

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

สุปรียา หิรัญ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป

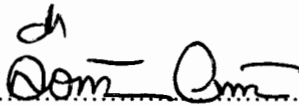
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ธันวาคม 2558

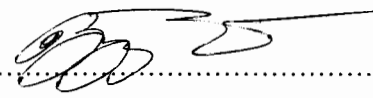
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

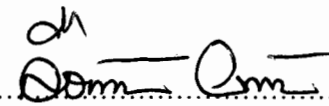
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ สุปรียา หิรัญ ฉบบันนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

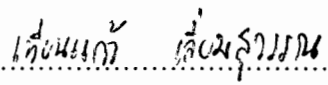
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

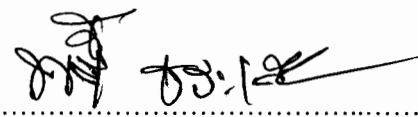
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่...16...เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 สำเร็จลงด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะท่านอาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาให้ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้บริหาร และประชาชนที่มีรับบริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในการทำงานนิพนธ์ในครั้งนี้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ซึ่งเป็นผลให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ ญาติพี่น้อง และเพื่อน ๆ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษาตลอดมา

สุปรียา หิรัญ

57930043: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพ/ ให้บริการ/ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

สุปรียา หิรัญ: คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถสำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 (SERVICE QUALITY OF AUTOMOBILE INSPECTION DIVISION
OF BANGKOK METROPOLITAN TRANSPORT OFFICE, AREA 3) อาจารย์ผู้ควบคุมงาน
นิพนธ์: ลือชัย วงษ์ทอง, ปร.ด. 76 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร
พื้นที่ 3 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง คือ
ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำนวน 320 คน
สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA
ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference test)
โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร
พื้นที่ 3 พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ
สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3
พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ
สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะในเรื่อง การบริหาร
จัดการเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ เพื่อให้ปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้เป็น ไปแนวทางเดียวกัน
มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจน รวมทั้งการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในสำนักงาน
ให้ดูสวยงามการจัดสถานที่ในการจอดรถให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้มาติดต่อราชการ

57930043: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: QUALITY/ SERVICE/ BANGKOK TRANSPORT OFFICE, AREA 3

SUPREEYA HIRUN: SERVICE QUALITY OF AUTOMOBILE INSPECTION
DIVISION OF BANGKOK METROPOLITAN TRANSPORT OFFICE, AREA 3. ADVISOR:
LUECHAI WONGTHONG, Ph.D. 76 P. 2015.

This study aimed to identify and compare the service users' opinions on quality service of Automobile Inspection Division of Bangkok Metropolitan Transport Office, Area 3, based on personal factors. The sample consisted of 320 service users and the statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA, and LSD (Least significant difference test) at .05 level.

The study revealed a high level of quality service as a whole. When each factor was compared, gender, age, occupation, monthly income of the service users was found to be irrelevant to the opinion on service quality, thus rejecting the hypothesis. Education was found to be relevant to the opinion, at .05 level, thus confirming the hypothesis.

The recommendations derived from the study were the standardization of the service, providing the information on work process, improving landscape of the service site, providing sufficient parking space with parking assistants, in order to impress and satisfy the service users.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการประเมินคุณภาพการบริการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.....	19
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3.....	23
ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการด้านฝ่ายตรวจสภาพรถ.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
วิธีการวิจัย.....	37
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
เกณฑ์การแปลความหมาย.....	42
4 ผลการวิจัย.....	43
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3.....	46
ตอนที่ 3 วิเคราะห์สมมติฐาน.....	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการวิจัย.....	58
อภิปรายผลการวิจัย.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	70
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	76

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ.....	35
2 จำนวนผู้มาใช้บริการกับฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3...	38
3 จำนวนสัดส่วนตัวอย่างของประชากรตามประเภทการใช้บริการ ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3.....	39
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	43
5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 ด้านความเป็นรูปธรรม.....	46
6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	48
7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	49
8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ.....	50
9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ.....	51
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นโดยรวมของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 ในภาพรวมด้านต่าง ๆ.....	52
11 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 กับอายุ.....	54
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 กับระดับการศึกษา.....	54
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 กับอาชีพ.....	56
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	56
17 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	57

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2	อัตรากำลังของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3.....	29
3	ขั้นตอนการนำรถเข้ารับการตรวจสภาพรถ.....	30

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยนับวันจะมีการเดินทางและขนส่งโดยทางรถยนต์มากขึ้น เมื่อมีการเดินทางขนส่งทางรถยนต์มากขึ้น ประกอบกับการส่งเสริมการขายของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ที่มีการโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้จำนวนรถยนต์ของรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การที่มีรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างมาก ย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาด้านมลพิษทางอากาศ จากการปล่อยควันเสียของรถยนต์ มลพิษทางเสียง การโจรกรรมรถ การตัดแปลงหรือปลอมแปลงรถ การเกิดอุบัติเหตุทางถนน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ภาครัฐโดยกรมการขนส่งทางบกก็ได้เล็งเห็นความสำคัญในด้านดังกล่าว จึงได้มีการออกกฎหมายด้านการตรวจสภาพรถ ทั้งรถที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ว่าจะต้องมีสภาพมั่นคง แข็งแรง มีลักษณะ ขนาด และเครื่องอุปกรณ์ส่วนควบของรถถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยของผู้ขับรถ ผู้โดยสาร ไปกับรถคันนั้น ผู้ขับี่รถคันอื่น ๆ คนเดินถนน รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

ฝ่ายตรวจสภาพรถของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกรมการขนส่งทางบก มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแล ปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการตรวจสอบรถและตรวจสภาพรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ซึ่งแบ่งประเภทการให้บริการออกเป็น 2 งานบริการ ได้แก่ การตรวจสอบรถ และการตรวจสภาพรถ

งานบริการด้านการตรวจสอบรถ ประกอบด้วย 1) ให้บริการในการตรวจสอบการโอนกรรมสิทธิ์รถ/ เปลี่ยนผู้ครอบครองรถ และ 2) ให้บริการในการตรวจสอบการเปลี่ยนสีรถ ส่วนงานงานบริการด้านการตรวจสภาพรถ แบ่งออกเป็น 7 งาน ประกอบด้วย 1) ตรวจสภาพรถเพื่อต่อภาษีประจำปี (กรณีรถที่ขาดต่อภาษีเกิน 1 ปี) ตาม พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 2) ตรวจสภาพรถเพื่อชำระภาษีประจำปีของรถยนต์ตาม พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก 3) ตรวจสภาพแก้ไขตัดแปลงรถ เช่น เปลี่ยนเครื่องยนต์ ติดตั้งโครงหลังคา หรือโครงเหล็กด้านข้างรถ เปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงรถ 4) ตรวจสภาพรถ กรณีการแก้ไขตัดแปลงรถ เช่น ระบบรองรับน้ำหนักรถ ระบบกันสะเทือน ระบบบังคับเลี้ยว และระบบขับเคลื่อน 5) ตรวจสภาพรถ กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับเลขตัวรถ หรือเลขเครื่องยนต์ กำหนดและตรอกเลขตัวรถ หรือเลขเครื่องยนต์ 6) ตรวจสภาพรถ

กรณีเปลี่ยนแปลงลักษณะรถ เช่น กระบะบรรทุกทุกเป็นตู้บรรทุก 7) ตรวจสอบสภาพรถรับจ้างสาธารณะ (รถจักรยานยนต์รับจ้าง และรถแท็กซี่)

อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถมีบทบาทสำคัญ เนื่องจากมีหน้าที่วินิจฉัย ความเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบรถ อนุมัติการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ การเปลี่ยนแปลง ตัวรถหรืออุปกรณ์ส่วนควบของรถ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ หรือตรวจพิสูจน์เบื้องต้นเกี่ยวกับ ความถูกต้องของรถ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับเลขตัวรถหรือเลขเครื่องยนต์ ควบคุมการจัดทำประวัติ และรายงานสถิติการตรวจสอบสภาพรถ และควบคุมดูแลการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูล ลงในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์แบบรวมศูนย์ ทั้งนี้ การตรวจสอบและตรวจสอบรถยนต์ดังกล่าว จะช่วยให้ลดความบกพร่องที่อาจเกิดจากรถยนต์ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจากรถยนต์บนท้องถนน และช่วยป้องกันการโจรกรรมรถยนต์ หรือติดตามหาเจ้าของรถยนต์ที่แท้จริงจากการโจรกรรมรถยนต์ ได้อีกด้วย เนื่องจากมีการเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลของสำนักงานขนส่งแต่ละท้องที่

ฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ได้มีการปรับปรุงการให้บริการ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ในด้านขั้นตอนของกระบวนการ โดยลดขั้นตอนและระยะเวลา ของกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วต่อการให้บริการ และลดการสูญเสียเวลา ของประชาชนผู้มารับบริการ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และได้ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการทำงาน คือ การคิดป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการทำงานที่ประชาชนต้องติดต่อดำเนินการให้ชัดเจน ทุกกระบวนการ พร้อมแสดงจำนวนเงินค่าธรรมเนียม และอื่น ๆ ตามใบเสร็จให้ชัดเจน เพื่อให้เกิด ความเป็นธรรมและความโปร่งใสอย่างเสมอภาค (สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3, 2557)

จากการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังพบว่ายังมีสาเหตุ หลาย ๆ ประการที่ทำให้ผู้ใช้บริการที่ฝ่ายตรวจสอบสภาพรถของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีปัญหาการบริหารงานและการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สุภาพ การโต้แย้ง กรณีตรวจรถแล้วไม่ผ่านการตรวจสอบ ทำให้ต้องเสียเวลานำรถกลับไปแก้ไข ซึ่งเจ้าหน้าที่ ต้องปฏิบัติตามระเบียบ เพื่อเป็นการควบคุมรถที่มีสภาพไม่พร้อมใช้งานที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ หรือเพื่อป้องกันการนำรถผิดกฎหมายมาดำเนินการ จากเหล่าปัญหานี้ ถึงจะพบเพียงเล็กน้อย แต่ถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญต่องานให้บริการ เพราะฉะนั้น สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จึงให้ความสำคัญและพยายามแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงที่สุด โดยพยายามปรับลดขั้นตอน การทำงานให้เหลือน้อยลง นำระบบการทำงานแบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมาใช้ (One stop service) ปิดประกาศขั้นตอนการทำงาน กฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ

จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่ปฏิบัติงานที่ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับการดำเนินงานและบรรลุนิติสัมพันธ์ ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่ว่า “มุ่งมั่นพัฒนาการขนส่งทางถนน เพื่อคุณภาพ ชีวิตที่ดีของประชาชน” ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

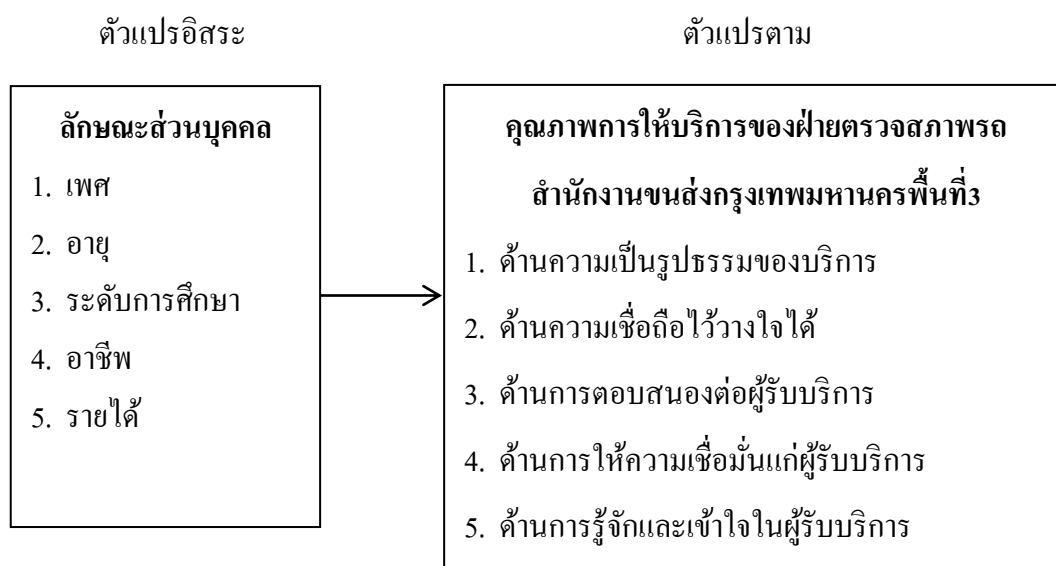
สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถสำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, pp. 39-48 อ้างถึงใน ชิริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549, หน้า 186) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

โดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพในการให้บริการแต่ละด้าน ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปร คือ คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
- 1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ เดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

ฝ่ายตรวจสภาพรถ หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสอบและตรวจสภาพรถยนต์ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

รถ หมายถึง รถที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 เฉพาะรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

ผู้ใช้บริการ หมายถึง เจ้าของรถยนต์หรือผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของรถยนต์ที่นำรถเข้าตรวจสภาพที่ฝ่ายตรวจสภาพรถยนต์ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จัดให้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ อาคารสถานที่ ความสะอาด เครื่องหมายหรือป้ายบอกทางที่ชัดเจน ความเพียงพอของที่นั่งรอบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือเกี่ยวกับการบริการ บริเวณจอดรถเพียงพอ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รูปธรรมเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ในการมารับบริการของความสะดวกสบายทางร่างกาย อุปกรณ์ เครื่องมือ อุปกรณ์และการสื่อสาร

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่แรก พนักงานมีการทำงานที่ถูกต้องไม่ผิดพลาดและให้บริการอย่างรวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งไว้ ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ เมื่อผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ต้องการ และมีการให้บริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการ มีความพร้อมที่จะแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ประชาชน

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ทุกคน ในการสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่ดี มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความเชื่อมั่นว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีการดูแลเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการทุกคน มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการอย่างเป็นกันเองด้วย

เพศ หมายถึง เพศหญิง และเพศชาย

อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ของผู้มารับบริการ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ คือ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่ามัธยมศึกษา/ ปวช อนุปริญญา/ ปวศ. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของผู้รับบริการ คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน แม่บ้าน/ พ่อบ้าน รับจ้างทั่วไป และนักเรียน/ นักศึกษา

รายได้ หมายถึง ผู้รับบริการมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป

การตรวจสภาพรถ หมายถึง การตรวจสภาพรถยนต์และตรวจสอบรถยนต์

การตรวจสภาพรถยนต์ หมายถึง การตรวจความมั่นคง แข็งแรง มีลักษณะ ขนาด และเครื่องอุปกรณ์ส่วนควบของรถถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในกระทรวง รวมถึงการตรวจมลพิษทางเสียงและทางอากาศ เพื่อใช้ในการจดทะเบียนและเสียภาษี รวมถึงการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลอื่น ๆ

การตรวจสอบรถยนต์ หมายถึง การตรวจความถูกต้องของหมายเลขตัวรถและสีรถยนต์ เพื่อใช้ในการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลรถยนต์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร รายงาน และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการประเมินคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3
6. ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการด้านฝ่ายตรวจสภาพรถ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

Webster (1967, p. 385 อ้างถึงใน สาริต อินตา, 2546, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้ อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่าจะจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

Maier (1978 อ้างถึงใน สาริต อินตา, 2546, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่งซึ่งเป็นการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

Good (1973, p. 399 อ้างถึงใน สุจิตา เผือกพิพัฒน์, 2545, หน้า 9) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง ความนึกคิด ความรู้สึกประทับใจ ความเชื่อ การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

Kolesnink (1970, p. 320 อ้างถึงใน สาริต อินตา, 2546, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นนี้ย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติด้วย

อุทัย หิรัญโต (2519, หน้า 80 อ้างถึงใน สมคิด โอชภัทร, 2550, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของคำมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี

สำหรับความคิดเห็นที่มีทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้ง และเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่าง และมีอยู่ในระยะเวลาสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้ง่าย แต่ก็สลายตัวเร็ว

ทวิ เสรรมัญญ (2520, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่อยู่บนรากฐานของข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นได้

ประเทือง ยิ้มใหญ่ (2534, หน้า 14 อ้างถึงใน สมคิด โอชภัทร, 2550, หน้า 8) ได้ให้ความเห็นว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจจะเป็นการพูดจา การเขียนก็ได้ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

ศรีสมบุรณ์ เข้มกลม (2538, หน้า 47 อ้างถึงใน กมล รัตนวิระกุล, 2540, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น หรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ อาจจะได้รับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกถึง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานในการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตาม อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตามเวลา สภาพแวดล้อมอื่น โดยการแสดงออกด้วยคำพูด การเขียน หรือท่าทางก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ในส่วนความหมายของการบริการนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

Stanton (1981, p. 441 อ้างถึงใน จันจิรา จูฑะศร, 2549) ได้อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ

ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Kotler (1994, p. 477 อ้างถึงใน อนุรัตน์ ฤกษ์วิชานันท์, 2549, หน้า 12) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น การบริการ ได้แก่ กระบวนการ/ กระบวนกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น

นิยามแห่งคำว่า “บริการ” ในสายตานักปฏิบัติ มีนักบริหารงานบริการบางแห่งจะสรรหาความหมายดี ๆ จำนวนหนึ่งมารวมกัน โดยมีอักษรตัวหน้าติดกันแล้วอ่านได้ว่า Service พอดี และใช้อบรมแก่พนักงานบริการของตนว่า บริการผู้ใดมีคุณลักษณะ 7 ประการ แล้ว การบริการที่ดีนั้นจะไม่มีวันตกงานเด็ดขาด คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้น มีดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียดายไม่ได้

I = Image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สุจิตร์ จำนิวิทย์กรณ์ (2533 อ้างถึงใน ศันชัย ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการหมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติ อันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน นารี นันทติกุล, 2544, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนอง

ความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างยอดเยี่ยม โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะดวก สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจ หรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ลักษณะสำคัญของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543, หน้า 143) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าน่าจะอาจชอบ เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุม สินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาการให้บริการที่อยู่ที่กิจกรรม ส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจ สามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้เคียง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภค ขณะเดียวกันก็แยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจในขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ของโปรแกรม ทางการตลาดนั้น คือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่า สามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการมีสมำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการ ไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริการต้องพยายามเอาชนะ ในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการตลาด

กฤษณ ธนาพงศธร (2526 อ้างถึงใน ศรีชัย ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

องค์ประกอบการให้บริการ

Parasuraman et al. (1985 อ้างถึงใน รัชชา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, หน้า 14-15) กล่าวว่าหลักการให้บริการที่ดีต้องมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ได้ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 การให้ต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาด สวยงาม

Macullion (1954 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2544, หน้า 29) มีความเห็นว่า การให้บริการจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ให้บริการได้ส่งมอบงานให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2536 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2544, หน้า 29) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งออกต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการประเมินคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

ฟิลิธส์ พัพเพน โภคากุล (2546, หน้า 19) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ การดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) ในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้น ต้องดำเนินการในพื้นที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือ จุดที่สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเสร็จสิ้นและกลับไป ซึ่งตลอดช่วงเวลานี้เรียกว่า โมเมนต์ออฟทรูทซ์ (Moment of truth, MOT) คือ ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ ในการทำให้คุณภาพการบริการได้ผล ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงมี 2 ประการ คือ

