในปี พ.ศ. 2563 ที่กำหนดเป้าหมายลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนลงร้อยละ 50 ภายในปี พ.ศ. 2563 ตามประกาศรับรองเจตนารมณ์ ปฏิญญามอสโก กำหนดให้ปี พ.ศ. 2554-2563 เป็นทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม จะประเมินระดับความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรเข้าสู่ Generation 3.0

2. ค่านิยม (Values) คือ หลักการและพฤติกรรมซึ่งนำที่คาดหวังให้ส่วนราชการและบุคลากร ปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของหน่วยงาน ค่านิยมสนับสนุนและขึ้นนำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคนได้อย่างเหมาะสม จึงได้กำหนดค่านิยม ดังนี้

ค่านิยม “ONE DLT” มีความหมาย ดังนี้

O (Objective) เป้าหมายชัดเจน การทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจน มีมาตรฐานอย่างมืออาชีพ (รู้จริง ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และผลงานเกินความคาดหมาย)

N (Network) มีบูรณาการ โดยบูรณาการเป็นเครือข่ายทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก
E (Eminence) งานโดดเด่น เพื่อความมีชื่อเสียง ผลงานโดดเด่น และตรงกับ
ความต้องการของประชาชน

D (Digital economy) เน้นนวัตกรรม ด้วยการใช้นวัตกรรมอย่างเหมาะสมและ
ปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย รองรับเศรษฐกิจสร้างสรรค์

L (Legitimacy) กำกับตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดการควบคุม กำกับ ดูแล ตามกฎหมายที่
เข้มแข็ง

T (Transparency) โปร่งใส เป็นธรรม รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม

3. พันธกิจ (Mission) คือ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุ
วิสัยทัศน์ พันธกิจ มี 4 ข้อ ดังนี้

3.1 พัฒนาระบบ ควบคุม กำกับ ดูแลระบบ การขนส่งทางถนน ให้ได้มาตรฐานและ
มีความปลอดภัย รวมถึงเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่น

3.2 พัฒนานวัตกรรมการควบคุม กำกับ ดูแลระบบการขนส่งทางถนนและบังคับ
ใช้กฎหมาย

3.3 พัฒนาและส่งเสริมการให้บริการระบบ การขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและ
มีสำนึกรับผิดชอบ

3.4 บริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

4. ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic issues) คือ ประเด็นหลักที่หน่วยงานต้องดำเนินการ
เพื่อให้ บรรลุวิสัยทัศน์ มี 4 ข้อ ดังนี้

4.1 พัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนนให้มีประสิทธิภาพและแข่งขันได้

4.2 พัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนนให้มีความปลอดภัย เป็นมิตรต่อ
สิ่งแวดล้อม

4.3 พัฒนาการให้บริการรูปแบบอัจฉริยะ

4.4 เสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูงและบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

5. เป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงาน มี 5 ข้อ ดังนี้

5.1 การขนส่งสาธารณะที่มีคุณภาพ

5.2 รถปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

5.3 คนขับอย่างปลอดภัย

5.4 การให้บริการที่เป็นเลิศ

5.5 การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและมีการบริหารจัดการที่ดี

6. แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy) กรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2559-2563 วิสัยทัศน์ กรมการขนส่งทางบก “เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทาง ถนนให้มีประสิทธิภาพ และแข่งขันได้

1. การขนส่งสาธารณะที่มีคุณภาพ
2. การบูรณาการเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในที่มีประสิทธิภาพ
3. การทบทวน/ การกำหนดมาตรฐาน
4. กระบวนการอนุมัติ ต่าง ๆ เรียบง่าย
5. การสื่อสารกับ Stakeholders
6. ปรับโครงสร้างองค์กร
7. พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนน ให้มีความปลอดภัย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

1. รถปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
2. เข้าใจในความต้องการขนส่ง
3. เร่งการพัฒนาผ่านการลงทุน
4. พัฒนาเทคโนโลยีการขนส่ง
5. สร้างสรรค์นวัตกรรมในการขนส่ง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการให้บริการรูปแบบอัจฉริยะความเป็นเลิศ ในการดำเนินงานการบริการที่เป็นเลิศ

1. การให้บริการขนส่งที่ดีตามมาตรฐาน
2. มุ่งเน้นวิธีการแก้ปัญหาแบบ Cost-effective
3. มุ่งเน้นความปลอดภัย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูงและ บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดและกลยุทธ์

1. ประเด็นยุทธศาสตร์: พัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนนให้มีความปลอดภัยเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

1.1 ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

1.1.1 จำนวนอุบัติเหตุทางถนน คิดเป็นหน่วยจำนวนอุบัติเหตุต่อ 100 ล้านคัน
กิโลเมตร

1.1.2 จำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน

1.1.3 จำนวนอุบัติเหตุที่มีสาเหตุจากรถลดลง

1.1.4 ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปลดปล่อยจากการขนส่งทางถนน

1.1.5 ปริมาณมลภาวะที่เกิดจากการขนส่งทางถนน

1.2 กลยุทธ์

1.2.1 ควบคุม

1.2.1.1 พัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยและมาตรฐาน ด้านสิ่งแวดล้อม
ของรถทุกประเภทรวมถึงรถประกอบ และรถดัดแปลงให้มีมาตรฐานที่เท่าเทียมกันและเป็น
มาตรฐานสากล

