

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี
Quality of Service for the People of the Nonthaburi Provincial Transport Office

แพรวนภา มหามาศย์
ผศ.ดร.สุกานดา จันทวารีย์
พระครูสุตวรธรรมกิจ, ผศ.ดร.
วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด
Prawnapa Mahamat
Asst.Prof. Dr.Sukanda Junthavaree
Phrakhru Sutavorathammit, Asst. Prof. Dr.
RoiEt Buddhist college
Email: praw.pp1188@gmail.com

วันที่รับบทความ: 19 สิงหาคม 2565; วันที่แก้ไขบทความ 21 สิงหาคม 2565; วันที่ตอบรับบทความ: 22 สิงหาคม 2565
Received: August 19, 2022; Revised: August 21, 2022; Accepted: August 22, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี คือการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การโดยทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 ท่าน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันทุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน 3). ความคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวทางข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาบริการคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี 1) ควรเพิ่มช่องบริการแบบเลื่อนล้อต่อภาษี และช่องการให้บริการภายในตึกเพิ่มขึ้น 2) ควรเพิ่ม

จำนวนบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อภาระงานและผู้มาใช้บริการ 3) จัดให้มีตู้ ATM เพิ่มขึ้น และควรจัดให้มีการชำระค่าบริการแบบการจ่ายเงินด้วยการสแกน QR Code ทั้งในส่วนของการเลื่อนล้อต่อภาษี การทำใบขับขี่ และทุกส่วนในสำนักงานขนส่งนทบุรี

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การบริการ, การขนส่ง

Abstract

This research has 3 objectives: 1) to study the quality of public service of the Nonthaburi Provincial Land Transport Office; 2) to compare the people's opinions on the quality of public service of the Nonthaburi Provincial Land Transport Office. classified by personal factors 3) to study the guidelines Quality Improvement of Public Service of the Nonthaburi Provincial Land Transport Office. This research Conducted in accordance with the integrated research methodology. is quantitative research A sample of 400 people was used. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation. and analyzed by testing the t and the F value test with a one-way analysis of variance and qualitative research methods by means of in-depth interviews with 12 key informants.

The results showed that 1) Opinions on the quality of public service of the Nonthaburi Provincial Land Transport Office Overall, it's at a high level. The mean is 4.09 2) The results of comparing the quality of public service of the Nonthaburi Provincial Land Transport Office. Classified by personal factors such as gender, age, education level, occupation and monthly income. It was found that people of different ages, people of different ages There was an opinion on the quality of public service of the Nonthaburi Provincial Land Transport Office. All the differences were statistically significant at the 0.05 level. As for the people with different gender, education, occupation and monthly income. There was an opinion on the quality of public service of the Nonthaburi Provincial Land Transport Office. no different 3) Comments on guidelines, suggestions for improvement Develop service quality of public service of the Nonthaburi Provincial Land Transport Office 1) should increase the service channel by rolling wheels per tax and more service channels in the building 2) should increase the number of personnel or officers to be sufficient for the workload and users. Scan the QR Code, both in the tax wheel scrolling section. driving license and all parts in the Nonthaburi Transport Office.

Keywords: service quality, service, transportation

บทนำ

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงาน ภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิด การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการพัฒนาในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติที่สำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540 – 2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552)

จังหวัดนนทบุรีเป็นศูนย์กลางแห่งหนึ่งทางเศรษฐกิจของภาคกลาง เป็นเมืองที่มีท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย นนทบุรีจึงถูกพัฒนาให้เป็นเมืองศูนย์กลางความเจริญในทุกๆด้าน ส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการขยายตัวของการใช้ที่ดินอย่างไร้ทิศทาง เมืองมีการขยายตัวออกไปอย่างรวดเร็ว มีการตั้งถิ่นฐานที่อยู่อาศัยโดยรอบขอบเมือง ทำให้ปริมาณความต้องการในการเดินทางเข้าสู่ตัวเมืองมีมากขึ้น รถยนต์ส่วนบุคคล และจักรยานยนต์จึงเป็นทางเลือกที่ชาวนนทบุรีส่วนใหญ่ใช้ในการเดินทาง เป็นผลต่อเนื่องให้จำนวนอัตราการใช้รถเพิ่มขึ้นจึงทำให้เกิดปริมาณยานพาหนะเพิ่มขึ้นทุกวันมีทั้งรถจอดประกอบทั้งที่ถูกประเภทและไม่ถูกประเภทหลบเลี่ยงการเสียภาษีรถยนต์บ้าง สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เปิดสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ครั้งแรกเมื่อวันที่ 7 กันยายน 2522 โดยเช่าอาคารเป็นสำนักงานตลอดมา จนกระทั่งในปีงบประมาณ 2533 ได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี บนพื้นที่ประมาณ 15 ไร่ ตั้งอยู่บนเลขที่ 297 ถนนติวานนท์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เชื่อมกับโรงพยาบาลโรคทรวงอก โดยเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2534 เป็นต้นมา ต่อมาในปีงบประมาณ 2537 ได้รับงบประมาณในการก่อสร้างอาคารงานทะเบียนรถยนต์ สำหรับให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาษีรถและใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และใบอนุญาตเป็นผู้ประจำรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก โดยเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2537 เป็นต้นมา

ภารกิจของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถ และการตรวจสภาพรถ ใบอนุญาตขับรถ ใบอนุญาตผู้ประจำรถ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ งานด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ส่วนบุคคล ใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง (เฉพาะการบรรจุรถ การเปลี่ยนรถใหม่แทนรถเก่าตามลักษณะเดิมและการถอนรถ วางแผนและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และกำกับดูแลสถานประกอบการของเอกชนในเขตพื้นที่ ที่ได้รับอนุญาตจากกรมฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย เขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมดมี 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนนทบุรี อำเภopakเกร็ด อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางกรวย อำเภอบางใหญ่ และอำเภอไทรน้อย (กรมการขนส่งทางบก, 2564:ออนไลน์) มีประชากรทั้งหมด 1,276,745 คน ตามข้อมูลจำนวนประชากรของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 (จังหวัดนนทบุรี, 2564:ออนไลน์)

ประเทศไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรม ด้านการคมนาคม ด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกแห่งการพัฒนา ทำให้การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐในด้านสาธารณูปโภคตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งปัจจุบันภาครัฐและประชาชนมีความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น โดยภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุง การบริการให้มีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ การแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาบริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ฉะนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาส่วนนี้ หรือนำไปสู่การพัฒนาปัญหาการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรีครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำนวน 1,276,745 คน คือประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่สามารถขอรับใบขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลได้

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนและผู้มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ทาโร ยามาเน่) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (Yamane, 1973: 580-581)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และหลักธรรมไตรสิกขา คือ 1. ศีล (ความประพฤติดีทางกายและวาจา) 2. สมาธิ (ความตั้งมั่นของจิต) 3. ปัญญา(ความรอบรู้)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการที่ได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาขึ้นตามขอบเขตการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมไตรสิกขาของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านศีล (ความประพฤติดีทางกาย และวาจา) 2. ด้านสมาธิ (ความตั้งมั่นของจิต) 3. ด้านปัญญา (ความรอบรู้)

ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire) โดย

แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1). ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2).ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ 3).ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรีเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

2) ทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งนนทบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ถูกต้องทั้งหมด 400 ชุดและนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) การวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด (Open ended Question) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดู่ อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis technique) ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด

สรุปผล

ในการนำเสนอผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี เพื่อการอธิบายให้ง่ายต่อเข้าใจผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06

ส่วนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน, ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=5.381$, $Sig.=0.001$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้, ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F=0.772$, $Sig.=0.463$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้, ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F=1.113$, $Sig.=0.343$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้, และประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F=0.160$, $Sig.=0.923$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน เพิ่มป้ายแสดงที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอน และตามตึกที่มีให้บริการ เพิ่มช่องการให้บริการเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับผู้ที่ไปใช้บริการอย่างเพียงพอเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เพิ่มการบริการแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีน้อยไม่เพียงพอสำหรับรถที่เข้าไปต่อภาษี ทำให้ล่าช้ามากควรปรับปรุงช่องบริการให้มากขึ้น ช่องต่อทะเบียนภาษีมี 2 ช่อง ควรเพิ่มช่องต่อทะเบียนอีกสัก 1-2 ช่อง ใช้เวลาเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ในส่วนของงานโอนกรรมสิทธิ์รถ หรือการทำเล่มใหม่ เล่มหายหรือป้ายภาษีหาย ควรสามารถทำนิติกรรมข้ามเขตพื้นที่ได้ อยากให้มีระบบออนไลน์ทุกกรณี ควรปรับปรุงระบบต่อภาษี และระบบตรวจสภาพรถ เพราะรุ่มบ่อ ย ควรมีป้ายบอกสำหรับหน้าตึกว่าแต่ละตึกเป็นตึกอะไร หรือมีหนึ่งด้านแรกคือด้านประชาสัมพันธ์ที่ต้องเห็นได้ว่าแนะนำให้ประชาชนจะเดินไปตึกไหน จะได้ง่ายต่อการทำนิติกรรมหรือธุรกรรม

