

การประเมินคุณภาพการบริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

QUALITY SERVICE ASSESSMENT

A CASE STUDY OF LAND TRANSPORT DEPARTMENT AREA 2

พรรณพร จันทราสกาวงศ์¹
บุรีสร ไตรรัตน์²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษากระบวนการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของในการบริการ 2 ชนิด คือ การออกใบแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ 2522 ภายในสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ 3.) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการ 4. เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการนั้นๆ โดยใช้เครื่องมือที่ใช้คือ วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริการทั้ง 2 ชนิด จำนวน 4 คน และใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมิติการประเมินคุณภาพการบริการในทฤษฎีการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) และหาค่าความต้องการจำเป็น Modified Priority Need Index (PNI modified) ใช้วิธีในการศึกษาโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งจากสูตรการคำนวณพบว่า จำนวนผู้ให้บริการในงานใบอนุญาตทั้งหมด 102,870 คน คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการทั้งหมด 400 คน ทั้งนี้เนื่องจากสถิติผู้ใช้บริการที่ได้มานั้นมาจากจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมดในรายการกระบวนการใบอนุญาตขับรถ ภายในสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ซึ่งในรายการกระบวนการนี้แบ่งชนิดการบริการออกเป็นหลายชนิดด้วยกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการแบ่งออกเป็นบริการที่ทำการศึกษาคิดละ 200 คน

ผลการศึกษา พบว่า

ผู้ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 2 ชนิดส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งระดับการศึกษาที่พบมากที่สุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์รับบริการในการบริการนั้นๆมาก่อน ซึ่งจากการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้นพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในทั้ง 2 ชนิดนั้น มีความเข้าใจและมีความเชี่ยวชาญ สามารถปฏิบัติงานได้ทั้ง 2 กระบวนการเป็นอย่างดี เนื่องจากทางสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 มีหลักการทำงานแบบหมุนเวียนงาน (Job Rotation) กันอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นเพิ่มทักษะให้แก่พนักงาน ทั้งยังมีการพัฒนาอบรมและประเมินคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ อันก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากการใช้เครื่องมือแบบสอบถามเพื่อวัดคุณภาพการบริการตามแต่ละมิติของทฤษฎีนั้น ทำให้ทราบว่า การบริการทั้ง 2 ชนิดดังกล่าว มีคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก และมีค่าความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เนื่องจากความพึงพอใจในการบริการนั้นมีมากกว่าความคาดหวัง หรืออาจกล่าวได้ว่าความคาดหวังนั้นต่ำกว่าความพึงพอใจที่มี โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจนั้น ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการรับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านความไว้วางใจ มิติที่ 3 ด้านความรับผิดชอบ และด้านที่ 4 ด้านความมั่นใจ อันมีความเชื่อมโยงกับทฤษฎีการประเมินคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการบริการชนิดนั้นๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ เพื่อให้ได้เป็นการบริการที่มีคุณภาพและนำไปสู่การพัฒนาให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การประเมินคุณภาพการบริการ, สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2, SERVQUAL Theory, ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This research is aimed to study 1. To study the process of developing the service quality of 2 types of service quality issuance of driver's licenses and edit entries in the driver's license under the car and replacement of the driving license, Car Transport Act 1979 Bangkok office area 2 2. The level of expectation and satisfaction in service. 3. To compare the difference between personal factors, expectations and satisfaction in the service. 4. To analyze and propose solutions to improve services. By using in-depth interviews as an instrument for gathering fundamental information of both services, and also using questionnaires to collect information in accordance with quality service assessment theory "SERVQUAL", and Modified Priority Need Index (PNI modified). This sampling provides an opportunity. The formula is found the number of service users in all licenses 102,870 peoples, requires a sample of 400 patients' total. This is because the statistics used are derived from the number of people who use services in the process driving license within Transport Bangkok area 2 offices. In this process, this is divided into several different types of services together. Researcher has been divided into the service of the study of 200 peoples.

The results of this research reveal that most of clients' genders were men. It was also found that the highest education level was a bachelor's degree and possessed past-experience with using the service. According to information collected from in-depth interviews, results show all staff clearly understood and were experts regarding the working processes as a result of the department's flexibility of individuals job task and responsibility. In addition, the organization also offers continual staff training and service quality assessment, which are the keys to efficient and effective performance. Information collected from questionnaire, in term of dimension in theory, shows that both services had a quality level and PNI value of "more" because the level of satisfactions was lower than expectations, however, the expectation level was lower than satisfactory. The personal factors that had an affect on expectation and satisfaction were gender, level of education, and service experiences regarding reliability, responsiveness, and assurance dimensions. The result conforms to the SERVQUAL theory that past experiences are an important factor that can affect to expectation in quality of services.

Recommendation from this research is that improved service quality has to be made a concern to those personal factors which mean development and assessment through using personal factor as a variable evaluation tool in order to improve the service quality that will result in more sustainable improvements of performance.

Keywords: Quality Service Assessment / Land Transport Department Area 2 / Servqual Theory / Expectation / Satisfaction.

บทนำ

เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ ไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสารที่ส่งถึงกันได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้องที่จะพัฒนาปรับปรุงระบบราชการให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ (ช่วงระยะปี พ.ศ. 2546-2550) ในการ พัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ เป็นการยึดเอาหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน อันมีเป้าหมายหลักในการพัฒนาระบบราชการไทย โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการจัดตั้งการประกวดรางวัลคุณภาพการบริการประชาชนให้แก่หน่วยงานของรัฐขึ้น

ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการจังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชนฯ รวมถึงสถาบันอุดมศึกษา ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นการส่งเสริม เชิดชูเกียรติ และให้เป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ของหน่วยงานที่มีความตั้งใจและพัฒนาและสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชน ภายใต้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ในขณะที่รัฐบาลมีการปรับปรุงพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเพื่อศักยภาพที่ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องในทุกๆ หน่วยงาน การขนส่งคมนาคมนั้นก็ถือว่าเป็นหนึ่งในสิ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญและเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าไปกับสิ่งอื่นๆ ซึ่งกรมการขนส่งทางบกได้มีการ

พัฒนาคุณภาพไม่ว่าจะเป็นคุณภาพด้านการขนส่ง รวมไปถึงการบริการประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง และให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งกรมขนส่งทางบกได้มีค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร คือ S (Service Mind/ บริการดี) = ยิ้มด้วยใจ พร้อมให้บริการ มาตรฐานเป็นเลิศ, M (Morality/ มีคุณธรรม) = ฟังความคิดเห็น เน้นรับผิดชอบ ตรวจสอบได้, D (Development/ นำสู่การพัฒนา) = เทคโนโลยี นำสมัย ก้าวไกลอย่างมืออาชีพ และหนึ่งในพันธกิจของกรมการขนส่งทางบกยังมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศอีกด้วยทั้งนี้สำนักงานขนส่งทางบก กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 นั้นได้น้อมเอาวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมไปถึงค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร มาเป็นหลักในการปฏิบัติและพัฒนาองค์กรและการบริการประชาชนของตนมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการประมวลรางวัลคุณภาพการบริการประชาชนแห่งชาติที่รัฐบาล โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)ได้จัดทำขึ้น กรมการขนส่งทางบก นั้นได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติมาตลอดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550-2555