1.2.1.2 พัฒนาระบบการรับรองแบบยานยนต์และเครื่องอุปกรณ์ส่วนควบ

1.2.1.3 พัฒนาระบบการตรวจสอบ โดยให้เอกชน หน่วยงานหรือสถาบัน
เข้ามามีส่วนร่วม

1.2.1.4 พัฒนาระบบการตรวจสภาพรถทั้งภาครัฐและเอกชน

1.2.1.5 กำหนดหลักเกณฑ์การบำรุงรักษารถระหว่างการใช้งาน และ
มาตรฐานผู้ทำการซ่อมบำรุง

1.2.2 กำกับ

พัฒนาระบบการตรวจสอบรถบนท้องถนนและ มาตรการบังคับใช้
กฎหมาย

1.2.3 การดูแล

1.2.3.1 พัฒนาและส่งเสริมผู้ผลิตและผู้ประกอบรถของไทย ให้สามารถ
ผลิตรถให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล (อบรม ให้ความรู้ ฝึกทักษะฝีมือ)

1.2.3.2 สื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนในการให้
ความสำคัญในการบำรุงรักษารถเพื่อลดสาเหตุ อุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับรถและการบำรุงรักษารถ
เพื่อให้ การใช้รถเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

1.2.3.3 พัฒนานวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ด้าน ความปลอดภัยของรถ
รวมทั้งระบบตรวจสภาพรถ

1.3 ตัวชี้วัดกลยุทธ์

- 1.3.1 ระดับความสำเร็จในการทบทวนกฎ ระเบียบ ด้านความปลอดภัยและ
สิ่งแวดล้อมจากตัวรถ
- 1.3.2 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการให้ความเห็นชอบและการรับรอง
แบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล
- 1.3.3 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาการผลิตทำให้ประหยัดพลังงาน หรือใช้
พลังงานทดแทน
- 1.3.4 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการตรวจสอบ โดยให้เอกชน
หน่วยงาน หรือสถาบัน เข้ามามีส่วนร่วม
- 1.3.5 ระดับความสำเร็จในการกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการเปรียบเทียบ
ความเที่ยงตรง และการบำรุงรักษาเครื่องตรวจสอบสภาพรถ
- 1.3.6 ระดับความสำเร็จของการกำหนดหลักเกณฑ์การบำรุงรักษาระหว่าง
การใช้งาน และมาตรฐานผู้ทำการซ่อมบำรุงรักษา
- 1.3.7 ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายของผู้กระทำ
ความผิด
- 1.3.8 ระดับความสำเร็จในการอบรมให้ความรู้ ฝึกทักษะฝีมือผู้ผลิตและ
ผู้ ประกอบรถของไทยให้สามารถผลิตรถให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล
- 1.3.9 จำนวนกิจกรรมการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชน
ตระหนักถึงการตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษารถ
- 1.3.10 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบตรวจสอบรถของสถานตรวจ
สภาพรถด้วยระบบ On-line โดยไม่มีการออกไปรับรองการตรวจสอบสภาพรถ
- 1.3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบรายงานการตรวจ ทดสอบ และ
การ ติดตั้งระบบการใช้ก๊าซเป็นเชื้อเพลิงแบบ On-line โดยไม่มีการออก ไปรับรองตรวจสอบ
และการติดตั้ง

2. ประเด็นยุทธศาสตร์: พัฒนาการให้บริการ รูปแบบอัจฉริยะ

2.1 เป้าประสงค์/ ตัวชี้วัด

การให้บริการที่เป็นเลิศ ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

- 2.1.1 ระดับความสำเร็จในการพัฒนา นวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร
- 2.1.2 ร้อยละความพึงพอใจ
- 2.1.3 ร้อยละความไม่พึงพอใจ

2.2 กลยุทธ์

2.2.1 ประเมิน ทบทวน พัฒนา รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และบริหารจัดการองค์ความรู้กระบวนการให้บริการทุกเรื่อง อย่างสม่ำเสมอ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ

2.2.2 พัฒนานวัตกรรมในการให้บริการในทุกด้านโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน

2.2.3 มีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมของกรม ฯ โดยเฉพาะด้านควบคุม กำกับ ดูแล

2.3 ตัวชี้วัดกลยุทธ์

ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ

3. ประเด็นยุทธศาสตร์: เสริมสร้างองค์กรให้มี สมรรถนะสูงและบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

3.1 เป้าประสงค์/ ตัวชี้วัด

การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและ มีการบริหารจัดการที่ดี ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ ร้อยละความเชื่อมั่นต่อองค์กร

3.2 กลยุทธ์

3.2.1 ปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับภารกิจในการควบคุม กำกับ ดูแล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Enterprise architecture)

3.2.2 พัฒนาศักยภาพให้มีทักษะในการควบคุม กำกับ ดูแล การขนส่งทางถนน

3.2.3 พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่อง นวัตกรรมและมีความใส่ใจในงานบริการ

3.2.3 ส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรมีความตั้งใจในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Attention organization)

3.2.4 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการทำงานแบบ Network centric operation และการประเมินผลสัมฤทธิ์ยุทธศาสตร์องค์กร

3.2.5 พัฒนาและส่งเสริมให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization)

3.2.6 การกำหนดให้มีมาตรฐานการดำเนินงาน (Code of conduct) ควบคู่กับภารกิจงานที่ได้รับมอบหมาย

3.3 ตัวชี้วัดกลยุทธ์

3.3.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการขนส่งทางบก

3.3.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทางแบบ Network centric operation และยุทธศาสตร์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

3.3.3 ระดับความสำเร็จของการทำงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อหาแนวทางในการวัดการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ประกอบด้วย 3 เรื่อง คือ

