ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการกำกับดูแลการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	พชรพร ปานปรีชา
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ธนกฤต โพธิ์เงิน
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการกำกับดูแลการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman และคณะ ประชากรได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในแขวงจอมพล เขตจตุจักร จำนวนประชากร 31,969 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน ได้จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการกำกับดูแลการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการกำกับดูแลการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การกำกับดูแลการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

Title	Service Quality of Officers in Supervising the Registration of Public Motorcycles at the Bangkok Land Transport Office Area 5
Name	Phatcharaporn Panpreecha
Advisor	Associate Professor Dr. Thanakrit Phoengurn
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of service quality of the officers, and 2) compare the service quality of officers in supervising the registration of public motorcycles at Bangkok Land Transport Office Area 5, classified by personal factors. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from the concepts and theories of Parasuraman,et al. The population consisted of residents aged 18 years and over living in Chomphon Subdistrict, Chatuchak District, with a total population of 31,969 people. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in a sample of 396 participants. The study instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study results revealed that 1) the level of service quality of the officers, as a whole, was at a high level. When considered each aspect, the mean scores ranged from highest to lowest, it was found that two aspects were rated at the highest level and three aspects were rated at a high level. The aspect with the highest mean score was reliability aspect, followed by assurance aspect. The three aspects rated at a high level were tangibles of service aspect, empathy aspect, and responsiveness aspect, respectively. 2)The results of the comparison of service quality provided by officers in supervising the registration of public motorcycles at Bangkok Metropolitan Transport Office Area 5, classified by personal factors, revealed that people with different genders, ages, educational levels, and average incomes did not differ in their opinions toward the service quality of officers in supervising the registration of public motorcycles. This finding was not consistent with the stated hypothesis.

Keywords: Service quality of officers, Supervising the registration of public motorcycles, Bangkok Land Transport Office Area 5