

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามประเภทการรับบริการ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการกับฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นผู้มาใช้บริการตรวจสอบสภาพรถ จำนวน 326 คน ตรวจสอบรถ 74 คน ในการนำเสนอผลการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่คาดหวัง และที่ได้รับของประชาชนผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	235	58.75
หญิง	165	41.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	86	21.50
31-40 ปี	153	38.25
41-50 ปี	129	32.25
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	32	8.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	40	10.00
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	83	20.75
อนุปริญญา/ ปวส.	136	32.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	141	35.25
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	117	29.25
รับราชการ	40	10.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	7.50
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	91	22.75
รับจ้างทั่วไป	76	19.00
นักเรียน/ นักศึกษา	35	8.75
อื่น ๆ	11	2.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทการรับบริการ		
ตรวจสภาพรถ		
จดทะเบียนใหม่	136	34.00
ต่อภาษี	94	23.50
เปลี่ยนเครื่องยนต์	35	8.75
เปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง	35	8.75
เปลี่ยนลักษณะรถ	26	6.50
รวมตรวจสภาพรถยนต์	326	81.50
โอนกรรมสิทธิ์	60	15.00
ย้ายเข้า	10	2.50
เปลี่ยนสี	4	1.00
รวมตรวจสอบรถ	74	18.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.75 และเพศหญิง ร้อยละ 41.25 มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.25 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 32.25 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 21.50 และน้อยที่สุดอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มากที่สุด ร้อยละ 35.25 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 34.00 มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ร้อยละ 20.75 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

มีการประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 29.25 รองลงมาคือพนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน ร้อยละ 22.75 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.00 รับราชการ ร้อยละ 10.00 นักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 8.75 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.50 และประกอบอาชีพอื่น ๆ น้อยที่สุด ร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการประเภทตรวจสภาพรถยนต์ เป็นการจดทะเบียนใหม่ มากที่สุด ร้อยละ 34.00 รองลงมาคือต่อภาษี ร้อยละ 23.50 เปลี่ยนเครื่องยนต์และเปลี่ยนชนิด

เชื้อเพลิง เท่ากันที่ร้อยละ 8.75 และเปลี่ยนลักษณะรถน้อยที่สุด ร้อยละ 6.50 สำหรับบริการประเภท ตรวจสอบรถ เป็นการให้บริการด้านโอนกรรมสิทธิ์มากที่สุด ร้อยละ 15.00 รองลงมาคือ ย้ายเข้า ร้อยละ 2.50 และเปลี่ยนสีน้อยที่สุด ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่คาดหวัง และที่ได้รับ ของประชาชนผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่คาดหวัง และที่ได้รับของประชาชนผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ด้านคือ ด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

ด้านของการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง		คุณภาพการให้บริการที่รับรู้		ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพ ($\bar{X}_1 - \bar{X}_2$)	
	$\bar{X}_1$	SD	$\bar{X}_2$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านบริการและอำนวยความสะดวก	3.71	0.70	3.89	0.48	0.18	0.22
ด้านบุคลากร	3.56	0.77	3.75	0.56	0.19	0.21
ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	3.82	0.71	3.88	0.55	0.06	0.16
รวม	3.70	0.73	3.84	0.53	0.14	0.20

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาพรวมของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.70$, $SD = .73$) มีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ ($\bar{X} = 3.84$, $SD = .53$) ซึ่งทำให้คุณภาพการให้บริการที่รับรู้มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = .14$, $SD = .20$)

เมื่อพิจารณาเฉพาะในส่วนของคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง พบว่า ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังสูงสุด ($\bar{X} = 3.82$, $SD = .71$) ส่วนด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังต่ำสุด ($\bar{X} = 3.56$, $SD = .77$)

ในส่วนของคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ พบว่า ด้านบริการและอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการที่รับรู้สูงสุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .48$) ส่วนด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ต่ำสุด ($\bar{X} = 3.75$, $SD = .56$)

สำหรับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง และค่าเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการที่รับรู้ พบว่า ด้านบุคลากรมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = .19$, $SD = .21$) ส่วนด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = .06$, $SD = .16$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวัง ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก

ด้านบริการและอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวัง					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอนที่กำหนด	107 (26.75)	143 (35.75)	141 (35.25)	8 (2.00)	1 (0.25)	3.87	0.84	ค่อนข้างดี
2. ความสะดวกในการรับบริการ	96 (24.00)	136 (34.00)	157 (39.25)	8 (2.00)	3 (0.75)	3.79	0.86	ค่อนข้างดี
3. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การให้บริการ	71 (17.75)	145 (36.25)	166 (41.50)	17 (4.25)	1 (0.25)	3.67	0.82	ค่อนข้างดี
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	99 (24.75)	141 (35.25)	143 (35.75)	16 (4.00)	1 (0.25)	3.80	0.87	ค่อนข้างดี
5. ความรวดเร็วในการออกไปรับรอง ผล	80 (20.00)	109 (27.25)	190 (47.50)	19 (4.75)	2 (0.50)	3.63	0.87	ค่อนข้างดี
6. บริการด้านน้ำดื่มมีความเพียงพอ	78 (19.50)	148 (37.00)	128 (32.00)	35 (8.75)	11 (2.75)	3.62	0.98	ค่อนข้างดี
7. ความเพียงพอของที่นั่งรอรับ บริการ	77 (19.25)	133 (33.25)	148 (37.00)	36 (9.00)	6 (1.50)	3.60	0.91	ค่อนข้างดี
รวม						3.71	0.70	ค่อนข้างดี

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพ การให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวัง ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก พบว่า

ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ประชาชนคาดหวัง อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.71$, $SD = .70$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่คาดหวัง ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก เรื่องได้รับบริการตามระเบียบ ขั้นตอนที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.87$, $SD = .84$) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.80$, $SD = .87$) ความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.79$, $SD = .86$) และลำดับสุดท้ายคือความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .91$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับ ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก

ด้านบริการและอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับ					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอนที่กำหนด	65 (16.25)	217 (54.25)	116 (29.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	3.86	0.67	ค่อนข้างดี
2. ความสะดวกในการรับบริการ	68 (17.00)	241 (60.25)	89 (22.25)	2 (0.50)	0 (0.00)	3.94	0.64	ค่อนข้างดี
3. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การให้บริการ	44 (11.00)	178 (44.50)	169 (42.25)	9 (2.25)	0 (0.00)	3.64	0.70	ค่อนข้างดี
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	137 (34.25)	194 (48.50)	64 (16.00)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.17	0.71	ค่อนข้างดี
5. ความรวดเร็วในการออกไปรับรอง ผล	82 (20.50)	174 (43.50)	141 (35.25)	1 (0.25)	2 (0.50)	3.83	0.77	ค่อนข้างดี
6. บริการด้านน้ำดื่มมีความเพียงพอ	105 (26.25)	166 (41.50)	117 (29.25)	11 (2.25)	1 (0.25)	3.91	0.83	ค่อนข้างดี
7. ความเพียงพอของที่นั่งรอรับ บริการ	74 (18.50)	194 (48.50)	130 (32.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	3.85	0.71	ค่อนข้างดี
รวม						3.89	0.48	ค่อนข้างดี

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับ ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ประชาชนได้รับ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .48$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่ได้รับในด้านบริการและอำนวยความสะดวก เรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, $SD = .71$) รองลงมาคือ ความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = .64$) บริการด้านน้ำดื่มมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 3.91$, $SD = .83$) และลำดับสุดท้ายคือมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$, $SD = .74$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวัง ในด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวัง					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ในการบริการ	75 (18.75)	132 (33.00)	156 (39.00)	34 (8.50)	3 (0.75)	3.61	0.91	ค่อนข้างดี
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในงาน	93 (23.25)	134 (33.50)	160 (40.00)	13 (3.25)	0 (0.00)	3.77	0.84	ค่อนข้างดี
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ	71 (17.75)	133 (33.25)	161 (40.25)	29 (7.25)	6 (1.50)	3.59	0.91	ค่อนข้างดี
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์	70 (17.50)	105 (26.25)	153 (38.25)	60 (15.00)	12 (3.00)	3.40	1.04	ค่อนข้างดี
5. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถ	62 (15.50)	115 (28.75)	169 (42.25)	47 (11.75)	7 (1.75)	3.45	0.95	ค่อนข้างดี
6. มีการดูแลกวาดล้างในเรื่องความปลอดภัยในขณะที่ทำการให้บริการ	60 (15.00)	121 (30.25)	193 (48.25)	26 (6.50)	0 (0.00)	3.54	0.83	ค่อนข้างดี
รวม						3.56	0.77	ค่อนข้างดี

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวัง ในด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่ประชาชนคาดหวัง อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.56$, $SD = .77$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่คาดหวังในด้านบุคลากร เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.77$, $SD = .84$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ในการบริการ ($\bar{X} = 3.61$, $SD = .91$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ ($\bar{X} = 3.59$, $SD = .91$) และลำดับ

สุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 1.04$)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ
ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับ ในด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับ					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ในการบริการ	78 (19.50)	202 (50.50)	117 (29.25)	3 (0.75)	0 (0.00)	3.89	0.71	ค่อนข้างดี
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในงาน	91 (22.75)	210 (52.50)	92 (23.00)	7 (1.75)	0 (0.00)	3.96	0.73	ค่อนข้างดี
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ	60 (15.00)	197 (49.25)	130 (32.50)	11 (2.75)	2 (0.50)	3.76	0.76	ค่อนข้างดี
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์	60 (15.00)	150 (37.50)	183 (45.75)	4 (1.00)	3 (0.75)	3.65	0.77	ค่อนข้างดี
5. เจ้าหน้าที่ผู้มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถ	44 (11.00)	171 (42.75)	172 (43.00)	7 (1.75)	6 (1.50)	3.60	0.77	ค่อนข้างดี
6. มีการดูแลกวาดล้างในรถ ความปลอดภัยในขณะที่ทำการให้บริการ	46 (11.50)	174 (43.50)	173 (43.25)	7 (1.75)	0 (0.00)	3.65	0.70	ค่อนข้างดี
รวม						3.75	0.56	ค่อนข้างดี

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับ ในด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ประชาชนได้รับ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.75$, $SD = .56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับในด้านบุคลากร เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$, $SD = .73$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ในการบริการ ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .71$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ ($\bar{X} = 3.76$, $SD = .76$) และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถ ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .77$)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ
ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่คาดหวัง ในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่คาดหวัง					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ที่ตั้งของสถานที่ที่มีความเหมาะสม และมีการคมนาคมสะดวก	94 (23.50)	142 (35.50)	146 (36.50)	14 (3.50)	4 (1.00)	3.77	0.88	ค่อนข้างดี
2. สถานที่จอดรถอยู่ไม่ไกลจาก พื้นที่ให้บริการ	89 (22.25)	168 (42.00)	123 (30.75)	19 (4.75)	1 (0.25)	3.81	0.84	ค่อนข้างดี
3. มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของ ฝ่ายตรวจสอบรถอย่างชัดเจน	101 (25.25)	164 (41.00)	119 (29.75)	14 (3.50)	2 (0.50)	3.87	0.85	ค่อนข้างดี
4. มีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ ตรวจสอบรถและตรวจสอบรถ ทันสมัย และครบถ้วน	117 (29.25)	130 (32.50)	143 (35.75)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.89	0.86	ค่อนข้างดี
5. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย	96 (24.00)	141 (35.25)	142 (35.50)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.78	0.87	ค่อนข้างดี
รวม						3.82	0.71	ค่อนข้างดี

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพ
การให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่คาดหวัง ในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า
ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ประชาชนคาดหวัง อยู่ในระดับค่อนข้างดี
($\bar{X} = 3.82$, $SD = .71$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่คาดหวัง
ในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ เรื่องมีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการตรวจสอบรถและ
ตรวจสอบรถทันสมัย และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .86$) รองลงมาคือ
มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของฝ่ายตรวจสอบรถอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$, $SD = .85$) สถานที่จอดรถ
อยู่ไม่ไกลจากพื้นที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$, $SD = .84$) และลำดับสุดท้ายคือ ที่ตั้งของสถานที่
มีความเหมาะสม และมีการคมนาคมสะดวก ($\bar{X} = 3.77$, $SD = .88$)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการ
ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับ ในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับ					$\bar{X}$	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ที่ตั้งของสถานที่มีความเหมาะสม และมีการคมนาคมสะดวก	91 (22.75)	180 (45.00)	118 (29.50)	7 (1.75)	4 (1.00)	3.87	0.82	ค่อนข้างดี
2. สถานที่จอดรถอยู่ไม่ไกลจากพื้นที่ ให้บริการ	60 (15.00)	182 (45.50)	150 (37.50)	7 (1.75)	1 (0.25)	3.73	0.74	ค่อนข้างดี
3. มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของฝ่ายตรวจ สภาพรถอย่างชัดเจน	120 (30.00)	138 (34.50)	116 (29.00)	26 (6.50)	0 (0.00)	3.88	0.92	ค่อนข้างดี
4. มีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ ตรวจสอบสภาพรถและตรวจสอบรถ ทันสมัย และครบถ้วน	61 (15.25)	187 (46.75)	139 (34.75)	13 (3.25)	0 (0.00)	3.74	0.75	ค่อนข้างดี
5. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย	146 (36.50)	181 (45.25)	72 (18.00)	0 (0.00)	1 (0.25)	4.18	0.73	ค่อนข้างดี
รวม						3.88	0.55	ค่อนข้างดี

