

การพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
The indicator development for service quality of
driving license department,
Songkhla Provincial Land Transport Office

กิตติพงษ์ วงศ์สุคนธ์ (Kittipong Wongsukon)¹

ทวนธง ครุฑจั่น (Thuanthong Krutchon)²

บทคัดย่อ

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้การบริการสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา และวิเคราะห์ปัญหา

¹นิสิตระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
E-mail: armza_love@hotmail.com

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
E-mail: thuanthong@tsu.ac.th

¹Bachelor Student Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

²Asst.Prof. Dr. Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

(Received : February 28, 2022; Revised : May 18, 2022; Accepted : May 25, 2022)

และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณของยามาเน่ ได้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 10 ระดับ ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ผลการวิจัย พบว่า ประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยมากที่สุดในการนำมาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ คือ ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ รองลงมา คือ ความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ และการมีป้ายแสดงรายละเอียดสถานที่ในแต่ละจุดและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการเข้ารับบริการ ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การออกให้บริการนอกสถานที่ สำหรับองค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มี 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการจัดการ องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการ และองค์ประกอบที่ 3 การเชื่อมโยงทางสังคม นอกจากนี้ปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ ระยะเวลาในการทำใบอนุญาตขับรถนานเกินไป ควรปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้ลดลงและมีประสิทธิภาพรวดเร็วเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน รวมถึงการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในจุดบริการต่าง ๆ มากขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนาตัวชี้วัด, คุณภาพบริการ, สำนักงานขนส่งจังหวัด

Abstract

The Driving License Department, Songkhla Provincial Land Transport Office strives to enhance service quality in order to serve the public and meet the needs of those who receive services. This research aims to develop the indicator for service quality of the Driving License

Department, Songkhla Provincial Land Transport Office and to analyze the problem and suggestion of service recipients. The Population is the service recipients from the Driving License Department, Songkhla Provincial Land Transport Office and calculated sample size by Yamane formula amount 400. The population consists of service recipients from the Songkhla Provincial Land Transport Office, Driving License Department and the Yamane formula calculates a sample size of 400. The data collection instrument is a 10-level estimation questionnaire. While, data analysis statistics include frequency, percentage, mean, standard deviation, and factor analysis.

The findings of this study revealed that the sufficiency of seats for service recipients is the issue that people most agree with in using as an indicator of the Driving License Department's service quality, followed by the accuracy in issuing receipts, the cleanliness of the building, and the presence of a sign showing details of the location at each point and the operating procedures for receiving services, respectively. Off-site service, on the other hand, is the least popular. Moreover, the service quality indicators component of the Driving License Department in Songkhla Provincial Land Transport Office has three components: component 1 staff performance and management, component 2 service quality, and component 3 social connection. Furthermore, the driving license is too long, and work procedures should be modified to be shorter, more efficient, and completed in one day, including the addition of more staff to serve people at various service points.

Keywords : Indicator Development, Service Quality, Songkhla Provincial Land Transport Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมขนส่งทางถนนเป็นปัจจัยพื้นฐานด้านการบริการที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคมนาคมขนส่งสาธารณะที่ต้องคำนึงคุณภาพบริการและปริมาณบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการประชาชนอย่างตรงจุด (Sajedinejad & Hasannayebi, 2017, p. 60) สำหรับประเทศไทย กรมการขนส่งทางบก ซึ่งสังกัดกระทรวงคมนาคมมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางถนนให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและดำเนินการเกี่ยวกับรถยนต์และล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และล้อเลื่อน เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกและการใช้รถใช้ถนนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย (ประดิ่ง ปรีชญางกูร, 2538, น. 1)

สภาพการณ์ปัจจุบันการขนส่งทางบกมีบทบาทที่สำคัญและกระจายไปสู่ทุกพื้นที่ของประเทศ กรมการขนส่งทางบกจึงต้องมีการขยายตัวไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้ารับบริการได้อย่างทั่วถึง สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาเป็นสำนักงานหนึ่งของกรมการขนส่งทางบกที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2506 มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ อาทิ บริการจดทะเบียนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ จัดทำใบอนุญาตขับรถ งานประกอบรถขนส่ง โอนรถ ชำระภาษีประจำปี ค่าธรรมเนียมและภาษี และตรวจสอบสภาพของรถ โดยรับผิดชอบงานในเขตจังหวัดสงขลา ทั้ง 16 อำเภอ ครอบคลุมพื้นที่ 7,431.14 ตารางกิโลเมตร ด้วยจำนวนประชากร ประมาณ 1,401,303 คน ซึ่งในแต่ละวันสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มีภาระงานที่ต้องบริการประชาชนเป็นจำนวนมากเพื่อตอบสนองความต้องการในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับภาระงานที่กรมการขนส่งทางบกมอบหมาย (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา, 2558, ออนไลน์; กรมการปกครอง, 2557, ออนไลน์)

ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานภายในที่ให้บริการประชาชนโดยมีขอบเขตการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งหมุดของจังหวัดสงขลา และเนื่องจากการที่จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดศูนย์กลางการเจริญเติบโตของภาคใต้ที่มีการขยายตัวของกิจการอุตสาหกรรมขนส่งและการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่าง

รวดเร็วส่งผลให้กิจกรรมการเดินทางและการขนส่งสินค้าทั้งภายในพื้นที่และระหว่างพื้นที่ของจังหวัดกับพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มขึ้น รวมทั้งมีนโยบายด้านการอำนวยความสะดวกสบายให้กับประชาชน โดยกำหนดระเบียบการปฏิบัติในการทำใบอนุญาตขับรถให้ประชาชนสามารถเข้ามาทำใบอนุญาตขับรถได้ทั่วประเทศไม่จำเป็นต้องเป็นภูมิลำเนา เพื่อความเป็นธรรมและโปร่งใส รวมถึงได้นำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็ว ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ในแต่ละวันมีประชาชนเข้ามาติดต่อรับบริการในด้านต่าง ๆ จากฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากข้อมูลของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา สถิติจำนวนใบอนุญาตขับรถใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ปี 2557 พบว่าจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากฝ่ายใบอนุญาตขับรถในช่วงของปีงบประมาณ 2557 มีทั้งสิ้น 50,506 คน ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่า ภารกิจในเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการเป็นภารกิจที่กรมการขนส่งทางบกได้ให้ความสำคัญ ซึ่งฝ่ายใบอนุญาตขับรถเป็นฝ่ายหนึ่งที่มีประชาชนใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงต้องมุ่งความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการเพื่อให้การบริการสาธารณะที่ทางหน่วยงานจัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ภายใต้เงื่อนไขในด้านต้นทุนทางด้านระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่ประชาชนต้องเสียไปในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานดังกล่าว ซึ่งท้ายที่สุดแล้วคุณภาพบริการของหน่วยงานต้องถูกประเมินโดยประชาชนที่มาใช้บริการตามการรับรู้และคาดหวังของผู้ใช้บริการ และผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะของการให้บริการฝ่ายใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาเป็นอย่างดี ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าวเป็นไปตามหลักการคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการกำหนดมาตรฐานการบริการ การให้ข่าวสารข้อมูล การปรับปรุงกฎระเบียบ การปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการ การสร้างความพร้อมและพัฒนาบุคลากร และการปรับปรุงเทคโนโลยีและสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, น. 3) ดังนั้น จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาทำให้เกิดความสนใจในการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา จากการศึกษา

สภาพปัญหาและคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อปรับใช้ ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรือระบบการให้บริการแก่ประชาชนของฝ่ายใบอนุญาตขับรถและพัฒนาให้หน่วยงานมีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของประชาชนที่มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการจากฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ได้มีการค้นคว้าและออกแบบการวิจัยตามลำดับ ดังนี้ ประชากรที่เป็นเป้าหมายการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา โดยจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ในช่วงปีงบประมาณ 2557 จำนวน 50,506 คน (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา, 2558, ออนไลน์)

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้วิธีการของยามาเน่ (Yamane, 1967, p. 886) คำนวณขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม ได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

จากนั้นเป็นการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามแต่ละชนิดใบอนุญาตขับรถ แบ่งออกเป็น 6 ชนิด ได้กลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชนิดใบอนุญาตขับรถ

ชนิดใบอนุญาตขับรถ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. รถยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	11,982	95
2. รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลชั่วคราว	11,554	92
3. รถยนต์ส่วนบุคคล	16,256	129
4. รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล	9,942	78
5. รถจักรยานยนต์สาธารณะ	217	2
6. รถอื่น ๆ	555	4
รวม	50,506	400