1. การมีส่วนร่วมของพนักงาน การรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน การขอข้อมูลเชิงลึกของการปฏิบัติงานจากพนักงาน และต้องมีการจัดฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้และข้อมูลแก่พนักงาน
2. การมีมาตรฐานและการปฏิบัติตามมาตรฐาน ในการสร้างมาตรฐานที่ทำให้เกิดประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ได้จริง คือ การสร้างมาตรฐานจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานจริง เพราะผู้ปฏิบัติงานจริงเป็นผู้รู้ข้อมูลมากที่สุด และผู้ที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานก็คือ หัวหน้างาน ซึ่งจะเป็นผู้ติดตาม ควบคุม และช่วยปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน

ปิยวรรณ กลั่นกลิ่น (2544, หน้า 65-66) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อ

ไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการของธุรกิจบริการ หากธุรกิจบริการใดมีภาพลักษณ์การบริการดีเท่าไรก็จะแสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

จากรูธmund ปาณานนท์ (2533) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของบริการจะมีมาตรฐานวัดระดับการให้บริการว่าอยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับบริการทั่ว ๆ ไป มี 10 ประการ ดังนี้

1. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้ใจได้
 2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
 3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
 4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
 5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง การสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
 6. การสร้างสัมพันธภาพ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
 7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง และวางใจได้
 8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการนั้นจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
 9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความพยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
 10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายความว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539, หน้า 863) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการในแนวคิดทางการตลาดว่า คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ นั่นคือ เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า (Conformance to requirement) ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการที่ไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

จากการให้ความหมายของนักวิชาการข้างต้น พอสรุปความหมายได้ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

เกณฑ์การพิจารณาคูณภาพของการบริการ

Buzzell and Gale (1987) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจและให้ความสำคัญในปัจจุบัน จากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และผลจากความคาดหวังของผู้รับบริการหลังจากเข้ารับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ซับซ้อน ขึ้นกับการมองหรือทัศนคติของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Service quality is what customers perceived) ดังนั้น Buzz and Gale จึงได้กำหนดเกณฑ์เพื่อพิจารณาคูณภาพ ของการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 8 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือบริการ ลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณา และตัดสินใจว่าจะอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพการบริการจะมีลักษณะเป็นอย่างไร และตรงจุดใด จึงเรียกว่าคุณภาพนั้น อยู่ที่ลูกค้ากำหนดขึ้น ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องทำอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

3. คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้า หรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการและนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและลูกค้าที่มารับบริการ

4. คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชมผลงาน ในการนี้ผู้บริหารการบริการจะต้องเอาใจใส่บริการจัดการหรือสั่งการและปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมาามีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพการให้บริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพของการบริการจะดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการภายในองค์กร ที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าความเป็นคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้

7. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการ จะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้าง ย่อมก่อให้เกิดการบริการ ที่มีต่อคุณภาพที่ดีได้

8. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความสัตย์สุจริตขององค์กรบริการลูกค้า มักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้รับบริการในสิ่งที่องค์กรได้แสดงเจตจำนงหรือความสัตย์สุจริตไว้

Gronroos (1990, p. 17 อ้างถึงใน วิชัย เชื้ออมวราศาสตร์, 2546, หน้า 17) กล่าวว่า คุณภาพ การบริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งที่ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการ จะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติตามที่ได้ทำการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไข สถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือ ในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จากแนวความคิดที่ได้นำเสนอมาสรุปได้ว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ เช่น ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ การตอบสนองผู้รับบริการ ด้วยความรวดเร็ว หรือการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งผู้รับบริการจะใช้เกณฑ์ดังกล่าว ในการประเมินถึงคุณภาพการให้บริการ โดยทำการเปรียบเทียบกันระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับ และผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบผู้รับบริการจะตัดสินว่าการให้บริการดังกล่าว มีคุณภาพหรือไม่

การประเมินคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990 อ้างถึงใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา, 2549, หน้า 186) ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึง ถึงอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาอย่างเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการ รับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญา ที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ บริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไป อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจผู้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

นอกจากนี้ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไป ลูกค้ายกใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ สำหรับ Katz and Danet (1973) เสนอความเห็นเห็นว่า หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์กรของภาครัฐและเอกชน ควรยึดหลักการปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับหน่วยงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายถึง พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น
3. การวางตนเป็นกลาง หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้า โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอก หรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

คุณลักษณะเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากองค์กรบริหารตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจในบริการที่ได้รับและตั้งใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำจำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริหาร โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

ความหมายการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการแก่ประชาชนที่มามีความต้องการในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการให้บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สุนิรันดร์ จันทรวีเศษ (2539 อ้างถึงใน ธนสิทธิ์ บั้นประเสริฐ, 2543, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่มีหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนกุล (2533, หน้า 116) ได้กล่าวไว้ว่า บริการสาธารณะ (Public service) หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

นิลบล เพ็งพานิช (1539 อ้างถึงใน พระมหาเดชินท์ สิทธาภิภู (ผกา), 2554, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย คือ หน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการปลอดภัย ควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา

กล่าวโดยสรุป การให้บริการสาธารณะนั้นในบางครั้งถูกจำกัดขอบเขตเพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ค่อนข้างจะครอบคลุม คือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน มิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการ คือ การเน้นหลักการให้บริการ อันได้แก่ ความต่อเนื่อง และยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองที่ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

วาสนา เจริญรวย (2542, หน้า 22) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Results) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่รับ

จากองค์ประกอบดังกล่าว เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ที่จะให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ จากความหมายที่กล่าวมา มีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีระบบการให้บริการนั้น ๆ

ประเภทของบริการสาธารณะ

ในทางทฤษฎีบริการสาธารณะ อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (ศิริพงษ์ ตดาวลัย ณ อุรุษา, 2543, หน้า 25-28)

1. บริการสาธารณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว ถือเป็นงานในหน้าที่ที่ฝ่ายปกครองต้องเป็นผู้จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำด้วย

2. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพานิชยกรรม เป็นบริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการดำเนินงานของภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงาน และแหล่งที่มาของเงินทุน

หลักในการบริการสาธารณะ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2544, หน้า 27) ได้กล่าวถึงหลักในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค รัฐเข้ามาจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน จึงย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เพราะเหตุบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น จึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ เพื่อป้องกันไม่ให้ประชาชนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์ของมหาชน (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2544, หน้า 27)

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 95-98) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อการบริการสาธารณะจะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่น ปัจจุบันมีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

แห่งราชอาณาจักรไทย 2550 ม.30 “บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมาย

ประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการ และความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ ถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจของรัฐทำ องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทน ถ้าเป็นกรณี เอกชนเป็นผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการ หน่วยงานที่เป็นคู่สัญญาต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทน ซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะส่งผลใน 3 ระดับ คือ ระดับฝ่ายปกครอง ระดับพนักงานฝ่ายปกครอง และในระดับคู่สัญญา ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะขึ้นอยู่กับประเภทของบริการสาธารณะ ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น กิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ต้องทำ 24 ชั่วโมง กิจการทางด้านการศึกษา การรักษา ความสะอาด ฯลฯ อาจหยุดได้บ้าง เช่น เสาร์-อาทิตย์

3. หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้ หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาทางการเมืองพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการหรือร่วมประชุมและลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ ฝ่ายปกครองที่เป็นคู่สัญญา ย่อมมีเอกสิทธิ์พิเศษเหนือคู่สัญญาที่เป็นเอกชน ซึ่งอาจมีผลมาจากข้อกำหนดในสัญญา หรือจากข้อกำหนดในกฎหมายมหาชนก็ตาม เอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครอง อาจแบ่งเป็น 2 กรณี คือ กรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา และกรณีที่มีการผิดสัญญา เอกสิทธิ์ของฝ่ายปกครองในกรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา ฝ่ายปกครองมีสิทธิในการกำกับ ควบคุม เพื่อให้เอกชนคู่สัญญาปฏิบัติตามสัญญาอย่างใกล้ชิด เช่น มาตรฐานการให้บริการ ค่าบริการ การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ ฝ่ายปกครองมีสิทธิแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาได้ฝ่ายเดียว แต่ต้องมีเป้าหมายเพื่อให้มีบริการสาธารณะที่เพียงพอ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หรือส่วนรวมเท่านั้น จะทำตามอำเภอใจไม่ได้ ข้อจำกัดในการแก้ไขข้อสัญญาของฝ่ายปกครอง ฝ่ายเดียว คือ การแก้ไขต้องไม่มากเกินไป หรือแก้ไขในวัตถุประสงค์ของสัญญาไม่ได้ กรณีที่ฝ่ายปกครองใช้เอกสิทธิ์เปลี่ยนแปลงสัญญาฝ่ายเดียวแล้วทำให้เอกชนคู่สัญญาได้รับความเสียหาย เช่น ขาดทุนอย่างมาก เป็นการสร้างหนี้ใหม่ให้เอกชน ฯลฯ เอกชนผู้เป็นคู่สัญญามีสิทธิเรียกค่าทดแทน ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ เอกสิทธิ์ในกรณีที่มีการผิดสัญญา กรณีที่ฝ่ายปกครองผิดสัญญา ทำให้การดำเนินการต้องล่าช้า หรือหยุดชะงัก ก่อให้เกิดความเสียหายกับฝ่ายเอกชนที่เป็นคู่สัญญา เอกชนนั้นสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อขอเลิกสัญญา หรือเพื่อให้

