

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์

People's satisfaction in the service of the Surin Provincial Transport Office

ธัญญาดา กลีบม่วง¹

Thananyada Kleepmuang¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์และเพื่อหาผลจากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ ในด้านการให้บริการ ด้านวิธีการ/ช่องทางชำระค่าธรรมเนียม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพผู้มารับบริการ ประเภทบริการที่มาติดต่อรับบริการ และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .95 และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติเชิงปริมาณ (ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ F-test

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนในจังหวัดสุรินทร์ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านวิธีการ/ช่องทางชำระค่าธรรมเนียม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ ควรมีการศึกษาข้อมูล วางแผน หรือเกี่ยวกับการหาพื้นที่ใหม่ เพื่อขยายหรือเพิ่มการให้บริการประชาชนมากขึ้น เป็นการลดความแออัดของพื้นที่ให้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับนักบริหารรุ่นใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยาเขตสุรินทร์, Master's Student in Business Administration Program for Young Executives, Ramkhamhaeng University Surin Campus

Abstract

The purpose of this study was to study the level of people's satisfaction in the services of the Surin Provincial Transport Office and to use the results from the research as a guideline for improving the services to achieve the satisfaction of the people. Come to receive the service of the Surin Provincial Transport Office. In terms of service Methods/channels for payment of fees public relations Service location service personnel process/procedure of service and facilities Classified by personal factors, including gender, age, level of education service recipient status Type of service that comes to contact for service and number of service visits The study was an exploratory study. The population used in the study was 400 people who received the services of the Surin Provincial Transport Office, Muang District, Surin Province. The tool used in the study was a questionnaire with a confidence value of .95 and was processed using a statistical package (SPSS) using quantitative statistics (mean and standard deviation) and inferential statistics, including t-test and F-test.

The results of the study showed that the people's satisfaction in the service of the Surin Provincial Transport Office found that people in Surin Province Satisfaction with the overall service was at the highest level. Sorted in descending order as follows: followed by Facilities service personnel process/procedure of service method/channel of fee payment public relations and property services, respectively. Personal factors were not correlated with service satisfaction of the Surin Provincial Transport Office. For suggestions, it was found that the Surin Provincial Transport Office Information should be studied, planned, discussed about finding new areas. to expand or add more public services This reduces the congestion of the service area.

Keywords : satisfaction, Surin Provincial Transport Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้มีการแข่งขันสูง จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก และระบบราชการซึ่งเปรียบเสมือนกระดูกสันหลังของประเทศ ก็จะต้องมีการปฏิรูปเพื่อให้สามารถบริหารประเทศให้อยู่รอดและเจริญก้าวหน้าไปได้ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ ทำให้โลกก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจึงมีความสำคัญ เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและเป็นการพัฒนาการยกระดับความสามารถให้สูงขึ้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550) จากการพัฒนากระบวนการบริหารงานราชการของประเทศไทย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของ

การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการให้บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐและการให้บริการประชาชน โดยพัฒนาช่องทางการรับบริการที่ รวดเร็วและง่ายขึ้น โดยเฉพาะ ในสถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉิน เช่น ในช่วงสถานการณ์การระบาดของ โครonavirus-19 ภาครัฐมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบดิจิทัลที่สะดวกและตอบสนองต่อ ความ ต้องการของประชาชนมากขึ้นและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 86.25 สะท้อนให้เห็น ถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการภาครัฐที่สามารถสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับ ประชาชนที่รับบริการได้อย่างทันที (สำนักงานสภาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565 : 587-588)