ซึ่งรางวัลเหล่านี้ที่กรมการขนส่งทางบกและสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 ได้รับนั้น แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการด้านการบริการประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งทางสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 มีการใช้หลักในการบริหารกิจการภาครัฐแนวใหม่ อันเป็นหลักการบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management) อันมีวัตถุประสงค์หลักคือ เรื่องของการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของส่วนราชการ โดยการนำเอาหลักการบริหารของภาคเอกชน มาใช้ในการบริหารกิจการประเทศและสังคม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ตรวจสอบได้ มีความยุติธรรม เปิดเผย และเสมอขึ้นในสังคมไทย

ทั้งนี้เพื่อเป็นการชี้ให้เห็นว่าการคุณภาพบริการนั้นประสบปัญหาหรือไม่ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร เพื่อให้เกิดการต่อยอดและการนำพัฒนาในให้บริการประชาชนของหน่วยงานสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 ตลอดจนกรมการขนส่งและหน่วยงานราชการอื่นๆให้เป็นประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ

3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการ

4. เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการนั้นๆ

วิธีการศึกษา

งานวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกๆหน่วยของประชากรนั้นได้มีโอกาสเท่ากันในการที่จะได้รับคัดเลือก (ศิริรัตน์ ชุนทดคล้าย, (ม.ป.ป.) : 102)

การศึกษากลุ่มประชากรที่มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก กล่าวคือมีจำนวนมากกว่า 500 คน ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขอบเขตกลุ่มประชากรตามแนวคิดของ Yamane (1967) เป็นการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 0.05 จากสูตรการคำนวณพบว่า จำนวนผู้ใช้บริการในงานใบอนุญาตทั้งหมด 102,870 คน จากระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 0.05 ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการทั้งหมด 400 คน ทั้งนี้เนื่องจากสถิติผู้ใช้บริการที่ได้มานั้นมาจากจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการทั้งหมดในรายกระบวนการใบอนุญาตขับรถยนต์ตามพรบ. 2552 ภายในสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ซึ่งในรายกระบวนการนี้แบ่งชนิดการบริการออกเป็นหลายชนิดด้วยกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการแบ่งออกเป็นบริการที่ทำการศึกษานี้คือ 200 คน

ในส่วนของงานวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จากการเก็บข้อมูลขั้นพื้นฐานด้วยการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้นเป็นจำนวนทั้งหมด 4 คน โดยแบ่งเป็นหัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตฯ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในรายการใบอนุญาตฯ จำนวน 3 คน อันเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะในประเด็นด้านการบริการ และการวัดคุณภาพการบริการประชาชนในรายการการออกใบแทนและการแก้ไขรายการใบใบอนุญาตขับรถ และการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการบริการ

และความคาดหวังและการบริการที่ได้รับจริง นำไปสู่การวิเคราะห์คุณภาพการบริการในชนดินนั้นๆตามเครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ ประกอบกับการศึกษาในภาคเอกสาร งานวิจัย บทความวิชาการ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง และขอบเขตของทฤษฎี SERVQUAL theory ที่ได้นำมาเป็นกรอบการทำวิจัยในครั้งนี้

2. ด้านพื้นที่ศึกษาในพื้นที่สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริการประชาชน ในส่วนของรายการกระบวนการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถยนต์ ซึ่งได้รับรางวัลชมเชยในรายการกระบวนการในปี 2550 และการออกใบแทนและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถ ซึ่งได้รับรางวัลในรายการกระบวนการในปี 2552

3. ด้านประชากร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตด้านประชากรแบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

3.1 งานวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากรที่ใช้ในรูปแบบการวิจัยนี้ประกอบไปด้วย หัวหน้าฝ่ายงานใบอนุญาต และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการประชาชนในรายการกระบวนการออกใบแทนและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถ และรายการกระบวนการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

3.2 งานวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ขอบเขตด้านประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการในการบริการประชาชนในรายการกระบวนการออกใบแทนและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถ และรายการกระบวนการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษา สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 นั้น ใช้วิธีแบบสอบถาม เนื่องจาก ตามที่ได้บทวนวรรณกรรมมานั้น Callan (1989) กล่าวว่า การวัดคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของการบริการนั้นเป็นเรื่องที่วัดได้ยาก การวัดระดับความคาดหวังเพื่อมาเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับจริงจึงเป็นการวัดที่สามารถนำมาเปรียบเทียบเพื่อให้สะท้อนถึงคุณภาพของการบริการได้ ซึ่งคำถามในแบบสอบถามนั้นเป็นการเก็บข้อมูล 2 รูปแบบ คือ

- แบบสัมภาษณ์ เป็นเจ้าหน้าที่หรือบุคคลกรที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน และผู้วางแผนตรวจสอบ หรือประเมินคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 อันเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยงานหลักในการบริการประชาชนในรายการกระบวนการออกใบแทนและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถ และรายการกระบวนการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถยนต์ตามพรบ. 2552 ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 รวมไปถึงการประเมินคุณภาพการบริการ และแนวทางการแก้ไขและพัฒนา มีส่วนประกอบทั้งหมด 3 ส่วนด้วยกัน คือ 1. ส่วนของปัจจัยนำเข้า (Input) 2. ส่วนของกระบวนการ (Process) 3. ส่วนของปัจจัยผลิต (Output)

- แบบสอบถาม แบบสอบถามนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมิน “ความคาดหวังก่อนรับบริการ” และ “ความพึงพอใจหลัง” โดยคำถามในส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่มีรูปแบบจาก มิติทั้ง 5 มิติ ของ SERVQUAL โดย Zeithaml (1990) ดังนี้

1. ความไว้วางใจ “Reliability”
2. ความมั่นใจ “Assurance”
3. ความชัดเจน “Tangible”
4. ความเอาใจใส่ “Empathy”
5. การตอบรับผู้รับบริการ “Responsiveness”

ในส่วนคำถามทั้ง 5 มิตินี้จะเป็นการวัดคุณภาพการบริการ จากการบริการ โดยให้ระดับคะแนนแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ความความคาดหวังก่อนรับบริการและความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยมีการจัดทำแบบตามมาตรฐานการประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็นการให้ค่าคะแนนตามน้ำหนักเพื่อเป็นการหาค่าเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของการบริการนั้นและความพึงพอใจภายหลังการรับบริการนั้นจริง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบความต้องการจำเป็นและแนวทางการพัฒนาการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และผู้ให้บริการการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตการขับรถตามพรบ. 2552 ภายในสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 ภายใต้มิติทั้ง 5 มิติของ SERVQUAL โดย Zeithaml (1990)

การพัฒนาเครื่องมือ

1. งานวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 การหาค่าความตรง (Validity)

การหาค่าความตรงในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามขึ้นและนำไปเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบความตรงในเชิงเนื้อหา (Content Validity) รวมไปถึงความตรงในเชิงโครงสร้าง (Content Validity) และความตรงในเชิงการใช้ภาษา (Verbal Validity) หลังจากนั้นทำการหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) ซึ่งในแต่ละข้อคำถามนั้นจะต้องมีค่าคะแนนอยู่ที่ 0.50 ขึ้นไป โดยในแบบสอบถามของงานวิจัยครั้งนี้ ค่า IOC ที่ได้จากคำถามทั้งหมด 26 ข้อ มีค่าเท่ากับ 0.87 อันถือได้ว่าผ่านเกณฑ์