3.3.3.1 ต้องเป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข

3.3.3.2 คนในองค์กรต้องตอบสนองและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

3.3.3.3 ระบบนิเวศน์ที่ดีขององค์กรที่มุ่งการดำเนินงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ของทุกประเด็นยุทธศาสตร์

ในการจัดทำกลยุทธ์ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์จะคำนึงถึงบทบาทของกรมการขนส่งทางบกในการ เป็นหน่วยงาน ควบคุม กำกับ ดูแลการขนส่งทางถนนของประเทศ ตามภารกิจที่รับผิดชอบ ได้แก่ การประกอบการขนส่ง รถปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และคนขับที่ปลอดภัย ซึ่งจะมีการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและการพัฒนางานในอนาคตเพื่อรองรับบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ปัจจัยสำเร็จของการดำเนินแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว (Key success factor) คือ การพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูงและมีการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งเป็นประเด็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่กรม ฯ จะต้องดำเนินการพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรม ฯ ให้มีศักยภาพ ทักษะ ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าวต่อไป

สรุป ในข้างต้นได้กล่าวถึง ผลการกำหนดทิศทางการทำงานของกรมการขนส่งทางบก ในอีก 5 ปีข้างหน้า ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดกลยุทธ์ และแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy) ของกรมการขนส่งทางบก เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป (กรมการขนส่ง, 2559)

สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา กรมการขนส่งทางบก เป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงคมนาคม มีภารกิจหลักในการควบคุม และจัดระเบียบการขนส่งทางถนนภายในประเทศ และระหว่างประเทศ ตลอดจนดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ และใบอนุญาตขับรถให้เป็นไป

ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เพื่อการพัฒนาระบบการขนส่งทางถนนและการใช้รถใช้ถนนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเศรษฐกิจ สังคมการเมือง และความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางบกกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2538 กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดกรมการขนส่งทางบก ไว้ดังต่อไปนี้ (สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2559 ก)

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด
2. วางแผนการขนส่งทางบกเพื่อดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบกภายในจังหวัด
3. กำกับ ดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานขนส่งจังหวัด สาขา และสถานีขนส่ง
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ภารกิจความรับผิดชอบ

สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางบกภายในจังหวัดชลบุรี ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก โดยรับผิดชอบงานด้านประกอบการขนส่ง การรับจัดการขนส่ง การสำรวจ รวบรวมจัดทำสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลใน การวางแผนการขนส่ง การตรวจตราปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่ง โดยแบ่งเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้ (สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2559 ข)

1. ฝ่ายทะเบียนรถ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

2. ฝ่ายตรวจสภาพรถ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสภาพรถการตรวจสอบรถ การตรวจพิสูจน์ความถูกต้องของตัวรถและการอนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถเอกชน ตลอดจนการควบคุมกำกับดูแล การต่ออายุ การยกเลิกหรือเพิกถอนการจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

3. ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ได้แก่ การออกใบอนุญาตใหม่ การต่ออายุใบอนุญาตการยกเลิกหรือเพิกถอนใบอนุญาตขับรถ และอื่น ๆ

4. สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการด้านใบอนุญาตประกอบการการขนส่งส่วนบุคคล ตรวจตรา ปรามปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์รวมทั้งการบริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ (เว้นแต่การจดทะเบียนรถ) การเปลี่ยนประเภทรถ การโอนกรรมสิทธิ์รถ และการย้ายรถเข้า-ออก ดำเนินการตรวจสอบและตรวจสภาพรถการดำเนินการด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ และใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละสาขา

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

มีหน้าที่ในการควบคุม ดูแล ตรวจตรา ปรามปราม จัดเก็บเงินค่าบริการรายได้ของสถานี และจัดระเบียบการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดชลบุรี ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก เพื่ออำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ให้แก่ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้ประกอบการขนส่ง และผู้ประจำรถ

งานบริหารงานทั่วไป

มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี การจัดทำแผนงาน การจัดทำงบประมาณ การพัสดุ งานรับชำระภาษีทางไปรษณีย์ งานทะเบียนรถราชการ งานธุรการทั่วไป และช่วยงานด้านตรวจการ งานส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน (หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป)

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแล บังคับบัญชา ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี การจัดทำแผนงาน การจัดทำงบประมาณ การพัสดุ งานธุรการทั่วไป และช่วยงานด้านตรวจการ งานส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งของสำนักงานขนส่งจังหวัด

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการรับเงินและออกใบเสร็จรับเงิน การนำส่งเงิน การนำเงินฝากธนาคาร การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณของสำนักงาน

จัดทำฎีกาเบิกเงินจากคลังตรวจสอบใบสำคัญจ่าย จ่ายเงินตามฎีกา จัดทำรายงานการรับ-จ่ายเงินประจำวัน รายงานเงินคงเหลือประจำวัน จัดทำงบเดือนรายจ่าย จัดทำรายงานการเงินและบัญชี ทั้งเงินในงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานธุรการทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ การพัสดุของสำนักงานขนส่งจังหวัด ช่วยงานตรวจการ งานส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่ง

จากการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดและทฤษฎีการศึกษาครั้งนี้ของ วิมลรัตน์ ปิยนามวานิช (2550) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจองค์ความรู้ทางด้านผลการศึกษาที่ตรงหรือใกล้เคียงกับหัวข้อในการวิจัย พบว่า มีเอกสารงานวิจัย ดังนี้