เมื่อทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบชั้นภูมิเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างแบบไม่ได้ยึดหลักเกณฑ์เพียงแต่ตั้งเป้าหมายของตัวอย่างให้กับวัตถุประสงค์การวิจัย (Bryman, 2004, p. 100) โดยตัวอย่างต้องเต็มใจให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิดที่ได้ดัดแปลงจากแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (จาริณี แซ่ว่อง และจตุรภัทร จันทร์ทิพย์, 2557, น. 74; ปรีชญา ชุมศรี, 2556, น. 92) โดยแบ่งส่วนแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วยเนื้อหา ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมี เพศ อายุ และอาชีพ เป็นคำถามแบบตัวเลือกให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำนวน 30 ประเด็น เป็นแบบสอบถามที่แต่ละส่วนประมาณค่า 10 ระดับ โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็นมี 10 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด (10 คะแนน) ไปยั้งน้อยที่สุด (0 คะแนน) และตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มาใช้บริการในฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาเกี่ยวกับคุณภาพ บริการ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร และข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม โดยเริ่มจากการขออนุญาตหัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาเพื่อขอเก็บข้อมูล แล้วดำเนินการแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในฝ่ายใบอนุญาตขับรถ จำนวน 400 คน จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนของข้อมูล ในแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่การวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ด้วยการนำมาแจกแจงความถี่และคำนวณเป็นค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตาราง การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตาราง ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบของ ตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและหมุน แกนองค์ประกอบแบบตั้งฉากโดยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax) ซึ่งใช้เกณฑ์การพิจารณา องค์ประกอบของตัวชี้วัดคุณภาพบริการ ดังนี้

1. องค์ประกอบต้องมีความแปรปรวนมากกว่า 1 ขึ้นไป
2. ค่าของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบต้องมีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบขั้นต่ำ 0.30 ขึ้นไป (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลศิษย์, 2548, น. 177)
3. องค์ประกอบแต่ละตัวต้องมีตัวแปรสังเกตได้ ตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป

จากนั้นเป็นการกำหนดชื่อองค์ประกอบร่วมจากตัวแปรสังเกตได้หลาย ๆ ตัวที่ร่วมกัน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาในแต่ละองค์ประกอบ นอกจากนี้ข้อมูลที่เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะนำข้อมูลมาแยกประเภทแล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียงและความถี่ของคำตอบ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา สามารถสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.0 เพศหญิง ร้อยละ 47.0 คิดสัดส่วนระหว่างเพศชายและหญิงเป็น 1:1.1 ช่วงอายุตั้งแต่ 18-25 ปี มาใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 26-32 ปี ร้อยละ 20.8 ส่วนช่วงอายุ 53 ปีขึ้นไป มาใช้บริการน้อยที่สุด ร้อยละ 2.3 และการประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 39.0 รองลงมา คือ รับจ้าง ร้อยละ 29.5 ส่วนอาชีพเกษตรกรน้อยที่สุด ร้อยละ 2.5

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 8.27 (S.D. = 1.75) รองลงมา คือ ความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.21 (S.D. = 1.52) ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ และการมีป้ายแสดงรายละเอียดสถานที่ในแต่ละจุดและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.16 (S.D. = 1.64 และ 1.65) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การออกให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.96 (S.D. = 2.14)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ตามลำดับดังนี้

1. การตรวจสอบความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังแสดงผลในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการตรวจสอบความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	KMO		Bartlett's test	
	ค่าที่เหมาะสม	ค่าที่ได้จากการวิเคราะห์	ค่าที่เหมาะสม	ค่าที่ได้จากการวิเคราะห์
30 ตัวแปร	มากกว่า .05 (มากกว่า .90 ดีมาก)	.961	$P < .05$	$P = .000$

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ .961 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มีความเหมาะสมสำหรับนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ ส่วนการทดสอบด้วย Bartlett's test of Sphericity เป็นการทดสอบสมมติฐานว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์เป็นเมทริกซ์เอกภาพ (Identity Matrix) หรือไม่ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Chi-square = 11419.814 และมีนัยสำคัญทางสถิติ (sig.) = .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ เมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่ได้ไม่เป็นเมทริกซ์เอกภาพ แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 30 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน จึงมีความเหมาะสมสำหรับนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้

2. การสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) และการหมุนแกน (Rotation) ได้ดำเนินการสกัดองค์ประกอบโดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบอโทกอนนอล (Orthogonal Rotation) ด้วยแวนิแมกซ์ (Varimax) ได้องค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดว่า องค์ประกอบต้องมีค่าไอเกน (Eigen Value) มากกว่าหรือเท่ากับ 1.0 มีตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป และตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบจะต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ .30 ขึ้นไป ถ้าตัวแปรนั้นมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า .30 ในองค์ประกอบ

หลายองค์ประกอบ ดำเนินการเลือกค่าน้ำหนักสูงสุดในองค์ประกอบนั้น ๆ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ดังกล่าว องค์ประกอบของตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มีทั้งหมด 3 องค์ประกอบ มีตัวแปร 30 ตัวแปร ดังแสดงในตารางที่ 3 และรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 4-6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และ ร้อยละความแปรปรวนสะสม

องค์ประกอบที่	ค่าไอเกน	ร้อยละของ ความแปรปรวน	ร้อยละของ ความแปรปรวนสะสม
1	17.439	58.131	58.131
2	1.585	5.283	63.414
3	1.384	4.615	68.029

จากตารางที่ 3 พบว่า องค์ประกอบของตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มี 3 องค์ประกอบ ค่าไอเกน อยู่ระหว่าง 1.384-17.439 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1.0 และมีค่าร้อยละของความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 4.615-58.131 มีค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสม อยู่ระหว่าง 58.131-68.029

ตารางที่ 4 แสดงองค์ประกอบที่ 1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการจัดการ

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ
19	กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่	.773
20	การตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	.765
21	การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ	.757
22	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง (ตามคิว)	.721
23	การบริการเป็นระบบทำให้สะดวกรวดเร็ว	.703
18	ความรวดเร็วและความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	.687
26	การประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีการในการเข้ามาใช้บริการในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	.679
17	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเมื่อสอบถามหรือขอรับบริการ	.652
25	การให้บริการมีความถูกต้องเสมอ	.624
2	คุณภาพของการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	.616
29	การมีป้ายแสดงรายละเอียดสถานที่ในแต่ละจุดและขั้นตอนการปฏิบัติในการเข้ารับบริการ	.614
24	การควบคุมระยะเวลาในการบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	.571
1	ความชัดเจนในการจำแนกประเภทการให้บริการของหน่วยงาน	.490
	ผลรวมความแปรปรวน	17.439
	ร้อยละของความแปรปรวน	58.131
	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม	58.131

*หมายเหตุ เรียงตามลำดับน้ำหนักองค์ประกอบ

จากตารางที่ 4 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 มีตัวแปร 13 ตัวแปร น้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .490-.773 มีค่าผลรวมความแปรปรวน 17.439 คิดเป็นร้อยละ 58.131 ของความแปรปรวนทั้งหมด มีค่าความแปรปรวนสะสม ร้อยละ 58.131 และเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการจัดการ (Staff Performance and Management)

ตารางที่ 5 แสดงองค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ
8	ความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน	.792
6	ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	.744
7	ความชัดเจนของการคิดค่าธรรมเนียมและค่าปรับ	.698
5	ความครบถ้วนของการให้บริการ	.662
9	ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทางมาใช้บริการ	.654
3	การให้บริการที่ทันสมัยและมีคุณภาพมาตรฐาน	.616
10	การจัดตำแหน่งจุดบริการต่าง ๆ ในสำนักงาน	.605
4	การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service)	.582
28	ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารและสถานที่	.576
27	ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	.552
	ผลรวมความแปรปรวน	1.585
	ร้อยละของความแปรปรวน	5.283
	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม	63.414

*หมายเหตุ เรียงตามลำดับน้ำหนักองค์ประกอบ

จากตารางที่ 5 พบว่า องค์ประกอบที่ 2 มีตัวแปร 10 ตัวแปร น้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .552-.792 มีค่าผลรวมความแปรปรวน 1.585 คิดเป็นร้อยละ 5.283 ของความแปรปรวนทั้งหมด มีค่าความแปรปรวนสะสม ร้อยละ 63.414 และเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Delivery Quality)