ให้มีบริการต่อภาษีตามห้างเหมือนเดิมควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำขั้นตอนการบริการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการก่อนถึงคิว ให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำก่อนยื่นเอกสารทำธุรกรรมต่างๆ และให้มีมาตรการใหม่ๆ หรือขั้นตอนและวิธีให้สอดคล้องกับสถานการณ์โรคระบาด covid-19 เพื่อความปลอดภัยของพนักงานและประชาชนผู้มาใช้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และบุคลากรให้มากขึ้นเพื่อเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ควรปรับให้ยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อเติมใจในการบริการ มีการฝึกอบรมผู้ดูแลและให้คำแนะนำเวลาผู้ใช้บริการ มีเพิ่มการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ มีบุคลากรคอยดูแลด้านด้านหน้าให้คำปรึกษาและควรมีแบบประเมินผลงานของตัวบุคคล มีการเพิ่มทักษะความรู้ในด้านที่รับผิดชอบและด้านอื่นๆ ด้วย เจ้าหน้าที่ต้องบริการด้วยใจจริงต้องทำให้ประชาชนใช้บริการประทับใจ อยากให้เจ้าหน้าที่อธิบายหรือตอบปัญหาในส่วนที่สงสัยได้อย่างชัดเจน เช่น ในการทำเรื่องโอนรถ ย้ายทะเบียน หรือจดทะเบียนรถใหม่ เป็นต้น 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถเนื่องจากที่จอดรถคับแคบและมีไม่เพียงพอต่อรถที่มาใช้บริการ มีการปรับปรุงที่พักรอคอยสำหรับผู้มาบริการ รวมถึงที่นั่งสำหรับผู้ให้บริการให้เพียงพอในช่วงสถานการณ์โควิด มีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บริการแก่ประชาชน มีที่พักรอควรมีห้องเฉพาะติดเครื่องปรับอากาศ และน้ำให้ดื่ม เพิ่มสถานที่ห้องนัดหมายเป็นเวลาเพื่อที่จะให้ไม่ได้นาน มีที่พักรอให้มากกว่านี้เพื่อรองรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างมาก เพิ่มที่นั่งรอให้แก่ผู้พิการให้เพียงพอ เพิ่มห้องน้ำและสถานที่คอยรับบริการ ให้มีการทำหลังคาสำหรับทางเดิน ให้มีห้องน้ำเพิ่มมากขึ้น และที่นั่งในร้านอาหารให้เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ ให้มีการขยายอาคารที่ให้บริการเพิ่มออกไปเนื่องจากอาคารห้องที่รอใช้บริการเล็กไป ทำให้บางครั้งจำนวนผู้ใช้บริการมากต้องนั่งรอข้างนอกและรอตามบรรไดและทางเดินเท้า ที่เพิ่มเบอร์ติดต่อเพิ่มอีกจะได้ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ง่ายขึ้นและให้มีบริการตู้ ATM เพิ่ม มีการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต รวมถึงสามารถจ่ายค่าบริการผ่านระบบโอนเงินทั้งในส่วนของการเลื่อนล้อต่อภาษี การทำใบขับขี่ การต่อภาษี รวมถึงการทำนิติกรรมหรือธุรกรรมต่างๆ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. อภิปรายผลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานของสำนักงานขนส่งนนทบุรี ได้ดำเนินการตามนโยบายและวิสัยทัศน์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ที่ได้มีมุ่งมั่นพัฒนาการขนส่งทางถนน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยมีค่านิยมและวัฒนธรรมที่มีบริการที่ดี ยิ้มด้วยใจ พร้อมให้บริการ มีมาตรฐานเป็นเลิศ มีคุณธรรม ฟังความคิดเห็น เน้นรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้ และนำสู่การพัฒนาาระบบเทคโนโลยีนำสมัย ก้าวไกลอย่างเป็นมืออาชีพ โดยพันธกิจในการจัดระเบียบ พัฒนา