1.2 การวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Reliability) แบบสอบถามในงานวิจัยนี้ผ่านการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในรายการบริการทั้ง 2 ชนิด โดยแบ่งเป็นการบริการละ 12 คน จากการคำนวณสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของคอนบราต (Conbach) อันมีเกณฑ์ในการทดสอบค่าอัลฟา (Alpha) อยู่ที่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งจากการคำนวณค่านั้น ในการบริการในรายการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์มีค่าอัลฟา (Alpha) อยู่ที่ 0.89 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้ ในส่วนของบริการชนิดการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถตามพรบ. 2552 มีค่าอัลฟา (Alpha) อยู่ที่ 0.93 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้เช่นเดียวกัน

2. งานวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 การหาค่าความตรง (Validity)

การหาค่าความตรงในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นและนำไปเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบความตรงในเชิงเนื้อหา (Content Validity) รวมไปถึงความตรงใน

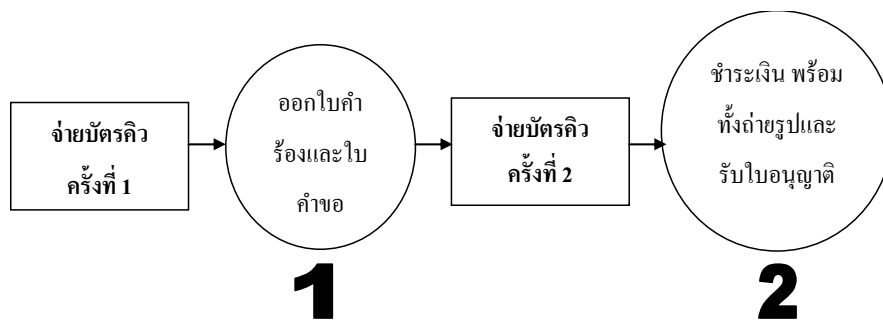
เชิงโครงสร้าง (Content Validity) และความตรงในเชิงการใช้ภาษา (Verbal Validity) หลังจากนั้นทำการหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) ซึ่งในแต่ละข้อคำถามนั้นจะต้องมีค่าคะแนนอยู่ที่ 0.50 ขึ้นไป โดยในแบบสอบถามของงานวิจัยครั้งนี้ ค่า IOC ที่ได้จากคำถามทั้งหมด 8 ข้อ มีค่าเท่ากับ 1.00 อันถือได้ว่าผ่านเกณฑ์

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษากระบวนการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

พนักงานทั้งหมดในส่วนของการรวบรวมงานใบอนุญาตนั้นมีทั้งหมด 37 คน พนักงานทุกคนที่มีความเกี่ยวข้องกับในการทำงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น ในการทำงานนั้นจะเน้นหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากภาคส่วนไหนมีงานเข้ามาจำนวนมาก จะมีการถ่ายโอนพนักงานในส่วนที่มีงานเข้มน้อยให้ไปเข้าไปช่วยในจุดนั้นด้วยการที่เป็นหลักการทำงานดังนี้ทำให้พนักงานทุกคนทราบในทุกส่วนของรายการกระบวนการใบอนุญาตและเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มความคล่องตัวให้กับการปฏิบัติงานรายงานดังกล่าวจำเป็นต้องทำหน้าที่ได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการทั้งหมดเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนของการเทคโนโลยีนั้นเป็นเทคโนโลยีที่ใช้ในการประกอบงานบริการ และเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งการบริการทุกชนิดภายใต้กรมขนส่งนั้นจะใช้เทคโนโลยีตั้งแต่การเรียงบัตรคิวแบบระบบดิจิทัล การใช้กล้องถ่ายรูป เครื่องทำใบขับขี่แบบสมาร์ทการ์ด ฯลฯ อันเป็นเทคโนโลยีในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่การบริการ ด้านเทคโนโลยีที่เข้ามาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นถึงแม้ว่าจะมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลแล้ว แต่ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ระบบเอกสารอยู่ เนื่องด้วยให้เป็นการป้องกันในเรื่องของข้อมูลสูญหายและความแม่นยำของเจ้าหน้าที่ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการของทั้ง 2 ชนิดนั้น เป็นดังต่อไปนี้

1.1 การออกใบแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

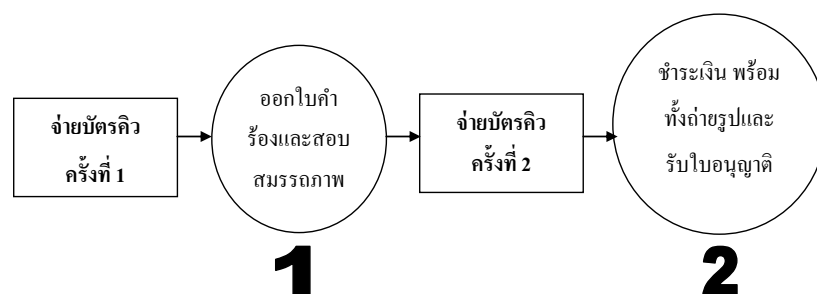


ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการบริการรายการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ขั้นตอนนั้นเริ่มจากการให้ประชาชนตรวจสอบหลักฐานการออกใบแทนทั้งหมดให้ถูกต้องก่อนที่นำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป จากนั้น หากดำเนินการถูกต้องแล้วจะมีการจ่ายบัตรคิวเพื่อให้ยื่นเรื่อง จากนั้นประชาชนจะต้องนำเอกสารมาให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้ออกใบคำร้องพร้อมทั้งใบคำขอในการขอแก้ไขและออกใบแทน ซึ่งในขั้นตอนนี้ประชาชนจะต้องตรวจสอบข้อมูลของตนเองว่าถูกต้องแล้วหรือไม่ ถ้าหากว่าถูกต้องให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือการจ่ายบัตรคิวอีก

ครั้งหนึ่งเพื่อให้รอชำระเงิน ซึ่งในช่องให้บริการในการชำระเงินนั้นมีทั้งหมด 7 ช่องบริการ หากว่าประชาชนได้บัตรคิวในช่องใดให้เข้าไปรอชำระเงินในช่องนั้นได้เลย จากนั้นจะเป็นขั้นตอนการถ่ายรูป และออกใบอนุญาตขับรถพร้อมทั้งได้รับใบขับขี่ภายในบริการที่ประชาชนได้รับนั้นได้เลย ซึ่งประชาชนจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลให้เรียบร้อยเช่นกัน

1.2 การเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตการขับรถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ 2552



ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการบริการการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตการขับรถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ 2552

เริ่มต้นด้วยการที่ประชาชนจะต้องตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่นำมาทั้งหมดเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ซึ่งจะมีการจ่ายบัตรคิวให้ประชาชนรอตามเลขที่ตนได้รับ เพื่อที่จะนำเรื่องที่ต้องการไปออกใบคำร้อง จากนั้นจะนำหลักฐานและใบคำร้องไปยังการทดสอบสมรรถภาพทางร่างกายตามหลักที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้ ต่อมาหากผู้ที่มีความประสงค์ในการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตได้ทำการทดสอบสมรรถภาพทางร่างกายเรียบร้อยแล้ว ประชาชนจะต้องรับบัตรคิวใหม่อีกครั้งเพื่อนำไปรอชำระเงิน ถ่ายรูปและทางเจ้าหน้าที่จะออกใบอนุญาตให้เลขภายในช่องบริการเดียวกัน

รายการบริการเปลี่ยนชนิดฯ นั้นจะแบ่งชนิดออกเป็น การเปลี่ยนชนิดแบบธรรมดา ได้แก่ การเปลี่ยนชนิดใบ