ตารางที่ 6 แสดงองค์ประกอบที่ 3 การเชื่อมโยงทางสังคม

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ
12	การออกให้บริการนอกสถานที่	.815
13	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	.801
16	การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน	.771
15	การจัดกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ ของฝ่ายใบอนุญาต ขับรถ	.635
11	การติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการผ่านโทรศัพท์	.628
14	ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์	.587
30	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการใน ระหว่างรอ	.519
	ผลรวมความแปรปรวน	1.384
	ร้อยละของความแปรปรวน	4.615
	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม	68.029

*หมายเหตุ เรียงตามลำดับน้ำหนักองค์ประกอบ

จากตารางที่ 6 พบว่า องค์ประกอบที่ 3 มีตัวแปร 7 ตัวแปร น้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .519-.815 มีค่าผลรวมความแปรปรวน 1.384 คิดเป็นร้อยละ 4.615 ของความแปรปรวนทั้งหมด มีค่าความแปรปรวนสะสม ร้อยละ 68.029 และเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การเชื่อมโยงทางสังคม (Social Connection)



สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญ 3 ลำดับที่รวบรวมจากประชาชนที่เข้ารับบริการในฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย

1. ระยะเวลาในการทำใบอนุญาตขับรถนานเกินไป ควรปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้ลดลงและมีประสิทธิภาพรวดเร็วเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน
2. การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในจุดบริการต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ห้องทดสอบสมรรถภาพ ห้องอบรม ช่องถ่ายภาพทำใบอนุญาต ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่ายและไม่พึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ล่าช้าและไม่สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง
3. การประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีการในการเข้ามาใช้บริการของประชาชนในฝ่ายใบอนุญาตขับรถไม่ชัดเจน

บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา และวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณของยามาเน่ ได้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 10 ระดับ ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ผลการวิจัย พบว่า ประเด็นที่ประชาชนเห็นด้วยมากที่สุดในการนำมาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ คือ ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.27 (S.D. = 1.75) รองลงมา คือ ความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.21 (S.D. = 1.52) ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่และการมีป้ายแสดงรายละเอียดสถานที่ในแต่ละจุดและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.16 (S.D. = 1.64 และ 1.65) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การออกให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.96