ฝ่ายปกครองค่าใช้จ่ายเสียหายได้ กรณีที่เอกชนผิดสัญญาไม่ทำตามสัญญา หรือข้อตกลง ฝ่ายปกครองมีอำนาจในการเรียกค่าเสียหาย หรือบังคับให้เอกชนทำตามสัญญา หรือเข้าดำเนินการเองได้

4. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หลักการนี้มีว่า บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับความต้องการของประชาชนส่วนรวม และเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์ที่เปลี่ยนไปอาจมีผลใน 4 ระดับ คือ

4.1 ในระดับฝ่ายปกครอง ผู้รับผิดชอบมีหน้าที่ต้องพัฒนาบริการสาธารณะของตนเองเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้ประชาชน

4.2 ในระดับพนักงานของฝ่ายปกครอง ต้องยอมรับในผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

4.3 ในระดับคู่สัญญาทางปกครอง ต้องพร้อมที่จะพัฒนาบริการสาธารณะที่ทำรัฐมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อสัญญาได้ เพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้

4.4 ระดับผู้ใช้บริการ ต้องยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง ยกเลิกบริการสาธารณะเพื่อความเหมาะสม และยอมรับในการปรับเปลี่ยนราคาค่าบริการ ซึ่งจะนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เช่น ขึ้นค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า เพื่อเอาเงินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซ่อมอุปกรณ์ ขยายกิจการ ฯลฯ จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะจะเป็นภารกิจหลักของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน เหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่า ตนคือผู้ให้บริการ เป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยการบริการที่ดี ย่อมส่งผลให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 3 เป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกรมการขนส่งทางบก มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางบกให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกและการใช้รถใช้ถนนเกิดประโยชน์สูงสุดต่อระบบเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และความมั่นคงของประเทศ

จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 เมื่อวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2522 มีผลทำให้กรมการขนส่งทางบกต้องทำหน้าที่รับผิดชอบที่อยู่ในความควบคุม ตามกฎหมายดังกล่าว โดยกรมการขนส่งทางบกได้ตระหนักถึงหน้าที่รับผิดชอบต่อปัญหา ทางด้านบริการประชาชนที่จะต้องมาติดต่อเพิ่มขึ้นทุกปี จึงได้มีนโยบายที่จะอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนที่อยู่ห่างไกลจากกรมการขนส่งทางบก และสำนักงานขนส่งจังหวัด จึงได้จัดตั้ง สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาเป็นครั้งแรก ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เมื่อปี พ.ศ. 2522

สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 3 เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2527 ตามนโยบาย ของกรมการขนส่งทางบกที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่อยู่ห่างไกลจากกรมการขนส่ง ทางบก โดยเช่าอาคารอยู่ใกล้บริเวณสี่แยกหนองบอน ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตพระโขนง เป็นที่ทำการ โดยใช้ชื่อว่า “สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร เขตพระโขนง” มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการด้านทะเบียนรถ ด้านใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วย การขนส่งทางบกเท่านั้น ต่อมาได้มีประกาศใช้ “พระราชบัญญัติโอนกิจการบริหารงานบางส่วน ของกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2530” มีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 จึงทำให้กรมการขนส่งทางบกต้องรับผิดชอบงาน ด้านทะเบียนรถ ด้านใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน เพิ่มขึ้น จึงทำให้อาคารที่อยู่คับแคบไปไม่สามารถที่จะรองรับประชาชนที่มาติดต่อเป็นจำนวนมากได้ จึงได้ย้ายสำนักงานมาอยู่ที่อาคารเช่าแห่งใหม่ เลขที่ 57/ 609 ถนนบางนา-ตราด ซอยโรงเรียน พาณิชยการบางนา แขวงบางนา เขตพระโขนง เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 พร้อมได้ตั้ง หน่วยงานให้รับผิดชอบตามกำหนดว่าด้วยรถยนต์ และกำหนดว่าด้วยล้อเลื่อน ใช้ชื่อว่า “สำนักงานทะเบียนรถยนต์ สาขา 3” และเปลี่ยนชื่อสำนักงานใหม่เป็น “สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 3” เมื่อปี พ.ศ. 2534

ต่อมากรมการขนส่งทางบก ได้ขอใช้ที่ดินของกรมการบินพาณิชย์ จำนวนเนื้อที่ 13 ไร่ 96 ตารางวา ซึ่งตั้งอยู่ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง เพื่อก่อสร้างสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 3 โดยใช้งบประมาณ 60 ล้านบาทเศษ และได้ย้ายสำนักงานขนส่งมาที่แห่งใหม่ เลขที่ 2479 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2535 และได้ขอใช้ที่ดินของกรมการบินพาณิชย์ เพิ่มเติมอีก 1 ไร่ 26 วา เพื่อใช้เป็นี่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพิ่มขึ้นอีก โดยทางกรุงเทพมหานครเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณในการก่อสร้างเป็นจำนวนเงินประมาณ 1.5 ล้านบาทเศษ ดังนั้น ในปัจจุบันสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 3 จึงมีเนื้อที่ทั้งสิ้น 14 ไร่ 1 งาน 22 ตารางวา

เขตพื้นที่รับผิดชอบ

สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 3 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 6 เขต คือ

1. เขตพระโขนง
2. เขตคลองเตย
3. เขตประเวศ
4. เขตสวนหลวง
5. เขตวัฒนา
6. เขตบางนา

วิสัยทัศน์

“มุ่งมั่นพัฒนาการขนส่งทางถนน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน”

ค่านิยมและวัฒนธรรม

S (Service mind): บริการดี ยิ้มด้วยใจ พร้อมให้บริการ มาตรฐานเป็นเลิศ

M (Morality): มีคุณธรรม พึ่งความคิดเห็น เน้นรับผิดชอบ ตรวจสอบได้

D (Development): นำสู่การพัฒนา เทคโนโลยีนำสมัย ก้าวไกลอย่างมืออาชีพ

พันธกิจ

1. จัดระเบียบ พัฒนาและส่งเสริมการขนส่งทางถนนให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เป็นธรรม คุ่มค่าทางเศรษฐกิจ และเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่น รวมถึงการขนส่งระหว่างประเทศ
2. พัฒนามาตรฐานและกำกับดูแลรถให้มีความปลอดภัย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับมาตรฐานสากล
3. พัฒนาระบบการป้องกันอุบัติเหตุและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางถนน
4. กำกับดูแลการขนส่งทางถนนให้เป็นไปตามกฎหมาย
5. พัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
6. ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ยุทธศาสตร์ ฯ กรมการขนส่งทางบก ปี พ.ศ. 2553 เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดทิศทางการทำงานกรม ฯ ในอนาคต (พ.ศ. 2554-2558)

1. การพัฒนา ส่งเสริม และกำกับดูแลระบบการขนส่งทางถนนให้มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ
2. การพัฒนา ส่งเสริม และกำกับดูแลการขนส่งทางถนนให้มีความปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
3. การพัฒนาการบริหารงานและการบริการสู่ความเป็นเลิศ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 3 มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน ดังนี้

1. การต่ออายุทะเบียนรถและรับชำระเสียภาษีประจำปี
2. การดำเนินการด้านทะเบียนรถ
3. การตรวจสภาพรถ
4. การดำเนินการด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ และใบอนุญาตขับรถ
5. การดำเนินการด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล
6. การดำเนินการเกี่ยวกับล้อเลื่อน

ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการด้านฝ่ายตรวจสภาพรถ

หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายตรวจสภาพรถ

หัวหน้าฝ่ายตรวจสภาพรถ จำนวน 1 ตำแหน่ง

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าฝ่ายตรวจสภาพรถ มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบรถ ตรวจสภาพรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ วินิจฉัยความเห็นเกี่ยวกับการตรวจสภาพรถ อนุมัติการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ การเปลี่ยนแปลงตัวรถหรืออุปกรณ์ส่วนควบของรถ ควบคุมดูแลตรวจสอบหรือตรวจพิสูจน์เบื้องต้นเกี่ยวกับความถูกต้องของรถในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับเลขตัวรถหรือเลขเครื่องยนต์ ควบคุมการจัดทำประวัติและรายงานสถิติการตรวจสภาพรถ ควบคุมดูแลการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์แบบรวมศูนย์ และพิจารณาคำขอตรวจสภาพรถนอกสถานที่ หรือนอกเวลาราชการ

นายช่างตรวจสภาพรถชำนาญงาน จำนวน 2 ตำแหน่ง

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายตรวจสภาพรถ มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบรถ ตรวจสภาพรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ วินิจฉัยความเห็นเกี่ยวกับการตรวจสภาพรถ การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ การเปลี่ยนแปลงตัวรถหรืออุปกรณ์ส่วนควบของรถ ตรวจสอบหรือตรวจพิสูจน์เบื้องต้นเกี่ยวกับความถูกต้องของรถในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับเลขตัวรถหรือเลขเครื่องยนต์ จัดทำประวัติและรายงานสถิติการตรวจสภาพรถ ควบคุมดูแลการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลลงในระบบ

คอมพิวเตอร์ออนไลน์แบบรวมศูนย์ และพิจารณาคำขอตรวจสภาพรถนอกสถานที่ หรือนอกเวลา
ราชการ

นายช่างตรวจสภาพรถชำนาญงาน จำนวน 7 ตำแหน่ง

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบรถ ตรวจสภาพรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก
กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ วินิจฉัยความเห็นเกี่ยวกับการตรวจสภาพรถ การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของ
ของรถ การเปลี่ยนแปลงตัวรถหรืออุปกรณ์ส่วนควบของรถ ตรวจสอบหรือตรวจพิสูจน์เบื้องต้น
เกี่ยวกับความถูกต้องของรถในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับเลขตัวรถหรือเลขเครื่องยนต์ จัดทำประวัติ
และรายงานสถิติการตรวจสภาพรถ แก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลลงในระบบ
คอมพิวเตอร์ออนไลน์แบบรวมศูนย์ โดยให้นายช่างตรวจสภาพรถทุกคนมีหน้าที่เพิ่มเติมดังนี้