การเปลี่ยนแปลงของสังคมและการพัฒนาองค์กรจะก่อให้เกิดการแข่งขัน การให้บริการมากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรภาครัฐเกิดการเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาการให้บริการ มีการบริหารงานแบบมุ่งสัมฤทธิ์ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ วัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน มีความผาสุกในการดำรงชีวิต และปัจจัยที่สำคัญก็คือการให้บริการ สาธารณะ โดยเฉพาะการให้บริการ ด้านการขนส่งสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการให้มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง ประหยัดและทันเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนทุกระดับจะต้องให้ ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบการให้บริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ภายใต้ระบบ บริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบทการเปลี่ยนแปลง (กรมการขนส่ง ทางบก, 2555 : 82) ดังนั้น ความพึงพอใจจากประชาชนผู้ใช้บริการ จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ส่งผล ให้หน่วยงานราชการประสบความสำเร็จเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนั้น ความสำคัญของการบริการจึงมี ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการโดยตรง เนื่องจากเป็นบุคคลแรกที่มีการปฏิสัมพันธ์ กับผู้มาใช้บริการ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับ การให้บริการ จนถึงการอำลาบุคคลนั้น การสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริการที่ดีจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ แท้จริง ตลอดจนการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริการให้ผู้บริหาร

สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์เป็นหน่วยราชการในส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ที่ให้บริการตามภารกิจและพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนอย่าง มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้ได้รับการบริการที่มีความ รวดเร็ว สะดวก และได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลไปถึงความพึงพอใจใน ภาพรวมที่มีต่อสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ (สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์, 2565)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ จึง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนและภาษีรถ งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ งานด้านตรวจสภาพรถ งานด้านประกอบการขนส่ง ซึ่งแต่ละงานบริการจะต้องมีการสำรวจในแต่ละประเด็นสำคัญประกอบด้วย

ด้านการให้บริการ ด้านวิธีการ/ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ยังต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อนำผลจากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการมารับบริการ ประเภทงานบริการ ที่มารับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ
2. ด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
3. ด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาช่วงเดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2566
4. ด้านกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยได้จากสูตรการคำนวณของ W.G.Cochran (1953)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีผู้เกี่ยวข้อง 2 ฝ่ายประกอบด้วยฝ่ายที่มีหน้าที่ให้บริการหรือเป็นเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และฝ่ายที่มาใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงานบริการให้เป็นที่พอใจตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลตามความพึงประสงค์ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษ คือ Satisfaction ไว้หลายๆ ความหมาย สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้คือ พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินสินค้าหรือบริการที่ให้ความสนใจว่าได้รับการตอบสนองความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด

สมบัติ บารมี (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีมีความสุข ที่แสดงออกหลังจากได้รับการกระตุ้นจากภายในและภายนอก ส่งผลเป็นทัศนคติทางบวกของบุคคลนั้นๆ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจใช้คำภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายถึง ระดับความรู้สึกนึกคิดทางบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของแต่ละบุคคล

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงการยอมรับ ความรู้สึกยินดี ความรู้สึกชอบ ที่ได้รับการบริการหรือได้รับการตอบสนองความต้องการ

วรายุทธ แก้วประทุม (2556) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ที่เป็นทางบวก ของบุคคลตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นความรู้สึกจะลดลงหรือเพิ่มขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

ธัญวัฒน์ ไทยเจริญ (2561) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกทางบวกที่เกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบจากประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ตนคาดหวังหรือความรู้สึกที่ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เช่น ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของรูปแบบเว็บไซต์ขั้นตอนในการให้บริการและค่าธรรมเนียมในการรับบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ ที่ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Satisfaction หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ความรู้สึกดี ชอบใจ แสดงความดีใจ แสดงความพอใจ แสดงความรู้สึกยินดี มีความสุข ที่แสดงออกมาจากแต่ละบุคคลที่ได้รับ หลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการ การสังเกตอาการกับปฏิกิริยาที่แสดงออกมาของบุคคลนั้น บางครั้งแสดงออกมาก่อนข้างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจที่ได้เกิดขึ้นนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Gronroos, 1982 Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000 พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