อนุญาตขับรถชนิดจาก 1 ปี ไปเป็น 5 ปี ทั้งรถจักรยานยนต์และรถยนต์ การเปลี่ยนชนิดอีกแบบคือการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับขี่แบบสาธารณะ ทั้งสองชนิดจะมีขั้นตอนเช่นเดียวกัน และต้องใช้ใบรับรองทางการแพทย์เช่นเดียวกันกับครั้งที่ประชาชนมาสอบใบอนุญาตขับรถครั้งแรก พร้อมทั้งนำบัตรประชาชนมาด้วย ซึ่งความพิเศษของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 คือ ไม่ทำการถ่ายเอกสารสำเนาบัตรประชาชน เพื่อเป็นการลดใช้กระดาษ (Paperless)

จากการเก็บข้อมูลพบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการในรายการกระบวนการใบอนุญาตนั้นมีจำนวนประมาณ 100 คน ต่อวัน ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในรายการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วย

รถยนต์ การคาดคะเนจำนวนคนที่เข้ามาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ นั้นไม่สามารถคาดคะเนได้โดยตรง แต่สามารถคาดคะเนได้จากวันหยุดของหน่วยงานเอกชน ซึ่งในวันที่มีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ทางเจ้าหน้าที่จะมีแผนในการรับมือ คือเริ่มทำงานในเวลาที่เร็วขึ้นเนื่องจากว่าการบริการหลายชนิดไม่ว่าจะเป็น การเปลี่ยนชนิด ต่ออายุ ฯลฯ ระบบการทำงานมีการยืดหยุ่น หากการบริการในส่วนไหนมีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จะมีการถ่ายโอนพนักงานไปยังส่วนนั้นๆ และลดการทำงานในส่วนที่มีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนน้อย

ซึ่งจากการบริการนั้นประชาชนส่วนใหญ่มาจากการที่ประชาชนเตรียมเวลาไม่พอในการรับบริการ ทางสำนักงานขนส่งฯ จะมีวิธีแก้ไขปัญหานี้โดยการแจ้งให้ทราบถึงเงื่อนไขในความยืดหยุ่นต่อเวลาในการรับ เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการไม่ได้ทันท่วงทีนำไปสู่ปัญหาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ทางหัวหน้าฝ่ายนั้นจะเข้ามาจัดการกับปัญหาเมื่อประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น เจ้าหน้าที่ที่ภายในสำนักงานนั้นมีความเข้าใจถึงปัญหาและทราบถึงหลักวิธีการในการรับมือกับปัญหาที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในการบริการ มีการชี้แจงส่วนบุคคลและชี้แจงผ่านไมโครโฟน เจ้าหน้าที่กล่าวว่าต้องใช้ความใจเย็นและอดทนในการบริการ หัวหน้าฝ่ายจะมีการย้ำเตือนลูกน้องเสมอให้ความอดทนและใจเย็นในการบริการ ซึ่งการแก้ไขปัญหาคือความไม่พึงพอใจในการรอการบริการด้วยการนำระบบเรียงคิว เป็นวิธีที่ช่วยลดปัญหาลงได้มาก และเป็นหนึ่งวิธีที่ทำให้เกิดรูปแบบการบริการที่มีความโปร่งใสมากขึ้น

ในส่วนปัญหาในเรื่องของตัวระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) นั้น ทางหน่วยและศูนย์ที่เกี่ยวข้องนั้น มีการรับทราบถึงปัญหาและได้พยายามแก้ไขปัญหายุ่งยุดตลอดเวลา ทั้งนี้ต้องรอเรื่องของงบประมาณที่จะนำมาแก้ไขในแต่ละปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องของการรอคอยที่เกิดจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) จัดข้อ นั้น เจ้าหน้าที่จะมีการแจ้งแก่ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการไป ส่วนหนึ่งก่อนที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) จะเกิดข้อขัดข้องว่าสามารถรับบริการได้ไหม โดยไม่ต้องจับบัตรคิวในคราวหน้า ให้นำเรื่องมาแจ้งแก่เจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งการแก้ไขปัญหานี้จะเป็นในรูปแบบการขอความร่วมมือกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ให้เกิดความเข้าใจในงานและปัญหาที่พบทั้งระบบการทำงาน

สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 นั้นมีการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมถึงการวัดคุณภาพการบริการเช่นกัน เป็นการวัดคุณภาพการบริการที่อยู่ภายใต้

มาตรฐานความเป็นเลิศทางการบริการที่ทางสำนักงานขนส่งพื้นที่ 2 นั้นได้รับรางวัลมา นำมาเป็นมาตรฐานหรือเกณฑ์ในการวัดและการดำรงรักษาให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ มีการวัดความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน มีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนได้ประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่การประเมินนั้นจะมีเกณฑ์วัดมาตรฐานเป็นนาฬิกา มีการจับเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตามรายละเอียดการและขั้นตอนที่กำหนดไว้หลังจากที่ทำการประเมินแล้ว จะจัดทำผลการประเมินไปยังกลุ่มวิชาการภายในสำนักงานขนส่งฯ ซึ่งทางกลุ่มวิชาการจะทำการประเมินและวิเคราะห์ว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่นั้นคงอยู่ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้หรือไม่ จากการกล่าวของเจ้าหน้าที่นั้นทราบว่า ผลการประเมินนั้นเข้ามาเป็นวาระในการประชุมในทุกเดือน เพื่อสรุปปัญหาออกมาเป็นแนวทางการแก้ไข นำไปสู่การดำรงรักษาคุณภาพหรือนำไปพัฒนาต่อไป

2. ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ

2.1 ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ในการบริการออกไปแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย กว่าร้อยละ 70.5 อายุโดยเฉลี่ยของผู้ที่เข้ามาใช้บริการอยู่ที่ 18- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 ในส่วนของระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 46.0 และผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการในรายชื่อบริการนี้มาก่อน และมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ตามแต่ละมิติ ดังต่อไปนี้

• มิติที่ 1) ด้านความชัดเจนและสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ความคาดหวังในมิติที่ 1 ของการบริการชนิดนี้โดยรวมนั้นอยู่ในระดับ มาก อยู่ที่ 3.92 โดยเรื่องที่ได้รับการคาดหวังมากที่สุดเป็นเรื่องของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ ความคาดหวังมาก

ความพึงพอใจในด้านความชัดเจนและสิ่งที่จับต้องได้ เรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานนั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.37 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ส่วนค่าเฉลี่ยในความพึงพอใจรวมนั้นอยู่ที่ 4.30 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

• มิติที่ 2) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ระดับความคาดหวังรวมในมิติที่ 2 นั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 หมายความว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่ประชาชนให้ความ

คาดหวังมากที่สุดเป็นเรื่องความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล รวบรวมข้อมูล รวมถึงการปฏิบัติงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจรวม มิติที่ 2 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยเรื่องที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเรื่องของความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล รวบรวมข้อมูล รวมถึงการปฏิบัติงานอื่นๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