1. เรื่องเกี่ยวกับสถานตรวจสภาพรถ (ตรอ.สถานตรวจสภาพรถเอกชน)
 - 1.1 การขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถ
 - 1.2 การต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถ
 - 1.3 การขอรับใบแทนใบอนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถ
 - 1.4 การขอเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนเครื่องตรวจสภาพรถ
 - 1.5 การขอปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอาคารหรือพื้นที่ตรวจสภาพรถ
 - 1.6 การขอแก้ไขหรือเปลี่ยนชื่อผู้ได้รับอนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถ

หรือสถานตรวจสภาพรถ

- 1.7 การขออนุญาตหรือเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงผู้ควบคุมและเจ้าหน้าที่ตรวจสภาพรถ

สำหรับสถานตรวจสภาพรถ

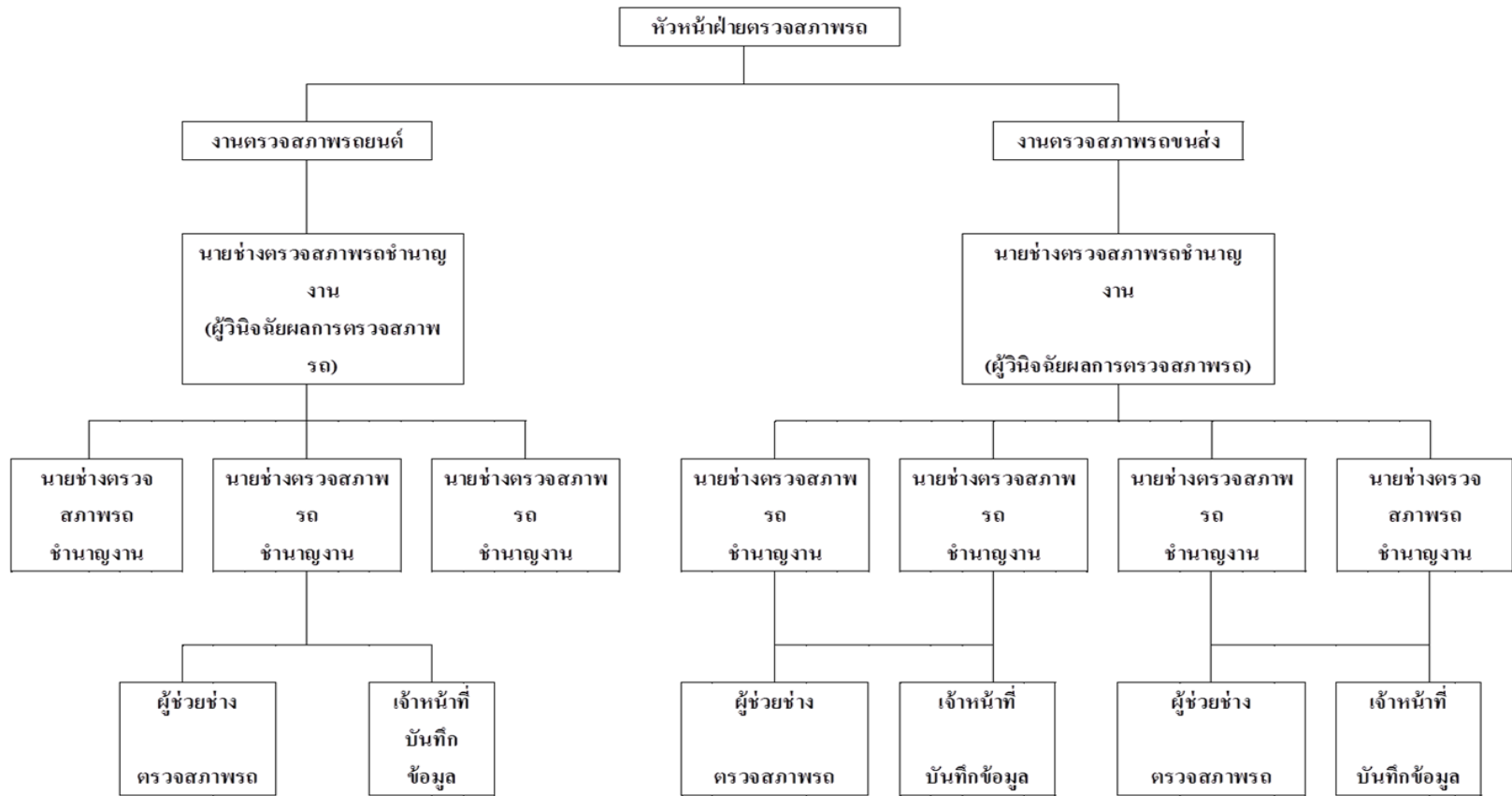
- 1.8 การตรวจสอบ กำกับ ดูแลการดำเนินงานของสถานตรวจสภาพรถ

2. เรื่องเกี่ยวกับผู้ติดตั้งเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัด (CNG)
และรถที่ใช้ก๊าซปิโตรเลียมเหลวเป็นเชื้อเพลิง (LPG)

- 2.1 การขอเป็นผู้ติดตั้งเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติ
อัดเป็นเชื้อเพลิง
- 2.2 การขอเป็นผู้ติดตั้งเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบของรถที่ใช้ก๊าซปิโตรเลียมเหลว
เป็นเชื้อเพลิง
- 2.3 การต่ออายุเป็นผู้ติดตั้งเครื่องอุปกรณ์และส่วนควบของรถที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัด
และก๊าซปิโตรเลียมเหลวเป็นเชื้อเพลิง
- 2.4 การขอเพิ่มเติมประเภทการติดตั้ง
- 2.5 การขอเปลี่ยนแปลงประเภทการติดตั้ง

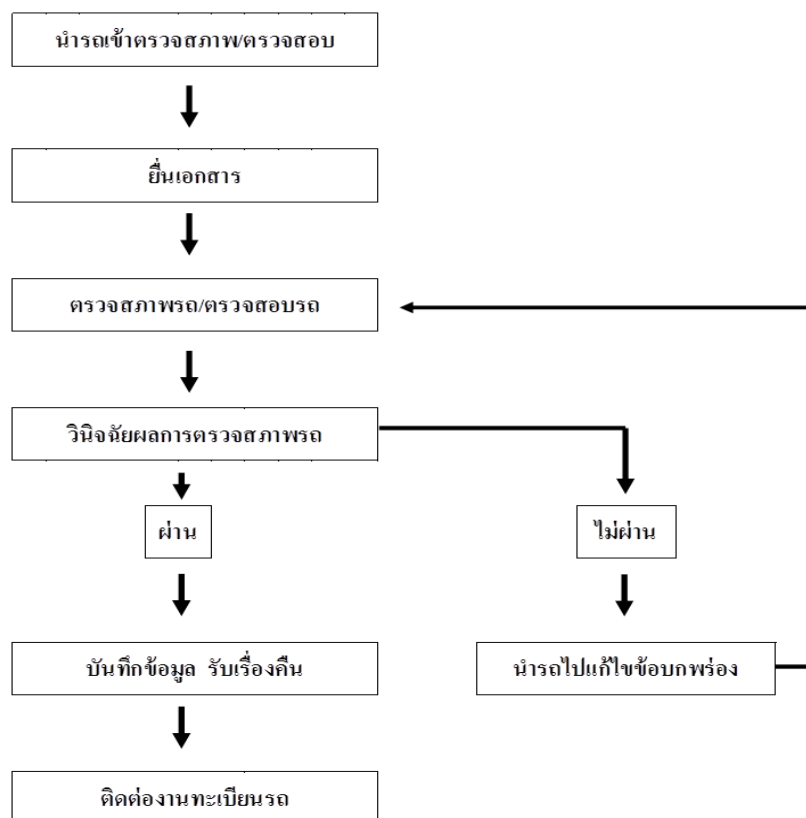
3. ควบคุมการเบิกและจัดเก็บแบบพิมพ์และเครื่องหมายรับรองการตรวจสภาพรถที่ใช้ในสถานตรวจสภาพรถ (ตรอ.) จากสวัสดิการกรมการขนส่งทางบก โดยให้เพียงพอกับความต้องการของ (ตรอ.) ที่มีอยู่ในเขตรับผิดชอบ
4. กำหนดแบบพิมพ์และเครื่องหมายรับรองการตรวจสภาพรถให้กับสถานตรวจสภาพรถ (ตรอ.) ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบตามระเบียบที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด โดยควบคุมการจำหน่ายให้เหมาะสมกับปริมาณที่ใช้ไปในแต่ละแห่ง
5. ออกใบเสร็จรับเงินให้กับสถานตรวจสภาพรถ (ตรอ.) ที่จำหน่ายแบบพิมพ์และเครื่องหมายรับรองการตรวจสภาพรถ โดยใช้แบบตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด พร้อมลงชื่อในใบเสร็จร่วมกับฝ่ายตรวจสภาพรถหรือผู้รับมอบหมายแทน
6. จัดทำรายงานการรับ-ส่งเงิน การจำหน่ายแบบพิมพ์ที่ใช้ในสถานตรวจสภาพรถ (ตรอ.) เป็นประจำทุกเดือน พร้อมหนังสือส่งเงินให้กับเลขานุการสวัสดิการกรมการขนส่งทางบก ทุกเดือน
7. จัดทำสรุปรายงานผลการตรวจสภาพรถของสถานตรวจสภาพรถ (ตรอ.) ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน
8. จัดพิมพ์หนังสือต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องสถานตรวจสภาพรถ (ตรอ.), สถานประกอบกิจการติดตั้งก๊าซ LPG, CNG ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ
9. ตอบข้อซักถามเบื้องต้นของประชาชนผู้มาติดต่อและสอบถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับเรื่อง ตรอ. และการติดตั้งก๊าซ ฯ
10. รับเงิน-ออกใบเสร็จรับเงิน นำส่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
11. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

อัตรากำลังของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๓



ภาพที่ 2 อัตรากำลังของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

ขั้นตอนการนำรถเข้ารับการตรวจสภาพรถ



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการนำรถเข้ารับการตรวจสภาพรถ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนัสติยา สุวรรณพุ่ม (2553) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ ประจำปีแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2554 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่ามีระดับความเชื่อมั่น 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยเชิงอนุมาน t-test, F-test ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่ที่ควรให้ความสนใจคือ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

พศมน เจตน์ครองสุข (2549) ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียน และภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ใน 4 มุมมอง คือ ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการที่มาติดต่อบริการด้านงานทะเบียน และภาษีรถยนต์ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 15 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ประสิทธิภาพ การให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความ โปร่งใส อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านกระบวนการ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านบุคลากร บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อย่างเหมาะสม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียน และภาษีรถยนต์ มุมมองด้านการเงิน ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณที่ได้รับ และสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นอย่างเหมาะสม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

วชิราวัลย์ เอี่ยมใจตรง (2550) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา สาขาอำเภอเชียงคำ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา สาขาอำเภอเชียงคำ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา สาขาอำเภอเชียงคำ โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ให้บริการสำนักงานขนส่ง

จังหวัดพะเยา สาขาอำเภอเชียงคำ จำนวน 166 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percents) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) หาค่าความแตกต่างโดยใช้ t-test และ F-test (ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาในระดับมัธยมศึกษา อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5000 บาท และมาติดต่องานด้านทะเบียน ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา สาขาอำเภอเชียงคำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล หรือพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง

วิมลรัตน์ ปิยนามวานิชย์ (2550) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดพังงา และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทางการขนส่ง ลักษณะงานที่มาติดต่อและภูมิฐานะของผู้มาติดต่อทำการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา รวมจำนวนทั้งสิ้น 311 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา ส่วนมากผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี โดยมีอาชีพรับจ้าง มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นเจ้าของรถ โดยผลการศึกษาด้านความพึงพอใจผู้ใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในทุกด้านของการบริการโดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ มีความพึงพอใจมาก เป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านพนักงานและการต้อนรับและด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อาชีพ การศึกษา ภูมิฐานะ ที่อยู่ปัจจุบัน ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพทางการขนส่งของผู้ใช้บริการ งานที่มาติดต่อ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา แตกต่างกัน

ประภาส เกตุแก้ว (2546) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1 ปี และประเภทของบริการ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามตัวแปร พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มาติดต่อขอใช้บริการแต่ละประเภทที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

น้ำทิพย์ ทองสาย (2550) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี จำนวน 375 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ข้อมูลทั่วไปใช้ค่า t-test และค่า One-way ANOVA ทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30ปี มากที่สุด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อาชีพเกษตรกร หรือรับจ้าง เป็นส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5000 บาท ผู้ใช้บริการทำใบอนุญาตขับรถมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ย ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน และประชาชนที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ดาวลอย แก่นจันทร์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่า t-test One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น

ของประชาชน ที่คุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

คงศักดิ์ อบอุ่น (2554) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเกี่ยวกับการขอตรวจสภาพรถของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการขอตรวจสภาพรถของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 และเพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดแนวทางหรือนโยบายการปฏิบัติงานด้านการบริการของสำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไปในอนาคต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 จำนวน 361 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเกี่ยวกับการขอตรวจสภาพรถของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก

สมมาตร ปัตตานี (2555) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการของงานทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของงานทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากงานทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานบริการทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่าง พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่มาติดต่อที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ประวรว ไชยอ้าย (2556) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจาก

ผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการกับฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Pair sample t-test ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่ประชาชนคาดหวังและได้รับในด้านบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ พบว่า เพศของประชาชนผู้มาใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันไม่มี คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับบริการของประชาชนผู้มาใช้บริการบริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการตามความคาดหวังในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก, บุคลากร และอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านการบริการและอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และอุปกรณ์ แต่อายุและประเภทการรับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในเรื่องบุคลากร

ดังนั้น จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาของงานวิจัยข้างต้น โดยแสดงรายละเอียดเปรียบเทียบความสอดคล้องของตัวแปรได้ ดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ

ชื่อผู้แต่ง	ตัวแปรอิสระ					ประเภทของผู้รับบริการ
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	
มนัสติยา สุวรรณพุ่ม (2553)	✓	✓	✓	✓	✓	
วิมลรัตน์ ปิยนามวานิช (2550)	✓	✓	✓	✓		
ประวร ไชยอ้าย (2556)	✓	✓	✓	✓		✓
วชิราวัลย์ เขียวใจตรง (2550)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สมมาตร ปัตตานี (2555)	✓		✓	✓		✓

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	ตัวแปรอิสระ					ประเภทของ ผู้รับบริการ
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	
ประภาส เกตุแก้ว (2546)	✓		✓	✓		
น้ำทิพย์ ทองสาย (2550)						
คงศักดิ์ ออบอุ่น (2554)	✓	✓	✓	✓	✓	
ดาวลอย แก่นจันทร์ (2554)	✓	✓	✓			

จากการทบทวนตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังตารางข้างต้น พบว่า งานวิจัยเหล่านี้ได้ทำการศึกษาตัวแปรต้น 6 ตัว ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของผู้รับบริการซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจนำตัวแปร 5 ตัว เข้ามาศึกษาในครั้งนี้ด้วย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เพราะผู้วิจัยมองว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญเพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อกับงานของผู้วิจัยเอง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมุ่งเน้นศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ใน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมจากตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ โดยนำมา วิเคราะห์และนำเสนอในรูปของการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive method) เพื่อให้การศึกษา ครั้งนี้มีความถูกต้องที่สุด
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ในเรื่อง คุณภาพการให้บริการของต่อฝ่ายตรวจ สภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูลจากกลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้จะศึกษาจากผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงาน ขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ซึ่งมีจำนวนประชากรเฉลี่ย 7,764 คน ต่อเดือน ตามข้อมูลสถิติผู้มา รับบริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม พ.ศ. 2558 (สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3, 2558)

ตารางที่ 2 จำนวนผู้มาใช้บริการกับฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3
(สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3, 2558)

ประเภทบริการ	ผู้ให้บริการ (คน)
ตรวจสภาพรถ	3,456
ตรวจสอบรถ	4,308
รวม	7,764

กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamana (1967 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2544, หน้า 284) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ในการศึกษาครั้งนี้ให้เท่ากับ 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 320 คน

ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช่วิธีคำนวณจากสูตรของ Yamana ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{7,764}{1+7,764(0.05)^2}$$

$$n = 320$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ 320 คน

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการแยกประเภทกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณตามสัดส่วนของผู้มารับบริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภท} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนผู้รับบริการในแต่ละประเภท}}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3 จำนวนสัดส่วนตัวอย่างของประชากรตามประเภทการให้บริการ ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

ประเภทบริการ	ผู้ให้บริการ (คน)	จำนวนตัวอย่าง
ตรวจสภาพรถ	3,456	142
ตรวจสอบรถ	4,308	178
รวม	7,764	320

จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) เพื่อเลือกตัวอย่างขึ้นมาเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม หลังจากที่ได้รับบริการแล้วแยกตามประเภทการให้บริการ คือ การตรวจสภาพรถ และตรวจสอบรถ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ โดยจะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดวิจัย และนิยามตัวแปรในการวิจัย และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือและเอกสารวิจัยต่าง ๆ
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการ โดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดวิจัย และครอบคลุมตัวแปรของการวิจัยทั้งหมด
3. จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

4.1 ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4.2 นายบรรเทา ศรีไทรจันทร์ นายช่างตรวจสอบสภาพรถอาวุโส หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ

4.3 นายอโณทัย แจ็งเพ็ญด นายช่างตรวจสอบสภาพรถ ชำนาญงาน สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรที่จะนำมาศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาร์ช (Cronbach'alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.86 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไปได้

6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยบูรพาไปยังฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เพื่อขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. นำแบบสอบถามไปดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน ด้วยตนเอง พร้อมกับอธิบายการตอบแบบสอบถาม แล้วส่งคืนผู้วิจัยภายในเวลา 7 วัน
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย
4. จากเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 320 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน และมีความสมบูรณ์ จำนวน 320 ชุด

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้เวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของงานที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาความถี่ ร้อยละ อธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อบอกถึงลักษณะของข้อมูลทั่วไป โดยการบรรยายเชิงพรรณนา แล้วนำเสนอ ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย
2. ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการบอกถึงลักษณะของข้อมูล โดยการบรรยายเชิงพรรณนา แล้วนำเสนอในรูปแบบ ตารางประกอบคำบรรยาย
3. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยใช้สถิติการทดสอบ คือ ค่า t-test และ One-way ANOVA หากพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายไว้ 4 ระดับ โดยแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับออกเป็นอันตรภาคชั้น (Class interval) ที่มีช่วงชั้นเท่า ๆ กัน ดังนี้ (ลือชัย วงษ์ทอง, 2555, หน้า 69)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการบริการ
3.26-4.00	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี
2.51-3.25	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี
1.76-2.50	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
1.00-1.75	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับไม่ดี

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการที่ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำนวน 320 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์สมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (320)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	208	65.00
หญิง	112	35.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	14	4.38
20-30 ปี	124	38.75
31-40 ปี	124	38.75
40 ปีขึ้นไป	58	18.12

