

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการคมนาคมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อตอบรับกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่าง ๆ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางก็มีความหลากหลาย แต่รถยนต์ก็เป็นพาหนะที่นิยมใช้ในการเดินทางอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสามารถเข้าถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็ว แม้อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ประกอบกับการส่งเสริมการขายของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ที่มีการโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้จำนวนรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การที่มีรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างมาก ย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาด้านมลพิษทางอากาศจากการปล่อยควันเสียของรถยนต์ มลพิษทางเสียง การเกิดอุบัติเหตุทางถนน การโจรกรรมรถ การตัดแปลงหรือปลอมแปลงรถ เป็นต้น แนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีมากมายหลายวิธีตามแต่ละประเทศ

สำหรับประเทศไทยในปี พ.ศ. 2554 ภาครัฐได้กำหนดให้ความปลอดภัยบนท้องถนนเป็นวาระแห่งชาติ ภายใต้แนวคิด “ทศวรรษแห่งความปลอดภัย พ.ศ. 2554-2563” นอกจากนั้นกระทรวงคมนาคมได้ประกาศให้ พ.ศ. 2554 เป็นปีแห่งความปลอดภัยภายใต้ยุทธศาสตร์ “คมนาคมปลอดภัย สังคมไทยเป็นสุข” เนื่องจากในแต่ละปีมีคนไทยเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2553 มีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรถึง 10,644 คน และยังก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสาธารณสุขคิดเป็นมูลค่าถึงปีละประมาณ 100,000 ล้านบาท ซึ่งอุบัติเหตุจราจรที่เกิดขึ้น มีสาเหตุจาก 3 ปัจจัยหลักที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน นั่นคือ ความบกพร่องของผู้ขับขี่ ความบกพร่องของยานพาหนะ และความบกพร่องของถนน ซึ่งเชื่อกันว่าในประเทศกำลังพัฒนาน่าจะพบปัญหาความบกพร่องของรถยนต์ในสัดส่วนที่สูง เนื่องเพราะการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์อย่างรวดเร็ว การจราจรแออัด รถที่ใช้มีอายุการใช้งานมาก และขาดการดูแลเอาใจใส่ในการตรวจสภาพรถ ทั้งนี้สำหรับประเทศไทยแล้ว มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ (สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก, 2545) พบว่าความบกพร่องของยานพาหนะมีส่วนทำให้เกิดอุบัติเหตุสูงถึงร้อยละ 28 การตรวจสภาพรถจึงถือได้ว่าเป็นมาตรการเชิงรุกที่สำคัญที่จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากความบกพร่องของยานพาหนะ

การตรวจสภาพรถยนต์ นอกจากจะทำการตรวจสภาพรถยนต์เพื่อต่อภาษีประจำปีแล้ว ยังเป็นการตรวจสภาพรถยนต์ และตรวจสอบรถยนต์ก่อนการจดทะเบียน และการแจ้งเปลี่ยนแปลง ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับรถยนต์ด้วย เช่น การโอนกรรมสิทธิ์ในรถยนต์ การแจ้งย้ายรถยนต์ การเปลี่ยนแปลงสีรถ เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการตรวจสภาพความพร้อมในการใช้งานของ รถยนต์แล้ว ยังเป็นการบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ที่สำคัญของรถยนต์ รวมถึงชื่อของเจ้าของรถยนต์ ไว้ด้วย ทั้งนี้การตรวจสภาพและตรวจสอบรถยนต์ดังกล่าวจะช่วยให้ลดความบกพร่องที่อาจเกิดจาก รถยนต์ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจราจรบนท้องถนน และช่วยป้องกันการโจรกรรมรถยนต์ หรือติดตามหาเจ้าของรถยนต์ที่แท้จริงจากการโจรกรรมรถยนต์ได้อีกด้วย เนื่องจากการเก็บข้อมูล ในฐานข้อมูลของสำนักงานขนส่งแต่ละท้องที่

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีปริมาณมากจังหวัดหนึ่งของประเทศ โดยจากสถิติ การดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และการขนส่งทางบกมายัง พบว่า มีจำนวนรถยนต์ที่อยู่ในความควบคุมของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จนถึงสิ้นปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 500,567 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2554) ซึ่งในจำนวนนี้ มีรถยนต์ที่มาตรวจสภาพ และตรวจสอบรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติรถยนต์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2524 ในช่วงปี พ.ศ. 2553 รวมจำนวน 162,383 คัน เพิ่มขึ้นจากช่วงปี พ.ศ. 2552 จำนวน 17,652 คัน ผู้ศึกษาในฐานะที่ปฏิบัติงานที่ฝ่ายตรวจ สภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจ สภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่นำวิสัยทัศน์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่ว่า “สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีเป็นองค์กรต้นแบบในการให้บริการที่มีความเป็นเลิศด้วย ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม” มาปรับใช้ให้เข้ากับการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพ รถ โดยมุ่งเน้นศึกษาในด้านคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง และคุณภาพที่รับรู้ของประชาชน ผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ ในการปฏิบัติงาน และหาทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านบริการ และอำนาจความสะดวกของผู้ให้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านบุคลากรของผู้ให้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน
3. คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ของผู้ให้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีมีความแตกต่างกัน
4. คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีของประชาชนผู้ให้บริการ โดยมีข้อมูลในการศึกษาวิจัย ดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของผู้ให้บริการในเรื่องการให้บริการและอำนาจความสะดวก งานด้านบุคลากร งานด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการที่รับรู้ของผู้ให้บริการในเรื่องการให้บริการและอำนาจความสะดวก งานด้านบุคลากร งานด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์
2. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี โดยมีผู้ให้บริการได้แก่ ผู้มาใช้บริการตรวจสอบสภาพรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จำนวน 162,383 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2554)
3. ขอบเขตด้านเวลาระยะเวลาในการศึกษา เริ่มดำเนินการในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555 จนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 6 เดือน