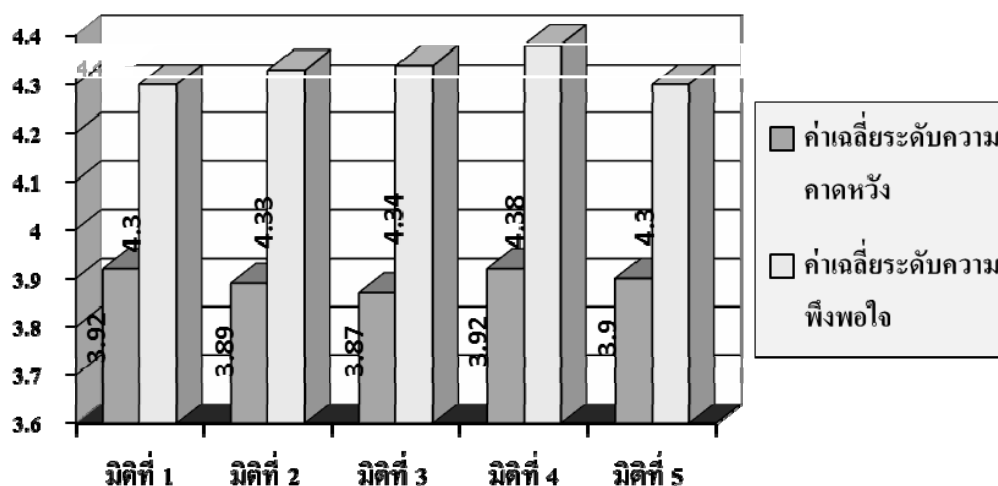
- มิติที่ 3) ด้านความรับผิดชอบและการตอบสนอง (Responsiveness) ระดับความคาดหวังรวมของมิติที่ 3 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 อยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก โดยเรื่องที่ได้รับความคาดหวังสูงสุดเป็นเรื่องของการตอบรับคำร้องขอของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจรวม มิติที่ 3 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยเรื่องที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเรื่องการตอบรับคำร้องขอของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

- มิติที่ 4 ด้านความมั่นใจ (Assurance) ระดับความคาดหวังรวมของมิติที่ 4 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 อยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก โดยเรื่องที่ได้รับความคาดหวังสูงสุดเป็นเรื่องผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและความมั่นคงทางกาย หรือทรัพย์สิน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจรวม

มิติที่ 4 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยเรื่องที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเรื่องมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเป็นเรื่องความเชี่ยวชาญในเรื่องของทักษะและเรื่องผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและความมั่นคงทางกาย หรือทรัพย์สิน ฯลฯ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก

- มิติที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ หรือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ระดับความคาดหวังรวมของมิติที่ 5 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 อยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก โดยเรื่องที่ได้รับความคาดหวังสูงสุดเป็นเรื่องความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจรวมมิติที่ 5 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยเรื่องที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเรื่องความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

โดยสรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจหลังการได้รับการบริการจริงนั้นปรากฏว่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจทั้งหมด 5 มิติในการบริการออกไปแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์อยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยทุกมิติประมาณ 3.51~4.50 หมายถึง มีความคาดหวังและความความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยตัวเลขค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจนั้นไม่มีมีความแตกต่างกัน ซึ่งสามารถแสดงเป็น แผนภูมิที่ 1 ได้ดังต่อไปนี้



2.2 การเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตการขับรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ 2522 จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในการบริการชนิดนี้ส่วน

ใหญ่เป็นเพศชาย กว่าร้อยละ 63.5 ซึ่งอายุโดยเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ที่ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.5 และประชาชน

ส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการกว่าร้อยละ 85.0 เป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการในรายบริการนี้มาก่อน และมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ตามแต่ละมิติดังต่อไปนี้

- มิติที่ 1) ด้านความชัดเจนและสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ความคาดหวังรวมในมิติที่ 1 ของการบริการชนิดนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ซึ่งถือได้ว่าเป็นความหวังสูงอยู่ในระดับมาก และเรื่องที่มีความคาดหวังสูงสุดเป็นเรื่องของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก

ความพึงพอใจรวมในมิติที่ 1 ของการบริการชนิดนี้อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 เรื่องที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเรื่องของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

- มิติที่ 2) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ระดับความคาดหวังรวมของมิติที่ 2 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 อยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก โดยเรื่องที่ได้รับความคาดหวังสูงสุดเป็นเรื่องของความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล รวบรวมข้อมูล รวมถึงการปฏิบัติงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจรวมมิติที่ 2 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยเรื่องที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเรื่องของพนักงานมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

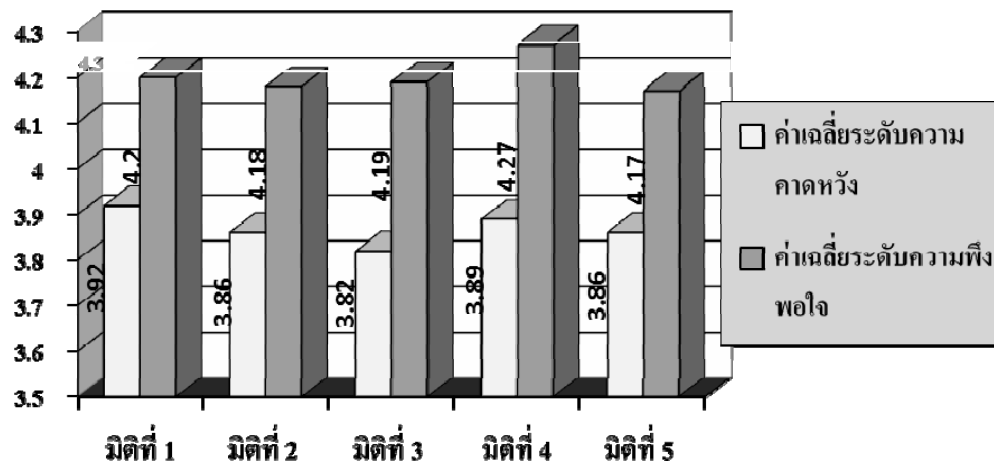
- มิติที่ 3) ด้านความรับผิดชอบและการตอบสนอง (Responsiveness) ระดับความคาดหวังรวมของมิติที่ 3 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 อยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก โดยเรื่องที่ได้รับความคาดหวังสูงสุดเป็นเรื่องของการตอบรับคำร้องขอของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจรวมมิติที่ 3 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยเรื่องที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

เป็นเรื่องการตอบรับคำร้องขอของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

- มิติที่ 4 ด้านความมั่นใจ (Assurance) ระดับความคาดหวังรวมของมิติที่ 4 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 อยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก โดยเรื่องที่ได้รับความคาดหวังสูงสุดเป็นเรื่องผู้ให้บริการมีการแสดงถึงความเชื่อ ความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจรวมมิติที่ 3 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยเรื่องที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันเป็นเรื่องความเชี่ยวชาญในเรื่องของทักษะในการบริการและเรื่องผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและความมั่นคงทางกาย หรือทรัพย์สิน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

- มิติที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ หรือการเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา (Empathy) ระดับความคาดหวังรวมของมิติที่ 5 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 อยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก โดยเรื่องที่ได้รับความคาดหวังสูงสุดเท่ากันเป็นเรื่องของความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและเรื่องการบริการนั้นมีความง่ายในการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความคาดหวังมาก ระดับความพึงพอใจรวมมิติที่ 5 ในการบริการนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจ โดยเรื่องที่ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเรื่องผู้ให้บริการมีการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าปัญหาที่ทราบมา จะได้รับการแก้ไขได้อย่างแน่นอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก

โดยสรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจหลังการได้รับการบริการจริงนั้นปรากฏว่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจทั้งหมด 5 มิติของการบริการในรายการการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตการขับรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ 2522 อยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยทุกมิติประมาณ 3.51~4.50 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยตัวเลขค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึง



พหุคูณนั้นไม่มีความแตกต่างมากนัก ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภูมิที่ 2 ได้ดังต่อไปนี้

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการ โดยสรุปนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ .05 ในรายการรายการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ดังนี้

- มิติที่ 1 ด้านความชัดเจนและสิ่งที่จำเป็นต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ ระดับการศึกษา (Sig = .000) และ เพศ (Sig = .024)

- มิติที่ 2 ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ได้แก่ ระดับการศึกษา (Sig = .001) และ ประสบการณ์การรับบริการ (Sig = .008)

- มิติที่ 3 ด้านความรับผิดชอบและการตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการ (Sig = .000) และ ระดับการศึกษา (Sig = .001)

- มิติที่ 4 ด้านความมั่นใจ (Assurance) ได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการ (Sig = .000) และระดับการศึกษา (Sig = .008)

- มิติที่ 5 ด้านความเอาใจใส่หรือเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการ (Sig = .000)

ในส่วนของการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตการขับรถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ 2522 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความ

คาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ .05 มีดังต่อไปนี้

- มิติที่ 1 ด้านความชัดเจนและสิ่งที่จำเป็นต้องได้ (Tangibility) นั้นไม่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน

- มิติที่ 2 ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ได้แก่ เพศ (Sig = .014) และ ระดับการศึกษา (Sig = .033)

- มิติที่ 3 ด้านความรับผิดชอบและการตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการ (Sig = .005), เพศ (Sig = .022) และระดับการศึกษา (Sig = .053)

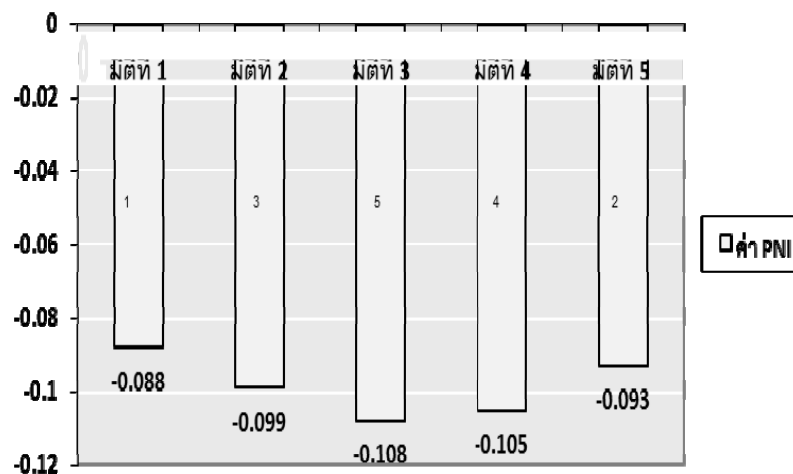
- มิติที่ 4 ด้านความมั่นใจ (Assurance) ได้แก่ เพศ (Sig = .014)

- มิติที่ 5 ด้านความเอาใจใส่หรือเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ได้แก่ ประสบการณ์การรับบริการ (Sig = .009)

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่พบว่าส่งผลต่อความแตกต่างในความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุดทั้งสองชนิดการบริการคือด้าน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การรับบริการ ส่งผลต่อในมิติที่ 2 ด้านความไว้วางใจ (Reliability), มิติที่ 3 ด้านความรับผิดชอบและการตอบสนอง (Responsiveness) และมิติที่ 4 ด้านความมั่นใจ (Assurance)

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อนำมาเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการนั้นๆ

4.1 รายการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

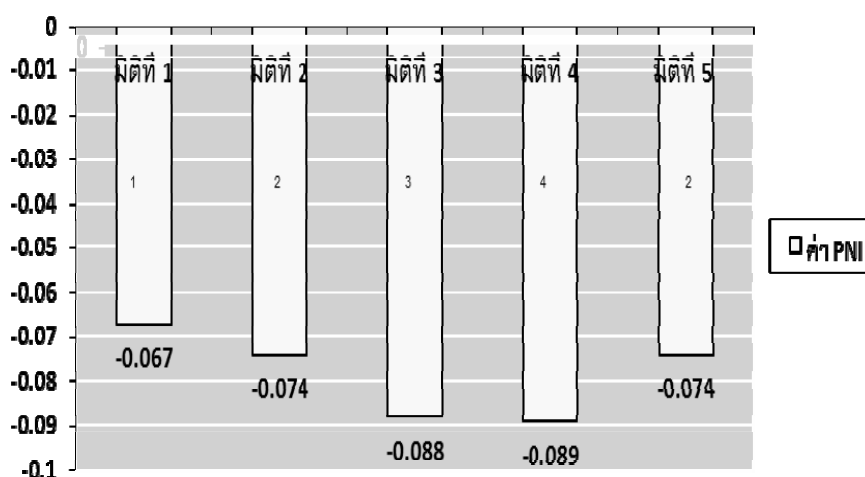


แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงลำดับค่าความจำเป็นของแต่ละมิติในการพัฒนาคุณภาพการบริการในส่วนของการบริการ
รายการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

สรุปทั้ง 5 มิติในการบริการในรายการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถและการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ นั้น พบว่า ความคาดหวังในการบริการแต่ละมิติมีค่าน้อยกว่าความพึงพอใจที่ได้รับ ซึ่งถือได้ว่าคุณภาพการบริการนั้นเป็นไปในเชิงบวก และค่าความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยรวมทุกมิติในการบริการในรายการนี้นั้น อันดับที่ 1 คือมิติที่ 1 ด้านความชัดเจนและ

สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) อันดับที่ 2 คือ มิติที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ หรือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) อันดับที่ 3 คือ มิติที่ 2 ด้านความไว้วางใจ (Reliability) อันดับที่ 4 คือ มิติที่ 4 ด้านความมั่นใจ (Assurance) อันดับที่ 5 คือ มิติที่ 3 ด้านความรับผิดชอบและการตอบสนอง (Responsiveness)

4.2 การเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตการขับรถยนต์
ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ 2522



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงลำดับค่าความจำเป็นของแต่ละมิติในการพัฒนาคุณภาพการบริการในส่วนของการบริการ
เปลี่ยนชนิดใบอนุญาตการขับรถยนต์ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ 2522

สรุปทั้ง 5 มิติในการบริการในรายการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตการขับรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ 2522 นั้น พบว่า ความคาดหวังในการบริการแต่ละมิติมีค่าน้อยกว่าความพึงพอใจที่ได้รับ ซึ่งถือได้ว่าคุณภาพการบริการนั้นเป็นไปในเชิงบวก และค่าความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการ

บริการโดยรวมทุกมิติในการบริการในรายการนี้นั้นอันดับที่ 1 คือมิติที่ 1 ด้านความชัดเจนและสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) อันดับที่ 2 คือ มิติที่ 2 ด้านความไว้วางใจ (Reliability) และ มิติที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ หรือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) อันดับที่ 3 คือ มิติที่ 3 ด้านความรับผิดชอบและการ

ตอบสนอง (Responsiveness) อันดับที่ 4 คือ มิติที่ 4 ด้านความมั่นใจ (Assurance)