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับ ในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ พบว่า ในภาพรวม คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ประชาชนได้รับ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.88$, $SD = .55$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ได้รับ ในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ เรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$, $SD = .73$) รองลงมาคือ มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.88$, $SD = .92$) ที่ตั้งของสถานที่มีความเหมาะสม และมีการคมนาคมสะดวก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = .82$) และลำดับสุดท้ายคือ สถานที่จอดรถอยู่ไม่ไกลจากพื้นที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$, $SD = .74$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ตามสมมติฐานการศึกษาจำนวน 4 ข้อ คือ

1. คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ ในด้านบริการ และอำนาจความสะดวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ ในด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีมีความแตกต่างกัน

3. คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ ในด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีมีความแตกต่างกัน

4. คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ในด้านบริการ และอำนาจความสะดวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

ด้านบริการและอำนาจความสะดวก	$\bar{x}$	SD	t	Sig.
คุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง	3.71	0.697	5.207	.000
คุณภาพการให้บริการที่รับรู้	3.89	0.475		

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้วิธีประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยสถิติ Pair Sample t-test พบว่า คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ในด้านบริการ และอำนาจความสะดวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ในด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
คุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง	3.56	0.772	5.322	.000
คุณภาพการให้บริการที่รับรู้	3.75	0.559		

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้วิธีประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าสถิติ Pair Sample t-test พบว่า คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ในด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ในด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
คุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง	3.82	0.708	1.553	.121
คุณภาพการให้บริการที่รับรู้	3.88	0.551		

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้วิธีประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าสถิติ Pair Sample t-test พบว่า คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ในด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
คุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง	3.70	0.726	4.535	.000
คุณภาพการให้บริการที่รับรู้	3.84	0.528		

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้วิธีประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าสถิติ Pair Sample t-test พบว่า คุณภาพการให้บริการที่คาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
ด้านงานบริการและอำนวยความสะดวก	
1. ปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการทั้งระบบให้เร็วขึ้น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ	18
2. ควรเพิ่มสถานที่ตรวจสอบสภาพรถให้มากขึ้น	15
3. ควรจัดให้มีบุคลากรอย่างน้อย 1 คน เพื่อจัดระเบียบ และแนะนำขั้นตอนในการตรวจสอบสภาพรถ	12

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
4. ขณะตรวจสภาพรถ ควรมีป้าย หรือมีเส้นทางในการต่อแถวเข้าตรวจสภาพรถให้ชัดเจน	6
5. ควรมีการจัดการด้านการจราจรให้ดีขึ้น เนื่องจากสถานที่ตรวจสภาพรถอยู่ใกล้กับที่จอดรถยนต์ จึงทำให้การจราจรติดขัดด้านบุคลากร	6
1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เนื่องจากบุคลากรมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	24
2. เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาให้ไพเราะ พุดจาสุภาพอ่อนหวาน และยิ้มแย้มกับผู้มารับบริการด้านบุคลากร	12
3. เจ้าหน้าที่ควรจะให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น และตอบข้อสงสัยของผู้มาใช้บริการ	9
4. เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการทำงานให้มีความรวดเร็วขึ้น	6
5. ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ (ช่าง) ออกมาตรวจรถด้านนอกให้สม่ำเสมอมากขึ้น เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนได้รับด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์	6
1. อาคารสถานที่สำหรับตรวจสภาพรถมีพื้นที่ให้บริการคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรเพิ่มสถานที่ตรวจ ขยายสถานที่ หรือสร้างใหม่ให้เพียงพอ	27
2. สถานที่จอดรถมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และไกลจากอาคาร	27
3. อุปกรณ์มีสภาพเก่า ทำให้เกิดความขัดข้องระหว่างตรวจสภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยครั้ง ควรจัดหาอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย	12
4. สถานที่นั่งรอมีน้อย และร้อน ความจัดหาอุปกรณ์คลายร้อน ทั้งพัดลม พัดลมไอน้ำ และเครื่องปรับอากาศมาให้บริการ	12
5. ป้ายบอกทางเข้าสำนักงานขนส่งจังหวัดมีขนาดเล็กเกินไป ทำให้ประชาชนไปผิดสถานที่ และควรมีป้ายภายในสำนักงานขนส่งให้ชัดเจนยิ่งขึ้น	9
6. ปรับปรุงอาคารให้มีหลังคา เพื่อป้องกันแดด และฝน รวมถึงมีทางเดินแบบมีหลังคาเชื่อมระหว่างอาคาร	6