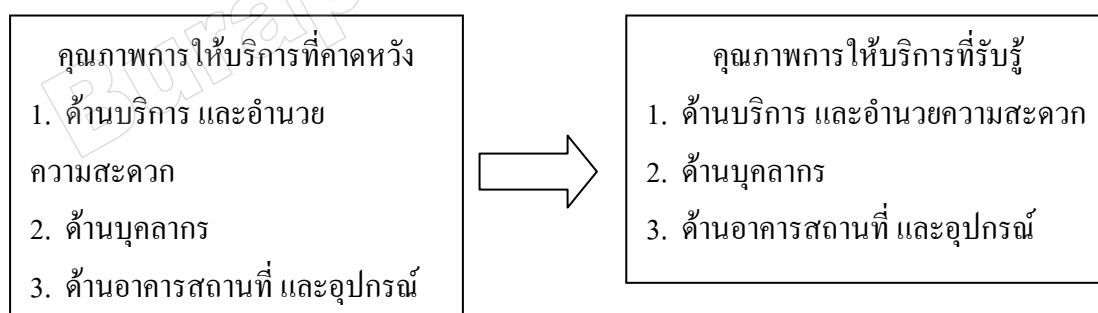
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอานโยบายการให้บริการของ ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี (สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2554) ที่ได้ปฏิบัติ ต่อประชาชนผู้ให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวก, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, และ ด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ที่มีให้บริการ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง และ คุณภาพการให้บริการที่รับรู้มากำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาค้นคว้า โดยมีตัวแปรที่ใช้ ในการศึกษา ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง
 - 1.1 ด้านบริการ และอำนวยความสะดวก
 - 1.2 ด้านบุคลากร
 - 1.3 ด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์
2. คุณภาพการให้บริการที่รับรู้
 - 2.1 ด้านบริการ และอำนวยความสะดวก
 - 2.2 ด้านบุคลากร
 - 2.3 ด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ฝ่ายตรวจสภาพรถ หมายถึง ฝ่ายตรวจสภาพรถ ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ และตรวจสภาพรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการตรวจสอบสภาพ การตรวจสอบ รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ทุกประเภท

รถ หมายถึง รถที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เฉพาะรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการ หมายถึง เจ้าของรถยนต์ที่นำรถเข้ามาตรวจสอบ ที่ฝ่ายตรวจสอบรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

การตรวจสอบสภาพรถ หมายถึง การตรวจสอบสภาพรถยนต์ และตรวจสอบรถยนต์ ก่อนการจดทะเบียน และ หรือการแจ้งแก้ไข เปลี่ยนแปลงข้อมูลรถยนต์

การตรวจสอบสภาพรถยนต์ หมายถึง การตรวจความมั่นคง แข็งแรง มีลักษณะ ขนาด และ เครื่องอุปกรณ์ส่วนควบของรถ ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง รวมถึงการตรวจมลพิษ ทางเสียงและทางอากาศ เพื่อใช้ในการจดทะเบียนและเสียภาษี รวมถึงการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูล อื่น ๆ

การตรวจสอบรถยนต์ หมายถึง การตรวจความถูกต้องของหมายเลขตัวรถ และสีรถยนต์ เพื่อใช้ในการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลรถยนต์

การให้บริการ หมายถึง งานด้านบริการและอำนวยความสะดวก งานด้านบุคลากร งานด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง และคุณภาพ การให้บริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก ความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้านงานบริการและอำนวยความสะดวก งานบุคลากร งานอาคารสถานที่และอุปกรณ์

คุณภาพการให้บริการที่รับรู้ หมายถึง การบริการด้านงานบริการและอำนวยความสะดวก งานบุคลากร งานอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับจากฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

คุณภาพการให้บริการ ด้านบริการ และอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการและ อำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ใช้บริการ เช่น มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การให้บริการให้บริการตามขั้นตอน ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ในการบริการ มีความรู้ความชำนาญในงาน สามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลา มีมารยาทและความสุภาพ เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ หมายถึง การความพร้อมของอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เช่น มีลานจอดรถอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของฝ่ายตรวจสภาพรถอย่างชัดเจน มีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการตรวจสภาพรถและตรวจสอบรถทันสมัย และครบถ้วน สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการที่ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีให้บริการกับผู้บริการ
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