อภิปรายผลการศึกษา

สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 นั้นมีการพัฒนาคุณภาพและการปฏิบัติงานแบบเชิงรุก ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสองแบบทำให้ทราบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการทั้งสองชนิดส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 18-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ ปริญญาตรี และเคยได้รับการบริการทั้งสองชนิดนี้มาก่อน โดยปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศของผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับรถ หรือเกี่ยวกับด้านการขนส่งทางบกนั้นพบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย และประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยของศิลปชัย อุ่นอรุณ. (2554) และณัชชาธิ์ เกิดพรจิรพัฒน์. (2550) พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับยานยนต์หรือการขับขี่ยานยนต์มีปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศชายเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ตามแต่ละมิติการวัดคุณภาพความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการนั้น การบริการภายในสำนักงานได้รับความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ซึ่งวิเคราะห์ตามแต่ละมิติในการวัดคุณภาพของ Parasuraman Valarie A. Zeithami, Leonard L. Berry ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ด้านความชัดเจนและสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ภายในสำนักงานขนส่งฯ ได้มีความใส่ใจในเรื่องระเบียบการจัดวาง การจัดเนื้อที่การให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และมีการคำนึงถึงความสะอาดและสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการให้บริการและความพร้อมในเรื่องของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพเรียบร้อย และมีความพร้อมที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากพบว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความคาดหวังเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่า และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวังในมิตินี้คือ เพศ ทำให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละเพศนั้นมีความแตกต่างกันในเรื่องของค่านิยม ความคิด รวมไปถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการรับ-ส่งข้อมูลที่แตกต่างกัน

มิติที่ 2 ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ผลการสำรวจพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในมิติที่ 2 เนื่องจากเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานมีการดำเนินการที่แม่นยำ ทั้งด้านข้อมูลและเอกสารที่ใช้ในการประกอบการบริการโดยมีการเน้นย้ำถึงความถูกต้องของข้อมูลประชาชน

อยู่เสมอเพื่อป้องกันความผิดพลาดและลดความล่าช้าในการแก้ไขในภายภาคหน้า รวมไปถึงการที่ทางสำนักงานมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะความพร้อมในการให้บริการในเวลาที่เหมาะสมอย่างช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในมิตินี้คือ ระดับการศึกษา, ประสบการณ์ในการรับบริการ และเพศ ซึ่งประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรีและเคยมีประสบการณ์ในการรับบริการมาก่อน

มิติที่ 3 ด้านความรับผิดชอบและการตอบสนอง (Responsiveness) ประชาชนมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในมิติที่ 3 นี้ทั้งสองชนิดการบริการ เนื่องจากมีการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการพร้อมทั้งมีความพยายามที่จะทำตามในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจคือ ประสบการณ์การรับบริการและระดับการศึกษา

มิติที่ 4 ด้านความมั่นใจ (Assurance) ในมิตินี้ทั้งสองการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังที่มี แสดงให้เห็นว่าทางสำนักงานขนส่งฯ นั้นเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องของทักษะการบริการ ทั้งยังมีความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ที่เข้ามาติดต่อเนื่องจากทักษะ Service Mind เหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยทั้งความมั่นคงทางกายและทางทรัพย์สินในที่นี้ อาจจะหมายถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสำคัญ เป็นต้น ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความแตกต่างทางความคาดหวังและความพึงพอใจในมิติที่ 4 นี้คือ เพศ, ประสบการณ์รับบริการ และระดับการศึกษา

มิติที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ หรือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) สำนักงานขนส่งฯ แสดงให้ผู้รับเห็นว่ามีความเอาใจใส่ ทั้งยังทำให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกว่าการติดต่อภายในสำนักงานในรายการใบอนุญาตนั้นมีความง่ายและมีความสะดวกสบาย และที่สำคัญของมิตินี้ที่แสดงถึงคุณภาพในการบริการคือ มีการรับฟังเสียง และคำร้องของผู้ให้บริการและทำให้มั่นใจว่าสิ่งที่กล่าวไปนั้นไม่จะเป็นคำชมหรือปัญหาที่พบจะได้รับการแก้ไขและปรับปรุงอย่างแน่นอน เนื่องจากทางสำนักงานฯ มีการจัดทำการประเมินคุณภาพการบริการจากประชาชนเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความใส่ใจและรักในการบริการ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ

คือ ประสิทธิภาพการรับบริการ ซึ่งประสิทธิภาพในอดีตนั้นเป็นตัวกับหนดความคาดหวังในอนาคตเพื่อ หากมีประสิทธิภาพมีความสำเร็จสูงความคาดหวังจะสูงตามไปเป็นลำดับ จะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา และ ประสิทธิภาพในการรับบริการนั้นส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจอันนำไปสู่คุณภาพการบริการ ทั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพการบริการนั้นจึงจำเป็นในการคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มระดับประสิทธิภาพในการบริการให้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้การวิเคราะห์และคำนวณค่าทำให้เห็นว่าค่า PNI ของในแต่ละมิติทั้งสองชนิดการบริการนั้นเป็นค่าที่คิดลบหมายความว่าบริการที่ทำการสำรวจนั้น ได้รับความพึงพอใจ มากกว่าความคาดหวังที่มี หรืออาจกล่าวได้ว่า ความหวังที่มีนั้นต่ำกว่าความพึงพอใจที่ได้รับ ซึ่งนับได้ว่าเป็นการบริการที่แสดงถึงคุณภาพ ตามที่ Smith and Houston (1982) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการนั้น สัมพันธ์กับการได้รับความมั่นใจหรือการตอบรับและไม่ตอบรับความคาดหวังของลูกค้า และ Lewis and Broom (1983) กล่าวว่า คุณภาพการบริการนั้น เป็นการวัดว่า ระดับของการบริการที่ถูกส่งต่อไปให้ผู้รับบริการนั้น ตรงตามความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับใด และการส่งต่อการบริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึงความสอดคล้องกันของความคาดหวังของลูกค้ากับองค์ประกอบขั้นพื้นฐาน โดยทั้งสองการบริการนั้นเป็นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ซึ่งหากเปรียบเทียบกับงานวิจัยชิ้นอื่นนั้น กรณีศึกษานี้ มีความบกพร่องในการบริการน้อย เนื่องจากทางสำนักงานขนส่งมีความใส่ใจในการพัฒนาและรักษาระดับเกณฑ์ หรือคุณภาพในการให้บริการอยู่เสมอ จากข้อมูลการสัมภาษณ์ ทำให้ได้ทราบว่า หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตนั้นๆ เป็นผู้ที่มีความเข้าใจในงานและเอาใจใส่ในด้านการพัฒนาทั้งเรื่องของบุคลากร วิธี และขั้นตอนการบริการ เพื่อให้ประชาชนได้ประโยชน์สูงสุดจากการมารับบริการในส่วนดังกล่าวถือได้ว่าตรงตามหลักเกณฑ์ของการบริการสาธารณะ โดยวันดี กิมล่อง, 2550) และจินตนา บุญบงการ, 2539) กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะนั้นถือว่าการบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยการบริการสาธารณะนั้นจะต้องเป็นไปด้วยการอำนวยความสะดวก มีการประสานสัมพันธ์ในงานที่ขัดหลักความเสมอภาคเท่าเทียม ทั้งมีความยุติธรรม รวดเร็วอันเป็นองค์ประกอบในการสนองความต้องการให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจ กล่าวคือเป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (Package Service) และ