(S.D. = 2.14) สำหรับองค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา มี 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการจัดการ องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการ และ องค์ประกอบที่ 3 การเชื่อมโยงทางสังคม ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ 1) ระยะเวลาในการทำใบอนุญาตขับรถนานเกินไป ควรปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้ลดลงและมีประสิทธิภาพรวดเร็วเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน 2) การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในจุดบริการต่าง ๆ มากขึ้น และ 3) การประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีการในการเข้ามาใช้บริการของประชาชนในฝ่ายใบอนุญาตขับรถไม่ชัดเจน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่บ่งชี้ว่า ประชาชนเห็นด้วยมากที่สุดในการนำประเด็นความพึงพอใจของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ อันเนื่องมาจากจำนวนผู้ที่มารับบริการในฝ่ายใบอนุญาตขับรถมีเป็นจำนวนมากส่งผลต่อความล่าช้าของระบบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ย่อมส่งผลต่อความเหนื่อยล้าหรือสุขภาพอนามัยของผู้ที่มารับบริการได้ ผู้ที่มารับบริการจึงคาดหวังที่นั่งพักผ่อนเป็นอย่างมากเพื่อทุเลาสภาพการณดังกล่าวลง แต่เมื่อหน่วยงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้จึงได้หยิบยกประเด็นดังกล่าวให้เป็นประเด็นสำคัญ ดังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ระบุว่า สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการในระหว่างที่นั่งรอรับบริการ และเป็นประเด็นที่เชื่อมโยงกับองค์ประกอบตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา โดยเฉพาะองค์ประกอบที่ 1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการจัดการ ซึ่งผลการวิจัยของ วิมลรัตน์ ปิยนามวานิช (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงาได้บ่งชี้เช่นเดียวกันว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ รัตติกร พิริยะพงษ์ (2549, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุโขทัยแล้วพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ต่ำสุดเกี่ยวกับที่นั่งสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ ซึ่งต่างจากผลการวิจัยของ ขจร ก่อเกียรติวนิช (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพในการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แล้ว พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพในการบริการที่ได้รับด้านอาคาร สถานที่ และ อุปกรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตามข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ที่สำคัญ คือ องค์กรประกอบตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดสงขลา มี 3 องค์กรประกอบ คือ องค์กรประกอบที่ 1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการจัดการ องค์กรประกอบที่ 2 คุณภาพการให้บริการ และองค์กรประกอบที่ 3 การเชื่อมโยงทางสังคมนั้น มีความแตกต่างจากผลการวิจัยของ ธนทอร์ ศรีจันทร์สง่า (2549, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วน ใบอนุญาตขับรถและผู้ประจํารถ กรมการขนส่งทางบก โดยจําแนกการให้บริการเพื่อ พิจารณาคุณภาพออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านบริหาร ด้านการให้บริการ ด้านระบบและ เทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมภายในอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร ด้านกิจกรรม และด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ชี้ว่า ตัวชี้วัดคุณภาพบริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ควรประกอบด้วย 3 องค์กรประกอบ คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการจัดการคุณภาพการให้บริการ และการเชื่อมโยงทางสังคม ดังนั้น ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรมการขนส่งทางบกสามารถนำผลการวิจัยชิ้นนี้ ไปปรับใช้ประกอบการพัฒนาเป็นประเด็นสอบถามเพื่อใช้วัดระดับคุณภาพบริการของ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดต่าง ๆ ดังแนวทางในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงแนวทางการพัฒนาประเด็นสออบถามเพื่อวัดระดับคุณภาพบริการ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่
	การตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่
	การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ
	ความรวดเร็วและความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเมื่อสอบถามหรือขอรับบริการ
การจัดการระบบงาน	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง (ตามคิว)
	การให้บริการเป็นระบบทำให้สะดวกรวดเร็ว
	การประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีการในการเข้ามาใช้บริการในแต่ละขั้นตอนชัดเจน
	การให้บริการมีความถูกต้องเสมอ
	การมีป้ายแสดงรายละเอียดสถานที่ในแต่ละจุดและขั้นตอนการปฏิบัติในการเข้ารับบริการ
คุณภาพการให้บริการ	ความถูกต้องในการออกใบเสร็จรับเงิน
	ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ
	ความชัดเจนของการคิดค่าธรรมเนียมและค่าปรับ
	ความครบถ้วนของการให้บริการ
	ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทางมาใช้บริการ

การเชื่อมโยงทางสังคม	การออกให้บริการนอกสถานที่
	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ
	การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน
	การจัดกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ ของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
	การติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการผ่านโทรศัพท์

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2557). *สำนักทะเบียนกลาง*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.stat.bora.dopa.go.th/stat/>
- ขจร ก่อเกียรติวนิช. (2551). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลัตตะพิบ จังหวัดชลบุรี* (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *แนวทางการให้บริการของข้าราชการ*. กรุงเทพฯ: สหมิตรพรินต์ติ้ง.
- จาริณี แซ่ว่อง, และจตุรภัทร จันทร์ทิพย์. (2557). *ผลกระทบของการขยายตัวร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชรท์ห่วย) ในเขตอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา* (รายงานผลการวิจัย). สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลศิษย์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ธน์ทอร ศรีจันทร์สง่า. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนใบอนุญาตขับรถและผู้ประจํารถ กรมการขนส่งทางบก* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.



- ประดั่ง ปรีชญางกูร. (2538). *สารจากอธิบดีกรมการขนส่งทางบก ในรายงานประจำปี 2538 กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงคมนาคม.
- ปรีชญา ชุมศรี. (2556). *หลักการตลาด*. สงขลา: เทมการพิมพ์.
- รัตติกร พิริยะพงษ์. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุโขทัย (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. พะเยา: มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา.
- วิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา. (2558). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2558, จาก <https://www.dlt.go.th/site/songkhla/m-about/2809/>
- _____. (2558). *สถิติขนส่ง*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2558, จาก <https://www.dlt.go.th/site/songkhla/m-about/11852/>
- Bryman, A. (2004). *Social research method* (2nd ed.). New York: Oxford University Press.
- Sajedinejad, A., & Hasannayebi, E. (2017). Implementation of operational city bus systems in order to organize public transportation. *Geographical Researches*, 31(4), 60-73.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.