

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

ประวร ไชยอ้าย

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ ประวร ไชยอ้าย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

(ดร.กิจชุต ไกรวาส)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

..... ประธานกรรมการ

(ดร.ธนวัฒน์ พิมพ์จินดา)

..... กรรมการ

(ดร.กิจชุต ไกรวาส)

..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธาระเสนา)

วันที่ 10 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

รายงานการวิจัยคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัด
ชลบุรี ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาจากบุคคลหลาย ๆ ท่านที่มีส่วนร่วม
ในการให้คำแนะนำ เสนอแนะแนวคิดและข้อมูลในการศึกษาวิจัย โดยเฉพาะท่านอาจารย์ที่ปรึกษา
ดร. กิจฐเขต ไกรवास และอาจารย์เอกลักษณ์ ฉัตรฤทธิ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ต้อง
ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา
ขอขอบพระคุณ คุณชัชชัย ทองมี ขนส่งจังหวัดชลบุรี และหัวหน้าฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงาน
ขนส่งจังหวัดชลบุรี คุณพิชญ์ สร้อยเพชร ที่กรุณาให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำเพิ่มเติม
ในการทำงานวิจัย รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีทุกท่าน
ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้รายงานการวิจัย
ฉบับนี้ สำเร็จเป็นรูปเล่มมีประโยชน์และคุณค่าต่อการพัฒนาฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง
จังหวัดชลบุรี และผู้สนใจทุกท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ประวร ไชยอ้าย

53930315: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพ/ การให้บริการ/ ฝ่ายตรวจสภาพรถ/ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

ประวร ไชยอ้าย: คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี (VEHICLE INSPECTION SERVICE QUALITY AT THE OFFICE OF LAND TRANSPORT, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กิรัฐเขต ไกรวาส, ปร.ด. 90 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ประชากรวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ Pair Sample t-test

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และในภาพรวมมีความแตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการทั้งระบบให้เร็วขึ้น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ควรเพิ่มสถานที่ตรวจ ขยายสถานที่ หรือสร้างใหม่ให้เพียงพอในการให้บริการ

53930315: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SERVICE QUALITY/ VEHICLE INSPECTION UNIT/ CHON BURI
PROVINCIAL LAND TRANSPORT

PRAWON CHAI-AY: VEHICLE INSPECTION SERVICE QUALITY AT THE
OFFICE OF LAND TRANSPORT, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: KITTACHET
KRIVART, Ph.D. 83 P. 2013.

This study aims 1) to examine the expected and perceived service qualities of vehicle inspection unit of Chon Buri Provincial Land Transport 2) to compare the expected and perceived service qualities of the studied vehicle inspection unit and 3) to search for suggestions from the service receivers of the unit. The samples consist of 400 service receivers of the studied unit. A questionnaire is used as data collecting tool, and the statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The findings show that holistically the level of service quality of vehicle inspection unit of Chon Buri Provincial Land Transport is rated high. The comparison of the expected and the perceived service qualities shows that the level of perceived service quality in the aspects of service and facilitation provision, personnel, and place and instrument are rated higher than the expected service quality. After the expected and the perceived service qualities are compared, It is found that the service qualities in the aspects of service and facilitation, and personnel are different while the service quality in the aspect of place and instrument is not. The suggestions are that 1) the inspection time should entirely be shortened 2) some unnecessary processes should be subtracted 3) number of personnel should be added and 4) the place should be enlarged or the construction of new building (s) should be considered.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการและการบริการ	7
ประวัติความเป็นมาของกรมการขนส่งทางบก และสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	57
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่คาดหวัง และที่ได้รับของ ประชาชนผู้ใช้บริการ	60
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	67
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี	69
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการวิจัย	71
อภิปรายผลการวิจัย	73
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย	90

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนผู้มาใช้บริการกับฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี	51
2 จำนวนสัดส่วนตัวอย่างของประชากรตามประเภทการให้บริการ ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี	52
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	57
4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและ คุณภาพการให้บริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี	60
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวัง ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก	61
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายตรวจสภาพรถที่ได้รับ ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก	62
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวัง ในด้านบุคลากร	63
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายตรวจสภาพรถที่ได้รับ ในด้านบุคลากร	64
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวัง ในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	65
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายตรวจสภาพรถที่ได้รับ ในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	66
11 ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้ บริการที่รับรู้ในด้านบริการ และอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ ฝ่ายตรวจสภาพ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน	67
12 ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้ บริการที่รับรู้ในด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ในด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรณสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน	68
14 ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรณ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน	69
15 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรณ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 อัตรากำลังของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี.....	44
3 ขั้นตอนการนำรถเข้าตรวจสภาพ.....	45

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University