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (320)	ร้อยละ (100.00)
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ หรือต่ำกว่า	12	3.75
มัธยมศึกษา/ ปวช.	59	18.44
อนุปริญญา/ ปวส.	118	39.38
ปริญญาตรี	126	39.38
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.55
อาชีพ		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	56	17.50
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	30	9.38
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน	129	40.31
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	24	7.50
รับจ้างทั่วไป	51	15.94
นักเรียน/ นักศึกษา	30	9.37
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	52	16.25
10,001-20,000 บาท	145	45.31
20,001-30,000 บาท	96	30.00
30,000 บาทขึ้นไป	27	8.44
ประเภทการรับบริการ		
ตรวจสภาพรถ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ต่อภาษีรถประจำปี	116	36.25
เปลี่ยนเครื่องยนต์	44	13.75
เปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง	46	14.38
ติดตั้งโครงหลังคาหรือโครงเหล็กด้านข้าง	37	11.56
เปลี่ยนลักษณะรถ	24	7.50
แก้ไขตัดแปลงสภาพรถประเภทการรับบริการ	21	6.56

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (320)	ร้อยละ (100.00)
ตรวจสอบรถ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
โอนกรรมสิทธิ์รถ	118	36.88
เปลี่ยนผู้ครอบครองรถ	27	8.44
เปลี่ยนสี	62	19.38

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล มีดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 65.00 และเพศหญิง ร้อยละ 35.00

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา คือ อายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.12 และอายุต่ำกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.38 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.38 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 36.88 ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.44 ระดับประถมศึกษา/ หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 3.75 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.55 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.31 รองลงมา คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.50 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 15.94 อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.38 อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.37 และ อาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 45.31 รองลงมา คือ รายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และรายได้ 30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.44 ตามลำดับ

ประเภทการรับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตรวจสอบสภาพรถ และตรวจสอบรถ

ประเภทการตรวจสอบสภาพรถ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมารับบริการต่อภาษีรถประจำปี คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา คือ เปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง คิดเป็นร้อยละ 14.38 เปลี่ยนเครื่องยนต์

คิดเป็นร้อยละ 13.75 ติดตั้งโครงหลังคาหรือโครงเหล็กด้านข้าง คิดเป็นร้อยละ 11.56
 เปลี่ยนลักษณะรถ คิดเป็นร้อยละ 7.50 และแก้ไขตัดแปลงสภาพรถ คิดเป็นร้อยละ 6.56 ตามลำดับ
 ประเภทการตรวจสอบรถ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมารับบริการ โอนกรรมสิทธิ์รถ
 คิดเป็นร้อยละ 36.88 รองลงมา คือ เปลี่ยนสี คิดเป็นร้อยละ 19.38 และเปลี่ยนผู้ครอบครองรถ
 คิดเป็นร้อยละ 8.44 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ
 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร
 พื้นที่ 3 ด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความเป็นรูปธรรม	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. สำนักงานมีทำเลที่ตั้ง ที่เหมาะสม บริเวณมีความรื่นรมย์	234 (73.13)	81 (25.31)	4 (1.25)	1 (0.31)	3.71	0.50	ดี	1
2. มีสถานที่ทำงานสะอาดสะอ้าน เอื้อต่อการให้บริการ	107 (33.44)	196 (61.25)	16 (5.00)	1 (0.31)	3.28	0.57	ดี	5
3. มีสถานที่จอดรถสำหรับ ประชาชนที่มารับบริการอย่าง กว้างขวาง เพียงพอต่อการให้บริการ	43 (13.44)	103 (32.19)	169 (52.81)	5 (1.56)	2.58	0.74	ค่อนข้างดี	8
4. มีห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้มารับ บริการ	43 (13.44)	126 (39.38)	147 (45.93)	4 (1.25)	2.65	0.72	ค่อนข้างดี	7
5. มีการจัดทำป้ายบอกรายละเอียด ขั้นตอนในการขอรับบริการ ด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	165 (51.56)	126 (39.38)	29 (9.06)	0 (0.00)	3.43	0.65	ดี	2
6. มีจำนวนที่นั่งสำหรับประชาชน ที่มารอรับบริการอย่างเพียงพอ	153 (47.81)	149 (46.56)	16 (5.00)	2 (0.63)	3.42	0.62	ดี	3
7. มีอุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพ ทันสมัยต่อการให้บริการ	127 (39.69)	163 (50.94)	30 (9.37)	0 (0.00)	3.30	0.63	ดี	4
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการและคนชรา	104 (32.50)	123 (38.44)	87 (27.19)	6 (1.87)	3.02	0.82	ค่อนข้างดี	6
	ภาพรวม				3.17	0.38	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า โดยภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

สำนักงานมีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม บริเวณมีความรื่นรมย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.50$) เป็นลำดับที่ 1

การจัดทำป้ายบอกรายละเอียดขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.65$) เป็นลำดับที่ 2

จำนวนที่นั่งสำหรับประชาชนที่มารอรับบริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.62$) เป็นลำดับที่ 3

อุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพ ทันสมัยต่อการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.63$) เป็นลำดับที่ 4

สถานที่ทำงานสะอาดสะอ้าน เอื้อต่อการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.57$) เป็นลำดับที่ 5

มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.02$, $SD = 0.82$) เป็นลำดับที่ 6

มีห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.65$, $SD = 0.72$) เป็นลำดับที่ 7

มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการอย่างกว้างขวาง เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.58$, $SD = 0.74$) เป็นลำดับที่ 8

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. การให้บริการมีความถูกต้อง	167 (52.19)	138 (43.13)	14 (4.37)	1 (0.31)	3.47	0.60	ดี	2
2. ท่านได้รับการบริการตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งไว้	179 (55.94)	125 (39.06)	16 (5.00)	0 (0.00)	3.51	0.59	ดี	1
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามในข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	159 (49.69)	143 (44.69)	18 (5.62)	0 (0.00)	3.44	0.60	ดี	3
	ภาพรวม				3.47	0.46	ดี	

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า โดยภาพรวม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ดังนี้

ท่านได้รับการบริการตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งไว้ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.59$) เป็นลำดับที่ 1

การให้บริการมีความถูกต้อง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.60$) เป็นลำดับที่ 2

เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามในข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.60$) เป็นลำดับที่ 3

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ในการให้บริการแก่ประชาชน ได้ในทันที	153 (47.81)	148 (46.25)	18 (5.63)	1 (0.31)	3.42	0.61	ดี	4
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอ สำหรับการให้บริการประชาชน	168 (52.50)	129 (40.31)	22 (6.88)	1 (0.31)	3.45	0.64	ดี	3
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	158 (49.38)	148 (46.25)	13 (4.06)	1 (0.31)	3.45	0.59	ดี	2
4. มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	165 (51.56)	139 (43.44)	15 (4.69)	1 (0.31)	3.46	0.60	ดี	1
	ภาพรวม				3.44	0.51	ดี	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.60$) เป็นลำดับที่ 1

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.59$) เป็นลำดับที่ 2

เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอสำหรับการให้บริการประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.64$) เป็นลำดับที่ 3

เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนได้ในทันที พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.61$) เป็นลำดับที่ 4

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง	192 (60.00)	122 (38.12)	6 (1.88)	0 (0.00)	3.58	0.53	ดี	1
2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี	156 (48.75)	152 (47.50)	11 (3.44)	1 (0.31)	3.45	0.58	ดี	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา	164 (51.25)	139 (43.44)	16 (5.00)	1 (0.31)	3.46	0.61	ดี	2
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	144 (45.00)	159 (49.69)	16 (5.00)	1 (0.31)	3.39	0.60	ดี	4
	ภาพรวม				3.47	0.46	ดี	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.53$) เป็นลำดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.61$) เป็นลำดับที่ 2

เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.58$) เป็นลำดับที่ 3

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.60$) เป็นลำดับที่ 4

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจ ในผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่บริการผู้มาติดต่อทุกคน อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	140 (43.75)	167 (52.19)	13 (4.06)	0 (0.00)	3.40	0.57	ดี	1
2. เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และไต่ถามความต้องการ ของผู้มารับบริการ	123 (38.44)	178 (55.62)	19 (5.94)	0 (0.00)	3.33	0.58	ดี	2
3. เจ้าหน้าที่มีความช่วยเหลือ ในการกรอกแบบฟอร์ม	110 (34.38)	189 (59.06)	21 (6.56)	0 (0.00)	3.28	0.58	ดี	3
4. เจ้าหน้าที่มีการบริการ ที่เป็นกันเอง	95 (29.69)	210 (65.62)	14 (4.38)	1 (0.31)	3.25	0.54	ค่อนข้างดี	4
	ภาพรวม				3.31	0.46	ดี	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่บริการผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.57$) เป็นลำดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และได้ถามความต้องการของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.58$) เป็นลำดับที่ 2

เจ้าหน้าที่มีความช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์ม พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.58$) เป็นลำดับที่ 3

เจ้าหน้าที่มีการบริการที่เป็นกันเอง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับ ค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.54$) เป็นลำดับที่ 4

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	3.17	0.38	ค่อนข้างดี	4
2. ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้	3.47	0.46	ดี	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.44	0.51	ดี	2
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.47	0.46	ดี	1
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	3.31	0.46	ดี	3
ภาพรวม	3.37	0.34	ดี	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.46$) เป็นอันดับที่ 1

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.51$) เป็นอันดับที่ 2

ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.46$) เป็นอันดับที่ 3

ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.38$) เป็นอันดับที่ 4

ตอนที่ 3 วิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	208	3.39	0.31	1.221	0.224
หญิง	112	3.34	0.39		

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาเปรียบเทียบเพศของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 กับอายุ

อายุ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.228	0.076	0.650	0.583
ภายในกลุ่ม	316	36.870	0.117		
รวม	319	37.098			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน
จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการ ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.158	0.289	2.537	0.040*
ภายในกลุ่ม	315	35.940	0.114		
รวม	319	37.098			

*p < .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา

ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา/ หรือต่ำกว่า	3.30		0.04	-0.13	-0.09	-0.18
มัธยมศึกษา/ ปวช.	3.26			-0.16*	-0.12*	-0.21
อนุปริญญา/ ปวส.	3.42				0.04	-0.05
ปริญญาตรี	3.38					-0.09
สูงกว่าปริญญาตรี	3.48					

* $p < .05$

จากตารางที่ 14 จากการทดสอบด้วย Post hoc โดยใช้ LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างเป็นรายคู่อยู่ 2 คู่ คือ

คู่ที่ 1 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส.