Lewis, and Bloom, 1983 ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos, 1982; 1990: 17 ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby, 1988: 15 กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988: 42; 1990: 18; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004: 78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler and Anderson, 1987: 102) พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติอย่างไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ตามแนวคิด Buzzell and Gale, 1987 คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการจากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler and Pankowski, 1996: 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการของแต่ละบุคคล จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมของหน่วยงานที่เป็นผู้ดำเนินการให้ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การให้บริการประชาชนด้วยจิตสาธารณะ มีสำนึกในการให้บริการและการให้บริการนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเสมอภาค และนำผลตอบกลับจากประชาชนในฐานะผู้รับบริการ มาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อพิจารณาในส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดทำบริการสาธารณะ คือ กฎหมายปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการสาธารณะ เป็นหลักพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. หลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ หมายความว่า การให้บริการสาธารณะต้องไม่มีวันหยุดนิ่ง เพราะจะทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ประเทศชาติจะได้รับความเสียหาย หลักการนี้สะท้อนให้เห็นว่า หลักการที่กำหนดในกฎหมายปกครองในด้านต่างๆ ทั้งนี้ นันทวัฒน์ บรมนนท์ (2553 : 354) ได้อธิบายว่า หลักการสำคัญของหลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มี

หน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง หากมีการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ

2. หลักความเปลี่ยนแปลงได้ของการจัดทำบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อให้ทันต่อความต้องการของประชาชน ตามความผันแปรของเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่ง นันทวัฒน์ บรมนันท์ (2553 : 358) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่ดี จะต้องสามารถปรับปรุง แก้ไข ได้ตลอดเวลา เพื่อให้มีความเหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. หลักความเสมอภาค ได้แก่ ความเสมอภาคของประชาชนที่จะได้รับการบริการสาธารณะ โดยเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ซึ่ง นันทวัฒน์ บรมนันท์ (2553 : 351) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า นอกจากความเสมอภาคที่ได้รับประโยชน์จากสาธารณะแล้ว ยังหมายความรวมถึงความเสมอภาคที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

คุณภาพของการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการของภาครัฐ ทำให้ภาครัฐต้องหันมาให้ความสำคัญกับการจัดการสมัยใหม่ที่มีระบบคุณภาพมากขึ้น

นพพล สุนทรนนท์ (2549 : 48) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพคือ ความมุ่งมั่นและการแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดคุณภาพความต้องการหรืออยากได้คืออะไร ด้วยเหตุนี้องค์การจึงต้อง จัดระบบการจัดการเพื่อรองรับการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในองค์การเพื่อตอบสนองต่อลูกค้า อยู่เสมอด้วยเช่นกัน

จากคำนิยามของคุณภาพข้างต้น ทำให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่ องค์การจะต้องนำแนวความคิดของคุณภาพมาใช้ในองค์การ เพื่อสนับสนุนให้องค์การดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพและมีการเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น

หลักการสำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพ ประกอบด้วย 3 ประการ คือ(รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2557 : 5-21)

1. หลักการความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ คือ ผู้รับบริการจะจำแนกออกเป็น 2 ภาคคือ

1.1 ภาคธุรกิจหรือภาคเอกชน ได้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการที่เป็นเรื่องซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ

1.2 ภาครัฐ ได้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการที่ภาครัฐจัดให้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดความต้องการของผู้รับบริการ จะมีความแตกต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องศึกษา ทำความเข้าใจ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้สูงสุด

2. หลักการให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานบริการ การนำเสนอการบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้การต้อนรับ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือแก้ปัญหา การให้

ข้อมูลข่าวสาร การให้คำแนะนำ ปรีกษาในเรื่อง ต่าง ๆ ล้วนแสดงถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการ ในอาชีพบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริการจะเป็นบุคคลสำคัญของการ ให้บริการ จะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการที่จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของการบริการที่ดี ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

3. หลักการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ เมื่อหน่วยงานให้ความสำคัญและตระหนักในการ ดำเนินการให้ประสบความสำเร็จในระยะยาว ก็จะต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างเสริมคุณภาพของ การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ อย่างจริงจัง จึงมีแนวทางเสริมสร้างคุณภาพของการบริการให้มีส่วน สัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารการบริการขององค์กร การปฏิบัติงาน อากาการของผู้ ให้บริการและการรับรู้การ บริการของผู้รับบริการ

ดังนั้นการบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพจะต้องมีการดำเนินการ โดยการวิเคราะห์ ความต้องการคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังรวมทั้ง การ วิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะและการแสดงออกในการบริการที่ผู้ให้บริการเห็นว่ามีคุณภาพอย่างแท้จริง และนำมากำหนดเป็นเกณฑ์หรือเกณฑ์มาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ

4. แนวคิดเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (1997) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปร หรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึง พอใจ และความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมทางการตลาดจะมีเพียงแค่ 4 ตัวแปร เท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมา มีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมา อีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้อง กับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจ ทางด้านการบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด สุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด จำนวน 400 คน ได้จากการคำนวณ ตามวิธีของ W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการทบทวนวรรณกรรม สามารถจำแนกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
ประเภทงานบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับ
ความเห็น (rating scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้การดำเนินการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เป็นการหา
ค่าเชื่อมั่นแบบวัดความสอดคล้องภายใน โดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยกำหนดให้ค่าความเชื่อมั่น
ต้องมากกว่า 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามสามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้ จากการศึกษาพบว่า
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของกลุ่มตัวอย่างทดลอง 40 คน จึงสามารถ
นำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 รายต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูล (Secondary Source) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ
(Primary Source) ซึ่งรายละเอียดดังนี้

1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าข้อมูลเอกสาร
บทความทางวิชาการ แนวคิด ผลงานวิจัย เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์
ที่ปรึกษามาจัดทำแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และเลือกเก็บรวบรวม
ข้อมูลครบ 400 ชุด ในขั้นต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรม
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ จะนำข้อมูลที่ได้จาก
แบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษาจากกลุ่ม
ตัวอย่าง เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ อธิบาย
สถิติค่าที (Independent t-test) สถิติ F-test (One Way ANOVA) และในกรณีที่ผลการศึกษามีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ
Least-Significant Different (LSD)

ผลการวิจัย

1. ผู้มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ อายุ 21 - 40 ปี มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ซึ่งมีสถานะเป็นเจ้าของรถ ที่มาดำเนินการงานด้านทะเบียนและภาษีรถมากที่สุด และส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่มาดำเนินการจำนวน 1 - 3 ครั้งต่อปี
2. ผู้มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ มีความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนและภาษีรถ งานด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ งานด้านตรวจสภาพรถ และงานด้านประกอบการขนส่ง ซึ่งมีข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านวิธีการหรือช่องทางการชำระเงิน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในส่วนของสถานที่ให้บริการ เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีพื้นที่คับแคบ จึงควรมีการขยายพื้นที่ให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการประชาชน

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มารับบริการ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ประเภทงานบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านวิธีการ/ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ณรงค์ เครือมิ่งมงคล (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์แตกต่างกัน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อนำผลจากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ เนื่องจาก มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ประชาชนให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นหน่วยงานทาง