นิตยา สุวรรณราชย์ (2550) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันและประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพ อายุ และมาใช้บริการในช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากข้อค้นพบดังกล่าว มีข้อเสนอแนะดังนี้ ในเชิงนโยบายควรมีการกำหนดแผนในการพัฒนาให้ความรู้ ทักษะ และ Service mind ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นควรเอาหลักธรรมาภิบาล (Good governance) มาใช้ในการให้บริการมุ่งให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้เกิดผลงานเป็นที่รู้จักและยอมรับของประชาชนอย่างกว้างขวาง

น้ำทิพย์ ทองสาย (2550) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของ

ประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด ระดับการศึกษาหรือประสบการณ์วิชาชีพ (ปวช.) อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างเป็นส่วนใหญ่ รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท ความคิดเห็นของประชาชนต่อกระบวนการดำเนินงานเพื่อใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี พบว่า ช่วงเวลาและขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม เห็นด้วยกับระเบียบข้อบังคับในการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่า ความเชื่อถือเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนมีเพศและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ พบว่า ผู้บริการควรมีความเต็มใจบริการมากกว่านี้ มีการติดตามและให้ข้อมูลการบริการมากกว่านี้ให้บริการกับประชาชนให้ดีที่สุด ควรมีการติดต่อประสานงานบอกข่าวสารให้กับผู้ใช้บริการมากกว่านี้ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามภาคทฤษฎีควรจะเร่งรัดนิดหน่อย และควรมีความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม

3. ดาวลอย แก่นจันทร์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง ในระดับค่อนข้างดี พบว่า ประชาชนที่รับบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 ประชาชนที่รับบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.23 ประชาชนที่รับบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.97 ตามลำดับ โดยมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด และมีความคิดเห็นในด้านกระบวนการและขั้นตอนมีคุณภาพมาเป็นอันดับหนึ่งรองลงมา คือ ด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านบุคลากร ตามลำดับ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ

และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยองในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ธนัช ปัญจมหาพร (2554) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับชำระภาษีรถประจำปีตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักงานขนส่งทางบก จังหวัดชลบุรี ผลวิจัย พบว่า ผลการศึกษาโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับชำระภาษีรถประจำปีของสำนักงานขนส่งทางบกจังหวัดชลบุรี ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ด้านการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจการรับชำระภาษีรถประจำปีของสำนักงานขนส่งทางบกจังหวัดชลบุรี ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบสมมติฐาน อายุ, สถานภาพ, การศึกษา, อาชีพ, และรายได้ของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจการรับชำระภาษีรถประจำปีของสำนักงานขนส่งทางบกจังหวัดชลบุรี ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สุนิตา เจริญ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด เทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยอันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับดีและอันดับสุดท้ายคือ ด้านความทั่วถึง อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงที่มีการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด เทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด เทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

กฤษฎา เจริญสุข (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนาจอมเทียน ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีระดับ

ความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่มาติดต่อ ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน ที่มี อายุ อาชีพ และรายได้ ต่อเดือนต่างกันมี ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมาตร บัตตานี (2555) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของงานทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นธรรมเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความถูกต้อง ด้านความเป็นเลิศ ด้านความสะอาด ตามลำดับ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่มาติดต่อ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่มาติดต่อต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการพัฒนาคุณภาพงานทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ข้อเสนอแนะ ด้านความสะดวก ได้แก่ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกดีมาก ข้อเสนอแนะด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม

สมศักดิ์ อินทร์จันทร์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเสียภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานะเป็นผู้ดำเนินการแทน มีอายุ 26-35 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ ปวช. ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย/ ทำสวน มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ช่วงเวลาที่ท่านชอบมาใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงบ่าย (13.00-14.30 น.) เหตุผลที่ใช้บริการเพราะ สะดวก/ ใกล้บ้าน และมีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/ปี มากที่สุด

ผลความคาดหวังรวม พบว่า ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ด้านบุคลากรอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดและด้านบริการและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวมบริการที่ได้รับในปัจจุบัน พบว่า ด้านบุคลากรอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์อยู่ในระดับพึงพอใจมากและด้านบริการและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเปรียบเทียบความแตกต่างบริการที่ได้รับปัจจุบันกับความคาดหวังในอนาคต พบว่า ผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่พอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับในปัจจุบันทั้ง 3 ด้าน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่มโดยใช้ตาราง t-test (Paired samples test) พบว่า ประชาชนในเขตจังหวัดจันทบุรี มีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประวรา ไชยอ้าย (2556) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพการให้บริการ ตามความคาดหวัง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และในภาพรวมมีความแตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการทั้งระบบให้เร็วขึ้น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ควรเพิ่มสถานที่ตรวจ ขยายสถานที่ หรือสร้างใหม่ให้เพียงพอในการให้บริการ

อำภา ชัยเสนา (2557) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและอันดับสุดท้ายคือ ด้านการตอบสนองความต้องการและการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นิสิตที่มีเพศและนิสิตที่มีคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา

วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกัน จึงขอรับสมมติฐานการวิจัย แต่ นิสิตที่มีอายุและระดับชั้นการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ปนัดดา สืบสกุลกาญจน์ (2559) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของลูกค้าบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาจังหวัด ฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต สาขาฉะเชิงเทรา มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุดเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและด้านกระบวนการให้บริการคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากโดยลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี พบว่า ทักษะคิดและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการลูกค้ามีระดับความคิดเห็นมากที่สุดและกระบวนการให้บริการ พบว่า การตอบสนองต่อลูกค้ามีระดับความคิดเห็นมากที่สุดความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต สาขาฉะเชิงเทราในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะซื้อลูกค้ามีความจงรักภักดีมากที่สุดผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดี พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความจงรักภักดีของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อศึกษาความคิดเห็น ผู้วิจัยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมสถิติ
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำนวน 86,215 ราย (สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2559 ก)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา (ช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2559) จำนวน 86,215 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยวิธีของ Yamane (1973 อ้างถึงใน สมมาตร ปัตตานี, 2555) ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\text{เมื่อ} \quad n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดของประชากร}$$

$$E = \text{ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าเท่ากับ 0.05}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} \quad n = \frac{68,215}{1 + 6,8215(0.05)^2}$$

$$n = 398.15$$

เพื่อการสะดวกในการศึกษา ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 399 คน

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างของประชากรตามประเภทการใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา (สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2559 ก)

ประเภทบริการ	ผู้ใช้บริการ (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายทะเบียนรถ	61,212	283
ฝ่ายใบอนุญาต	25,003	116
รวม	86,215	399

การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเลือกเป้าหมายของตัวอย่างให้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยและในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มจำนวนผู้มาติดต่องานทะเบียนและงานใบอนุญาตสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา (ช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2559) โดยไม่ระบุเจาะจงลักษณะ เมื่อพบใคร (โดยบังเอิญ) ก็สามารถสอบถามความคิดเห็นได้ทันทีให้ครบ 399 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบปลายปิด ซึ่งในการสร้างแบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยการวัด ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษานำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) ที่กำหนดไว้หลายคำตอบ ให้ผู้ตอบเลือกตอบ 1 คำถาม โดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating scale) ประกอบด้วย ด้านบุคลากรจำนวน 11 ข้อ ด้านกระบวนการ จำนวน 6 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 12 ข้อ ตามกรอบแนวคิดที่ศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ความถูกต้องของรูปแบบสอบถาม การใช้ภาษาเพื่อความถูกต้องตามหลักวิชาการและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์หรือผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบ ได้แก่

2.1 ดร.รชฎ จันทรน้อย อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ปรีณิตร์ ป้องโล่ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์

2.3 นายชัชกรชัย ทองมี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

3. กำหนดเกณฑ์ โดยค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีมีค่า IOC ใกล้เคียง 1 ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข (ปนัดดา สืบสกุลกาญจน์, 2555)

4. ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .796 จึงถือว่าได้แบบสอบถามดังกล่าวมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลครั้งต่อไปในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, หอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา และการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended) ตามแบบการลงรหัสและรวบรวมจัดหมวดหมู่ความถี่ในแต่ละประเด็น
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจากการจำแนกรายข้อในแบบสอบถามกำหนดไว้ 5 ระดับ คะแนนตามแนวคิดของ Likert scale (สมมาตร ปีตตานี, 2555, หน้า 51) ให้นำน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการดีมาก	ให้	5 คะแนน
คุณภาพการให้บริการดี	ให้	4 คะแนน
คุณภาพการให้บริการปานกลาง	ให้	3 คะแนน
คุณภาพการให้บริการน้อย	ให้	2 คะแนน
คุณภาพการให้บริการน้อยมาก	ให้	1 คะแนน
4. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของแบบสอบถาม
2. การวัดระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) (สมมาตร ปีตตานี, 2555, หน้า 51) พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ย 2.81-3.40	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยมาก

การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน

การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยใช้ t-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบ (One-way ANOVA) จำแนกตามกลุ่มมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไป ผู้ศึกษากำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หาก พบว่า มีความแตกต่างกัน จะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least significant difference)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจำนวน 400 คน ผลการศึกษาที่ได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งลำดับการนำเสนอ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ประเภทที่มาติดต่อ นำเสนอด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สถานภาพทั่วไปของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	218	54.50
หญิง	182	45.50
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	68	17.00
20-30 ปี	160	40.00
31-40 ปี	113	28.25
40 ปีขึ้นไป	59	14.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	88	22.00
อนุปริญญา/ ปวส.	89	22.25
ปริญญาตรี	202	50.50
สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.25
รวม	400	100.00
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
โสด	304	76.00
สมรส	63	15.75
หม้าย/ หย่าร้าง	33	8.25
รวม	400	100.00
5. อาชีพ		
ภาครัฐ	107	26.75
ภาคเอกชน	134	33.50
ธุรกิจส่วนตัว	67	16.75
อื่น ๆ (ระบุ)	92	23.00
รวม	400	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	114	28.50
ระหว่าง 5,000-20,000 บาท	192	48.00
มากกว่า 20,000 บาท	94	23.50
รวม	400	100.00
7. ประเภทที่มาติดต่อ		
ฝ่ายทะเบียนรถ	222	55.50
ฝ่ายอนุญาตขับรถ	178	44.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากที่สุด (ร้อยละ 54.50) มีอายุ 20-30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 40.00) ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 50.50) มีสถานภาพโสดของผู้มารับบริการ มากที่สุด (ร้อยละ 76.00) มีอาชีพในส่วนภาคเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 33.50) รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000-20,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 48.00) และยังพบว่า ประเภทที่มาติดต่องานฝ่ายทะเบียนรถ มากที่สุด (ร้อยละ 55.50)

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ตารางที่ 3 คุณภาพให้การบริการของสำนักงาน จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ในภาพรวม