และส่งเสริมการขนส่งทางถนน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เป็นธรรม คุ่มค่าทางเศรษฐกิจ และเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่น รวมถึงการขนส่งระหว่างประเทศ พัฒนามาตรฐานและกำกับดูแลรถให้มีความปลอดภัยเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับมาตรฐานสากล พัฒนาระบบการป้องกันอุบัติเหตุ และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางถนน กำกับดูแลการขนส่งทางถนนให้เป็นไปตามกฎหมาย พัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ พร้อมส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปรีชา ศรีสุข** (2558 : บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าวิจัยเรื่อง“คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา** (2555: บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าวิจัยเรื่อง“คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์” พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิภาวรรณ สุริยะจักร** (2558: บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าวิจัยเรื่อง“คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านประชาสัมพันธ์

2. อภิปรายผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีเพียง อายุ ที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วน เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้ทราบว่าเพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จิตรา แสงผาบ** (2557: บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าวิจัยเรื่อง“การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมืองจังหวัดลำพูน” พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน

ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตถจริยาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทาน ปิยวาจาและอัตถจริยา อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานที่ดินจังหวัด ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกัน ทำให้ทราบว่าอายุมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริจ สิม (2558: บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ให้ทราบว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สังขพงศ์ ชมพู (2558: บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าสุพรรณบุรี จังหวัดกำแพงเพชร” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าสุพรรณบุรี จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าสุพรรณบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไค้งไผ่อำเภอขามเฒ่าสุพรรณบุรี จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ให้ทราบว่าอาชีพไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **บานเย็น ศรีเก็น** (2559: บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าวิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเนื่อง พบว่า ไม่แตกต่างกัน ให้ทราบว่ารายได้ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิภาวรรณ สุริยะจักร** (2558: บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าวิจัยเรื่อง“คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะที่ได้การวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มีการจัดระเบียบ พัฒนาและส่งเสริมการขนส่งทางถนน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เป็นธรรม คุ่มค่าทางเศรษฐกิจ และเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่น รวมถึงการขนส่งระหว่างประเทศ
2. พัฒนามาตรฐานและกำกับดูแลรถให้มีความปลอดภัยเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับมาตรฐานสากล
3. พัฒนาระบบการป้องกันอุบัติเหตุ และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางถนน
4. กำกับดูแลการขนส่งทางถนนให้เป็นไปตามกฎหมาย
5. พัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
6. ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ควรใช้ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว
2. สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ควรจัดเพิ่มช่องในการให้บริการเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนของประชาชนที่มาใช้บริการ
3. สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ควรเพิ่มบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ
4. สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ควรจัดเพิ่ม ตู้ ATM ปัจจุบันมีเพียงตู้เดียว
5. สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จัดให้มีการชำระค่าบริการแบบการจ่ายเงินด้วยการสแกน QR Code

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี
2. ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี
3. ควรศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัด
4. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งอื่นที่มีปัจจัยในด้านต่างๆ ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการมองการให้บริการรอบด้านมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จังหวัดนนทบุรี. ประชากรจังหวัดนนทบุรี.2 มีนาคม 2564 จาก: <https://th.wikipedia.org/wiki/>.
- จิตรา แสงผาบ.(2557). การให้บริการตามหลักสัจจกตธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมืองจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์. 7(1), 105-146.
- ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา.(2555). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- บานเย็น ศรีเก็น.(2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธานุสา,พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- ปรีชา ศรีสุข.(2559). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ลวิจ ลิ้ม.(2558). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์**.วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิลาวัณย์ แสงประดับเพชร.(2557). **คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีของนักศึกษาภาคปกติ ปีการศึกษา 2556**. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการ,กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- สังขพงศ์ ชมพู.(2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคมวัฒนธรรมในการบริการขององค์การให้บริหารส่วน ตำบลโค้งไผ่ อำเภอลำลูกเกดบุรี จังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์พุทธ ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี. **ประวัติความเป็นมา**. 1 มีนาคม 2564 จาก : <https://www.dlt.go.th/site/nonthaburi/>.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 2d ed. Tokyo: John Weatherhill, Inc.