ราชการที่มีขั้นตอนการดำเนินการ การประชาสัมพันธ์ สถานที่สะอาด สะดวกต่อการเดินทาง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการ ตลอดจนกระบวนการที่สะดวก ครบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นเพศใด อายุเท่าใด อยู่ในสถานะไหน ไม่ว่าจะมาติดต่องานไหน และจำนวนครั้งในการติดต่อเท่าใด การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น สิ่งที่ควรคำนึงถึงนอกจากความพร้อมของเอกสาร ข้อมูล ขั้นตอนกระบวนการ รวมทั้งสื่อที่ใช้ในสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์แล้ว สิ่งที่ขาดไม่ได้ในระบบงานบริการนี้คือ ใจที่เต็มไปด้วยการบริการ ดังผลที่ปรากฏว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจกับการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์เป็นอย่างมากที่สุด ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดอีกข้อหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพในแง่ของการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ต่อไป นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังให้ข้อเสนอแนะในส่วน of สถาน ที่หรือพื้นที่ให้บริการ ควรมีการขยายพื้นที่เพื่อรองรับการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นสิ่งที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์จะต้องมีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับการหาสถานที่ใหม่ เพื่อขยายการรองรับการให้บริการประชาชนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ ควรมีการเปรียบเทียบกับการศึกษาความพึงพอใจของสำนักงานขนส่งจังหวัดอื่นๆ
2. การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาแต่ละครั้งเปรียบเทียบข้อมูล และมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เห็นผลแตกต่าง
3. สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ ควรมีการศึกษาข้อมูล วางแผน หรือ เกี่ยวกับการหาพื้นที่ใหม่ เพื่อขยายหรือเพิ่มการให้บริการประชาชนมากขึ้น เป็นการลดความแออัดของพื้นที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะการนำไปประยุกต์ใช้

1. สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ ควรจะมีการออกแบบและพัฒนาเครื่องมือ ตลอดจนกลไกต่างๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการเพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม
2. สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ ควรจะมีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกไตรมาส หรือทุก 6 เดือน เพื่อจะได้นำข้อมูลที่สำคัญจากผู้ใช้บริการมาใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนา และการจัดให้บริการต่างๆให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ เพื่อจะได้ข้อมูลสำหรับนำมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก.(2554).รายงานประจำปี 2554.กรุงเทพมหานคร. กองแผนงาน.2554. : 5
- กรมการขนส่งทางบก.(2555).รายงานแผนปฏิบัติการราชการกรมการขนส่งทางบก 2555.กรุงเทพมหานคร. กองแผนงาน.2555. : 82
- กรมการขนส่งทางบก.(2565).รายงานประจำปี 2565.กรุงเทพมหานคร. กองแผนงาน.2565. : 2
- กิตติกานต์ พรหมเมตจิต.(2562).ความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท แมกซ์คอร์ลอจิสติกส์.มหาวิทยาลัยเกริก
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม.(2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการ ส่วน ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. สิงห์บุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2550).การพัฒนาระบบราชการไทย การพัฒนาองค์การและสร้าง องค์การที่เรียนรู้.วารสารสถาบันพระปกเกล้า ปี 2546 เล่มที่ 2
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์.(2551). จิตวิทยาการบริการ .กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551
- จุไรพร พินิจชอบ.(2560).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่ม ผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพปฏิล สุนทรนนท์.(2549).การจัดการคุณภาพโดยรวม ในโรงพยาบาลภาครัฐของไทย. มหาวิทยาลัย รามคำแหง/กรุงเทพมหานคร.
- นันทวัฒน์ บรมนนท์.(2553).สัญญาทางปกครอง.พิมพ์ครั้งที่ 3, แก้ไขเพิ่มเติม.กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, 2553.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.สำนักวิทยบริการ.(2555).ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- วรายุทธ แก้วประทุม.(2556).การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงาน ของ โรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัชรวิ ภูรักษา.2562.ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาล ตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงใหม่.มหาวิทยาลัยสยาม
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2557). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารองค์การภาครัฐ หน่วยที่ 1. ในเอกสารการ สอนชุดวิชาการบริหารองค์การภาครัฐ. (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2557). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หน่วยที่ 7. ในเอกสารการสอนชุด วิชาการ บริหารองค์การภาครัฐ. (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บู้คส์
สมบัติร บารมี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทมหาชน ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์.(2565).ภารกิจและหน้าที่. ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2566, จาก
<https://srn.dlt.go.th/th>

Buzzell, R.D. and Gale, B.T. (1987) The PIMS Principles Linking Strategy and
Performance. Free Press, New York.

Crosby. (1988). The Eternally Successful Organization. New York : McGraw-Hill.