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ
ด้านบุคลากร			
การแสดงออก (กิริยาท่าทาง, วาจา, การเอาใจใส่, ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ)	4.67	.192	ดีมาก
ด้านกระบวนการ			
ขั้นตอนการทำงาน (สะดวก/ รวดเร็ว, เสมอภาค)	4.51	.245	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
สถานที่ (ความสะอาด, อุปกรณ์อำนวยความสะดวก)	4.06	.299	ดี
โดยรวม	4.41	.185	ดีมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = .185$) และพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.67$, $SD = .192$) อยู่ในระดับดีมาก คุณภาพการให้บริการอันดับที่ 2 คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.51$, $SD = .245$) อยู่ในระดับดีมาก และคุณภาพการให้บริการอันดับที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = .299$) อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ตารางที่ 4 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ด้านบุคลากร การแสดงออกของเจ้าหน้าที่

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต่อผู้มาใช้บริการ	240 (60.0)	149 (37.3)	10 (2.5)	0 (0.00)	1 (0.3)	4.57	.571	ดีมาก	8
2. ถึงแม้จะมีผู้รับบริการจำนวนมากเจ้าหน้าที่จะ ไม่แสดงอาการหงุดหงิดหรือไม่พอใจต่อผู้มารับบริการ	313 (78.3)	87 (21.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.413	ดีมาก	3
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่	297 (74.3)	102 (25.5)	1 (0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74	.445	ดีมาก	4
4. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้ที่มาใช้บริการ	359 (89.8)	40 (10.0)	1 (0)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.90	.315	ดีมาก	1
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อเสนอแนะ กับผู้มารับบริการอย่างชัดเจน	240 (60.0)	137 (34.3)	0 (0.00)	23 (5.8)	0 (0.00)	4.49	.772	ดีมาก	10
6. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยการไต่ถาม ความต้องการในการเข้ารับบริการ	279 (69.8)	121 (30.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.460	ดีมาก	7
7. เมื่อเห็นผู้รับบริการแสดงท่าทางสงสัย เจ้าหน้าที่ จะเข้าไปสอบถามทันที	294 (73.5)	93 (23.3)	13 (3.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.524	ดีมาก	6

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ คุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
8. เมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาหรือมีข้อสงสัยเจ้าหน้าที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตน	284 (71.0)	116 (29.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71	.454	ดีมาก	5
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมีความรู้ทางวิชาการที่ถูกต้อง	310 (77.5)	90 (22.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.418	ดีมาก	2
10. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อผิดพลาดของผู้มาใช้บริการได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว	223 (55.8)	177 (44.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56	.497	ดีมาก	9
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องโดยไม่เกิดข้อผิดพลาดก่อนส่งมอบเอกสารให้กับผู้มารับบริการ	211 (52.8)	163 (40.8)	26 (6.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46	.616	ดีมาก	11
โดยรวม						4.67	.192	ดีมาก	

จากตารางที่ 4 ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.67$, $SD = .192$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.90$, $SD = .315$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมีความรู้ทางวิชาการที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.78$, $SD = .418$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และอันดับที่ 3 คือ ถึงแม้จะมีผู้รับบริการจำนวนมากเจ้าหน้าที่จะไม่แสดงอาการหงุดหงิดหรือไม่พอใจต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = .571$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และสามอันดับสุดท้ายอยู่อันดับที่ 9 คือ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อผิดพลาดของผู้มาใช้บริการได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.56$, $SD = .497$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 10 คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อเสนอแนะกับผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.49$, $SD = .772$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และอันดับที่ 11 คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องโดยไม่เกิดข้อผิดพลาดก่อนส่งมอบเอกสารให้กับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.46$, $SD = .616$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ซับซ้อน	303 (75.8)	97 (24.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.429	ดีมาก	1
2. มีผังลำดับขั้นตอน อธิบายลำดับการให้บริการที่ชัดเจน	228 (57.0)	172 (43.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57	.496	ดีมาก	2
3. มีจุด/ ช่องการให้บริการที่เพียงพอ	173 (43.3)	227 (56.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43	.496	ดีมาก	5
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไปตามที่สำนักงานกำหนด	178 (44.5)	222 (55.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45	.498	ดีมาก	4
5. เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ	240 (60.0)	137 (34.3)	0 (0.00)	23 (5.8)	0 (0.00)	4.40	.543	ดีมาก	6
6. เจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามขั้นตอนต่อผู้มาใช้บริการตามบัตรคิว	279 (69.8)	121 (30.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47	.499	ดีมาก	3
โดยรวม						4.51	.245	ดีมาก	

จากตารางที่ 5 ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาสิริราชา ด้านกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 4.51$, $SD = .245$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 4.76$, $SD = .429$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 2 คือ มีผังลำดับขั้นตอน อธิบายลำดับการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.57$, $SD = .496$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามขั้นตอนต่อผู้มาใช้บริการตามบัตรคิว ($\bar{x} = 4.47$, $SD = .499$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และอันดับสุดท้ายอยู่อันดับที่ 6 คือ เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.40$, $SD = .543$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 6 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	180 (45.0)	167 (41.8)	53 (13.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.32	.695	ดีมาก	2
2. มีการจัดสถานที่ให้บริการที่เรียบร้อย	158 (39.5)	227 (56.8)	15 (3.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36	.553	ดีมาก	1
3. มีการจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกที่สวยงาม	73 (18.3)	219 (54.8)	108 (27.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91	.668	ดีมาก	10
4. ห้องน้ำมีความสะอาดถูกสุขอนามัย เช่น มีกระดาษชำระ มีเจลล้างมือบริเวณอ่างล้างมือในห้องน้ำ มีแม่บ้านทำความสะอาดต่อเนื่อง เป็นต้น	170 (42.5)	145 (36.3)	85 (21.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21	.771	ดีมาก	4
5. ทิศทางการจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตามสายงานไม่เดินวนไปวนมา	139 (34.8)	186 (46.5)	75 (18.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	.715	ดี	5
6. ในสำนักงานมีเครื่องมือให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกาหรือดินสอในการจดข้อมูลต่าง ๆ	136 (34.0)	135 (33.8)	129 (32.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.02	.815	ดี	7