สำนักงานขนส่งฯแห่งนี้ยังมีการคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม หรือประชาชนอันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ เป็นเหตุให้การบริการนั้นจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้วยเรื่องของขนาด การวางแผนการให้บริการสาธารณะเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดเกิดแก่ประชาชน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เศรษฐกิจนั้นจึงเป็นผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง ตามรูปแบบการสนับสนุนของรัฐ แนวคิดการบริหารจัดการเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีนั้น ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน ทำให้เกิดเทคโนโลยีใหม่ๆ ขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสารสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้นำมาสู่การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ นำมาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดความทันสมัย ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดคุณภาพในการบริการมากขึ้น

อันเป็นปัจจัยที่ทำให้ทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้มอบรางวัลคุณภาพการบริการในรายกระบวนการให้แก่สองชนิดการบริการนี้ เพราะถือว่าการลักษณะของการบริการที่ดีนั้น ไม่ได้เป็นเพียงผลของการบริการแต่ยังคำนึงถึงภาพลักษณ์ การรับรู้ทางประสาทสัมผัสต่างๆ ของผู้รับบริการด้วย ไม่ว่าจะเป็น คุณลักษณะของผู้ให้บริการ ความตั้งใจจริงในการบริการพร้อมด้วยคุณสมบัติของผู้บริการที่ดี และความพยายามที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพต้นตัวในการเรียนรู้ อยู่เสมอ และซื่อสัตย์รักษาภาพลักษณ์ที่ดีให้กับงานบริการและองค์กรด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 มีการกำหนดให้คณะกรรมการที่ดูแลด้านคุณภาพการบริการของรัฐเข้ามาตรวจสอบดูแลและประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ และร่วมกันกับสำนักงานหรือหน่วยงานย่อยนั้นๆ สร้างเป็นหลักการพัฒนาคุณภาพแต่ละพื้นที่ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานนั้นมีการดูแลประชาชนครอบคลุมแต่ละพื้นที่ ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่และประชาชนแตกต่างกัน อาจจะเป็นเหตุให้หลักเกณฑ์การพัฒนาในรูปแบบเดียวกันทั้งหมด ไม่สามารถตอบสนองต่อคุณภาพการบริการในแต่ละพื้นที่ได้

1.2 มีการพัฒนาเครือข่ายใหญ่ทาง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเสถียรและครอบคลุมในการทำงานของภาครัฐ เนื่องจากข้อมูล

พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลประชาชนของหน่วยงานใหญ่นั้นยังขาดความแน่นอนและระบบยังไม่สามารถรับการป้อนข้อมูลจำนวนมากได้โดยไม่พบข้อผิดพลาดและล่าช้า

1.3 กำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการและเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการทั้งระยะสั้นและระยะยาวโดยคำนึงถึงความยั่งยืนของคุณภาพในการบริการระดับประเทศ เนื่องด้วยหน่วยงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาในด้านเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการดำเนินการขั้นตอนต่าง และเพื่อให้ก้าวทันกระแสโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงควรมีการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ควรมีการอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่ให้บริการในด้านการสื่อสาร หรือคุณสมบัติในการให้บริการที่ดีไม่ว่าจะเป็น ด้านการอธิบาย และด้านความสุภาพ ฯลฯ เป็นต้น เนื่องจากพบว่าข้อมูลจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนั้นประชาชนยังคงขาดความพึงพอใจในด้านเหล่านี้

2.2 มีการจัดสถานที่และจุดอำนวยความสะดวกให้เพียงพอในการรองรับผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก เนื่องจากข้อมูลพบว่าประชาชนเข้ามาใช้บริการภายในสำนักงานเป็นจำนวนมาก และมีการเสริมคำแนะนำจากประชาชนในเรื่องของสถานที่และการรับรองให้เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่จอดรถ ขนาดของพื้นที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ ฯลฯ เป็นต้น

2.3 ควรมีการขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้ามาดูแลและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่มีความล่าช้าให้ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบเทคโนโลยีที่ล่าช้าและปัญหาอื่นๆจากเทคโนโลยีตามข้อมูลที่พบนั้นเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการให้บริการอันนำไปสู่ระดับความพึงพอใจที่ลดลง

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยเรื่อง “การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2” นั้น เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ต้องการศึกษาวิจัยที่มีบริบทเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยขอเสนอคำแนะนำดังต่อไปนี้

3.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในแต่ละมิติให้เฉพาะเจาะจงในเชิงปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

3.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาข้อเปรียบเทียบในกรณีศึกษาอื่นๆ หรือรายการกระบวนการอื่นที่ไม่รับรางวัล เพื่อผลการศึกษาที่มีความแตกต่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น

3.3 ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชนไม่ว่าจะเป็นแบบสนทนากลุ่ม (focus group) หรือรูปแบบอื่น เพื่อให้ได้เห็นถึงมุมมองคุณภาพและการพัฒนาการบริการที่หลากหลายและตรงจุดการบริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชนนาฏ พันธุ์ศุภผล. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลธิชา ชุ่มชื่น. (2553). การประยุกต์ใช้ SERVQUAL ในภาครัฐบาลไทย “ระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (VDO Conference) ในสถานพินิจเด็กและเยาวชนจังหวัดระยอง”, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัชวาล ทัดศิริข. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ “ความหมายการวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย”, วารสาร รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปีที่ 7 ฉบับที่ 1.
- ณัชชาธิ์ เกิดพรจิรพัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ของกรมขนส่งทางบก, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ธิดารัตน์ คำภามูล. (2552). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปัญญาวุธ ถมยวิทย์. (2553). กรณีศึกษาการวัดคุณภาพการบริการหลังการขายโดยใช้แบบจำลองSERVQUAL. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มะแอน ราโอ. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการศึกษาต่อของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานี. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- วิพุธ อ่องสกุล. (2548). คู่มือแนวทางการดำเนินงานในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน, สำนักงาน ก.พ.ร. กรุงเทพฯ.

- (2550). “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2550” ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน (Best Practice), กรุงเทพฯ.
- ศิริพร อ่วมมีเพียร และวณิชญ์ สกุลนุ้ย (2552). ความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยราชพฤกษ์, วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ศิลปชัย อุณอรุณ. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อการจัดความสูญเสียและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สาวณี สงสุข. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีคอน พีพีเล จังหวัดกระบี่, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสดมปอร์ต.
- สิริกร เลิศทหาร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริการธนาคารออมสิน เขตพระนครศรีอยุธยา 2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอกสิทธิ์ คงทอง. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการฝากส่งสินค้าผ่านบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Arash Shahin. (n.d.). **SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services**, Department of Management, University of Isfahan, Iran.
- Daman M. Leich, Sinan Gökduman and Thomas Baaken. (2010). “**Service Innovation**” Project Report “**An Evolution of New Service Development Practice**”, University of Applied Science.
- I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. (2006). **the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction “The Example of CJCU Library”**, Chang Jung Christian University, Journal of Information & Optimization Sciences, Vol. 27 No.1, Taiwan.
- P. den Hertog. (2010). **managing service innovation: firm-level dynamic capabilities and policy options**, Faculty of Economics and Business.
- Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, the Journal of Marketing, Journal of Marketing, Vol. 49 No. 4. The Journal of Marketing,
- Pichanan Praypraew. (2012). **Evaluating Customer Satisfaction Regarding Hotel Service by Using SERVQUAL**, Silpakorn University.
- Prabha Ramseook-Munhurrin, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidooz. (2010) **Service Quality in the Public Service International Journal of Management and Marketing Research**, University of Technology, Mauritius.