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
7. มีเก้าอี้ไว้สำหรับนั่งรอดำเนินงานในสำนักงานที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	42 (10.5)	285 (71.3)	73 (18.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	.531	ดี	9
8. มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ผู้มาติดต่อ	58 (14.5)	256 (64.0)	86 (21.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93	.597	ดี	8
9. มีเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น เครื่องกบฏควิอัตโนมัติ เป็นต้น	68 (17.0)	204 (51.0)	128 (32.0)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.85	.685	ดี	11
10. มีป้ายบอกทางไปยังอาคารหรือช่องที่ติดต่อการเข้ารับบริการต่าง ๆ ที่เข้าใจง่าย	142 (35.5)	216 (54.0)	42 (10.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25	.631	ดีมาก	3
11. มีน้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการ	80 (20.0)	250 (62.5)	70 (17.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03	.613	ดี	6
12. มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	13 (3.3)	282 (70.5)	105 (26.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.77	.493	ดี	12
โดยรวม						4.06	.299	ดี	

จากตารางที่ 6 ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.06$, $SD = .299$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.36$, $SD = .553$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 2 คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ($\bar{X} = 4.32$, $SD = .695$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 3 คือ มีป้ายบอกทางไปยังอาคารหรือช่องที่ติดต่อการเข้ารับบริการต่าง ๆ ที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.25$, $SD = .631$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และสามอันดับสุดท้ายอยู่อันดับที่ 10 คือ มีการจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกที่สวยงาม ($\bar{X} = 3.91$, $SD = .668$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี อันดับที่ 11 มีเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในสำนักงานเช่น เครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.85$, $SD = .685$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และอันดับที่ 12 มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.77$, $SD = .493$) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 7 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำแนกตามประเภทที่มาติดต่อ

ประเภทงานที่มาติดต่อ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ฝ่ายทะเบียนรถ	218	4.41	.185	.293	.769
ฝ่ายอนุญาตขับรถ	182	4.41	.185		

* $p \geq .05$

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำแนกตามประเภทที่มาติดต่อ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
ประชาชนที่มารับบริการด้านประเภท ฝ้ายทะเลเบียดนวดและฝ้าย อนุญาตขับรถ จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย

บทที่ 5

สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยทำการศึกษาข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่ง จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลงานวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด อาชีพภาคเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000-20,000 บาท และประเภทของการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นฝ่ายทะเบียนรถ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาอำเภอศรีราชา

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนเห็นว่ามีความคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก คุณภาพการให้บริการอันดับที่ 2 คือ ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับดีมาก และคุณภาพการให้บริการอันดับที่ 3 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ด้านบุคลากรการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 11 ประเด็น พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และพิจารณาในแต่ละรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้ที่มารับบริการ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมีความรู้ทางวิชาการที่ถูกต้อง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และอันดับที่ 3 คือ ถึงแม้จะมีผู้รับบริการจำนวนมากเจ้าหน้าที่จะไม่แสดงอาการหงุดหงิดหรือไม่พอใจต่อผู้มารับบริการ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และสามอันดับสุดท้ายอยู่อันดับที่ 9 คือ

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อผิดพลาดของผู้มาใช้บริการ ได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 10 คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อเสนอแนะกับผู้มารับบริการอย่างชัดเจน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และอันดับที่ 11 คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องโดยไม่เกิดข้อผิดพลาด ก่อนส่งมอบเอกสารให้กับผู้มารับบริการ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 6 ประเด็น พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และพิจารณาในแต่ละรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ซับซ้อน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 2 คือ มีผังลำดับขั้นตอน อธิบายลำดับการให้บริการที่ชัดเจน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามขั้นตอนต่อผู้มาใช้บริการตามบัตรคิว คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และอันดับสุดท้ายอยู่อันดับที่ 6 คือ เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประกอบด้วย 12 ประเด็น พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และพิจารณาในแต่ละรายข้อ พบว่า อันดับที่ 1 คือ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่เรียบร้อย คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 2 คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก อันดับที่ 3 คือ มีป้ายบอกทางไปยังอาคารหรือช่องที่ติดต่อการเข้ารับบริการต่าง ๆ ที่เข้าใจง่าย คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก และสามอันดับสุดท้ายอยู่ อันดับที่ 10 คือ มีการจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกที่สวยงาม คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี อันดับที่ 11 มีเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในสำนักงานเช่น เครื่องกบฏบัตรคิวอัตโนมัติ เป็นต้น คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี และอันดับที่ 12 มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา จำแนกตามประเภทที่มาติดต่อ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสมมาตร ปัตตานี (2555) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้กว้างถึงที่สร้างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ได้มีมาตรการต่าง ๆ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งในด้านผู้มาใช้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายรายชื่อได้ ดังนี้

ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้แตกต่างจากงานวิจัยของ สุนิดา เจริญ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัด เทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพเป็นมิตรและให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความอดทนในการให้บริการ มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและยังสามารถให้บริการจนสำเร็จตรงตามความต้องการประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายประเด็นได้ ดังนี้

ประเด็นกริยาท่าทาง โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อประชาชนแม้จะมีผู้รับบริการจำนวนมากเจ้าหน้าที่ไม่แสดงอาการหงุดหงิดหรือไม่พอใจต่อประชาชนและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับที่ดีมาก

ประเด็นวาจา โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด

ที่สุภาพกับประชาชนและ เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามและอธิบายข้อเสนอแนะกับประชาชน ได้อย่างชัดเจน ประชาชนจึงมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับที่ดีมาก

ประเด็นการเอาใจใส่ โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจ เนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ประชาชนด้วยการไต่ถามความต้องการในการเข้ารับบริการ เมื่อเห็นประชาชน แสดงท่าทางสงสัย เจ้าหน้าที่จะเข้าไปสอบถามทันทีและเมื่อประชาชนเกิดปัญหาหรือมีข้อสงสัย เจ้าหน้าที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตน ประชาชนจึงมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับที่ดีมาก

ประเด็นความเชี่ยวชาญในการให้บริการ โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ดีมาก ซึ่งความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจ เนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมีความรู้ทางวิชาการที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และ หาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อผิดพลาดของผู้มาใช้บริการ ได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องโดยไม่เกิดข้อผิดพลาดก่อนส่งมอบเอกสารให้กับประชาชน ประชาชนจึงมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับที่ดีมาก

ด้านกระบวนการ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับ งานวิจัยของสมมาตร ปัดธานี (2555) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีจุดการให้บริการที่เพียงพอ ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายประเด็นได้ ดังนี้

ประเด็นสะดวก/รวดเร็ว โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ขั้นตอนการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ไม่ซับซ้อน มีผังลำดับขั้นตอน อธิบายลำดับการให้บริการ ที่ชัดเจน มีจุด/ช่องการให้บริการที่เพียงพอและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมเป็นไป ตามที่สำนักงานกำหนด ประชาชนจึงมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับที่ดีมาก

ประเด็นความเสมอภาค โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามขั้นตอนต่อผู้มาใช้บริการตามบัตรคิว ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับที่ดีมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา สุวรรณราชย์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก สุนิตา เจริญ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี กฤษดา เจริญสุข (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนาจอมเทียน ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับดี และประวร ไชยอ้าย (2556) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถสำนักงานขนส่งจังหวัด ชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีทิวทัศน์ที่สวยงามและเหมาะสม ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายประเด็นได้ ดังนี้

ประเด็นความสะอาด โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจ เนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา สถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีการจัดสถานที่ให้บริการที่เรียบร้อย มีการจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกที่สวยงาม ห้องน้ำมีความสะอาดถูกสุขอนามัย เช่น มีกระดาษชำระ มีเจลล้างมือบริเวณอ่างล้างมือในห้องน้ำ มีแม่บ้านทำความสะอาดต่อเนื่อง เป็นต้น และทิศทางการจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตามสายงานไม่เดินวนไปวนมาประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดีมาก

ประเด็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวก โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจ เนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ในสำนักงานมีเครื่องมือให้ความสะดวกแก่ประชาชน เช่น ปากกาหรือดินสอ

ในการจัดข้อมูลต่าง ๆ มีเก้าอี้ไว้สำหรับนั่งรอดำเนินงานในสำนักงานที่เพียงพอต่อประชาชน มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน มีเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น เครื่องกบฏคิวอัตโนมัติ เป็นต้น มีป้ายบอกทางไปยังอาคารหรือช่องที่ติดต่อการเข้ารับบริการต่าง ๆ ที่เข้าใจง่าย มีน้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการและมีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา พบว่า ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในสำนักงาน มีเครื่องมือที่ทำให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี จึงควรต้องปรับปรุงประเด็นดังกล่าว เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น และทำให้ทุกด้านของการให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนได้สูงสุด ในส่วนของผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความทันสมัย สวยงาม โดยมีพื้นที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอไม่แน่นจนเกินไป และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครันอยู่พร้อมตลอดเวลา
2. สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ควรปรับปรุงป้ายจุดบอกทางรวมถึงป้ายในการติดต่อบอกจุดบริการประชาชนให้มีสีสันทันเป็นจุดสนใจมองเห็นได้ง่ายอยู่ตลอดเวลา เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องการจัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกที่สวยงามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่สุดท้าย ควรมีการปรับปรุงภายในอาคารและภายนอกอาคารให้สวยงาม จัดตกแต่งต้นไม้และสวนภายนอกให้สวยงาม ร่มรื่น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ รวมทั้งปรับปรุงตกแต่งภายในอาคารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เพื่อภาพลักษณ์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา ดียิ่งขึ้น
2. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องมีเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในสำนักงาน เช่น เครื่องกบฏคิวอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่สุดท้าย ควรปรับปรุงเครื่องกบฏคิวให้เพียงพอต่อประเภทที่มารับบริการในสำนักงานขนส่งและมีความทันสมัยมากขึ้น มีจอโทรทัศน์บอกลำดับคิวของผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้งเสียงบอกลำดับคิว

ที่ได้ยื่นชัดเจน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายในการมาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

3. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องมีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่สุดท้าย ควรมีการจัดพื้นที่สำรองที่จอดรถไว้เพื่อรถของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ เช่น ประสิทธิภาพจากการให้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภาครัฐในบริเวณใกล้เคียง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่อไป เช่น เทศบาลเมืองศรีราชา เทศบาลสาธารณสุขเมืองศรีราชา เป็นต้น