คู่ที่ 2 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 กับอาชีพ

อาชีพ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.91	0.181	1.574	0.167
ภายในกลุ่ม	314	36.19	0.115		
รวม	319	37.10			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3
ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.71	0.236	2.046	0.107
ภายในกลุ่ม	316	36.39	0.115		
รวม	319	37.10			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ความคิดเห็น ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 17 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถสำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำนวน 320 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับ หรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย ซึ่งสรุปผลการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี และอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นส่วนมาก ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน มากที่สุด โดยมีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน เป็นส่วนมาก และประเภทการรับบริการส่วนใหญ่ คือ การโอนกรรมสิทธิ์รถมากที่สุด

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 1

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 2

ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นอันดับที่ 3

ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับค่อนข้างดี เป็นอันดับที่ 4

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า โดยภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

สำนักงานมีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม บริเวณมีความรื่นรมย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ใน ระดับดีเป็นลำดับที่ 1

การจัดทำป้ายบอกรายละเอียดขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 2

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า โดยภาพรวม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

ท่านได้รับการบริการตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งไว้ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 1

การให้บริการมีความถูกต้อง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 2

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 1

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 2

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 2

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวม ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่บริการผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 1

เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และไต่ถามความต้องการของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 2

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล มีดังนี้

ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 พบว่าโดยภาพรวม ผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมนัสติยา สุวรรณพุ่ม (2553) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยผลการศึกษา พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยรวมอยู่ในระดับดี

ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมมาตร ปัดธานี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการตามความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของดาวลอย แก่นจันทร์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง โดยผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของประภาส เกตุแก้ว (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมมาตร ปัดธานี (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี โดยผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีผลการศึกษาที่ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของน้ำทิพย์ ทองสาย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี โดยผลการศึกษา พบว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ในกรณีของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ได้มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการบริการแต่ละประเภทเป็นค่าธรรมเนียมที่มีความเหมาะสมตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ซึ่งออก โดยถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง ส่งผลให้ความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ

สรุปผลการศึกษาข้อค้นพบ ผู้วิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับดี โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่เป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เป็นที่น่าเชื่อถือ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการได้ เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามขั้นตอนต่าง ๆ เมื่อผู้รับบริการเกิดข้อสงสัย เจ้าหน้าที่ก็สามารถตอบคำถามข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน แสดงถึงเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ รวมถึงมีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ จึงทำให้การบริการเป็นไปในทางที่ดี ส่งผลให้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถสำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดโครงการพัฒนาปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์ โดยการทาสีสำนักงานใหม่ ปรับปรุงพื้นถนนทางเข้าออกสำนักงาน ปรับปรุงระบบไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ และห้องสุขา ทั้งหมด รวมทั้งจัดสวนหย่อมและดูแลรักษาความสะอาดภายในและบริเวณโดยรอบอาคาร สำนักงานให้มีความสวยงาม สร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้มาติดต่อราชการ
2. ควรมีกำหนดนโยบายในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน มีการปรับปรุง กระบวนการและนวัตกรรมในรูปแบบใหม่ ๆ มาให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณ ในการอบรมบุคลากรทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เช่น การอบรมด้านการบริการเป็นเลิศ การอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการให้บริการในการทำงานร่วมกัน มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการที่ดี

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรแบ่งโซนที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการให้เป็นสัดส่วนที่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ โดยทำเครื่องหมายเส้นจราจร ป้ายบอกสถานที่จอดรถให้ชัดเจน และจัดเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่นั่งรถมาจอดอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย
2. ควรมีแผ่นป้ายการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการปฏิบัติงานและประเภทที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในช่องทางผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ทางเว็บไซต์ของ

หน่วยงาน หรือทางโทรศัพท์ เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความเข้าใจในการเข้ารับบริการแต่ละประเภท

3. ควรมีการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนก่อนเวลาราชการ โดยการจัดเวรเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดการสูญเสียวเวลา

4. ควรมีการประชุมและซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานในแต่ละประเภทที่มาใช้บริการ ให้ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้เป็นไปแนวทางเดียวกัน

5. ควรมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติงานในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีการฝึกในการให้บริการที่ดี มีใจเป็นนักบริการที่ดี โดยหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาฝึกอบรมและนำไปปฏิบัติงานได้จริง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครกับพื้นที่อื่น ๆ หรือสำนักงานขนส่งจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ในครั้งนี้

2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ในเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่มีความคิดเห็นหลากหลาย และจะทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการจริง ๆ

3. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เป็นระยะ ๆ ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ย่อมอาจจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เปลี่ยนแปลงไปด้วย

บรรณานุกรม

- กมล รัตน์วิระกุล. (2540). *ความคิดเห็นและทัศนคติของแรงงานสตรีต่อสภาพการทำงาน: ศึกษาเฉพาะ โรงงานถลุงมี้อย่างในจังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คงศักดิ์ อบอุ่น. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเกี่ยวกับการขอตรวจสภาพรถของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยทองสุข.
- จันจิรา จูฑะสร. (2549). *ความพึงพอใจของนักลงทุนในตลาดหุ้นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด สำนักงานสาขาจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2539). *การจัดการคุณภาพห้องคลีนในโรงพยาบาลและแนวคิดการนำไปปฏิบัติสู่ความสำเร็จ*. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 40, 86-87.
- จารุบุรณ์ ปาณานนท์. (2533). *การสร้างสรรค์จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ*. *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*, 9(2), 8-12.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2544). *วิสัยทัศน์ด้านการพัฒนากฎหมายและการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อพัฒนาประเทศไทยในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ: บีเจเพลทโพรเซสเซอร์.
- ดาวลอย แก่นจันทร์. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวี เสรามัญ. (2520). *ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชนสิทธิ์ ปั่นประเสริฐ. (2543). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2549). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารี นันตติกุล. (2544). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางประกง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำทิพย์ ทองสาย. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์. (2548). *ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามความรับรู้ของตัวแทนออกของ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาส เกตุแก้ว. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประยูร กาญจนกุล. (2533). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยวรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). *คุณภาพการบริการ*. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 19(1), 65-66
- พระมหาเตชินท์ สิทธิธาภิภู (ผากา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 8).
กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- พศมน เจตน์ครองสุข.(2549). *การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สงขลา.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2546). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มนัสติยา สุวรรณพุ่ม. (2553). *ประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี
แบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่ง
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อบริการทาง
การแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*.
กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2555). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*.
ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วชิราวัลย์ เอี่ยมใจตรง. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สำนักงานขนส่ง
จังหวัดพะเยา สาขาอำเภอเชียงคำ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วาสนา เจริญรวบ. (2542). *การบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชัย เชื้อมวราศาสตร์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริหารรักษาความสะอาดของ บริษัท พรอพ
เพอร์ตี้ แคร่ เซอวิส (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิมลรัตน์ ปิยนามวานิช. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงาน
ขนส่ง จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ศิรินทร์ทร ศิลชัย. (2554). *คุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนา ฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ศิริพงษ์ ตดาวัลย์ ณ อุษยา. (2543). *แนวคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่: ธนุขพรินติ้ง.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). *การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เอ อาร์ บีซิเนสเพรส.*
- สมคิด โอชภัทร. (2550). *คุณภาพการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สมมาตร ปัตตานี. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนรถสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.*
- สาธิต อินตา. (2546). *ความคิดเห็นของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ขณะขับขี่ยานพาหนะต่อการเกิด อุบัติเหตุ: ศึกษากรณีในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3. (2557). *เอกสารรายงานการประชุมคณะกรรมการพัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงานของ สขพ. 3. กรุงเทพฯ: สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3.*
- สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3. (2558). *ข้อมูลสถิติผู้มารับบริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3. เข้าถึงได้จาก <http://skp3.dlt.go.th/2014/index.php/2013-08-22-16-14-17>*
- สุจิตา เพ็อกพิพัฒน์. (2545). *ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของแรงงานในพื้นที่ และแรงงานนอกพื้นที่ในเขตอุตสาหกรรมแหล่งฉะบับ จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

- สุมลรัตน์ วรสุข. (2551). *คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าในจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนูรัตน์ ฤกษ์วิชานันท์. (2549). *ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรรรณ ทองหล่อเลิศ. (2550). *คุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วนเอราวัณ เทเลคอม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS principles: linking strategy to performance*. New York: The Free Press.
- Katz, E. & Danet, B. (1973). *Bureaucracy as a problem for sociology and society*. New York: Basic Books.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

คำชี้แจง:

- แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อศึกษาปัญหาพิเศษนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถยนต์ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่มีต่อประชาชนผู้ใช้บริการ
- ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อการวิจัยในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

สุปรียา หิรัญ

ผู้ทำการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด หรือเติมคำหรือข้อความตามข้อเท็จจริง

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 40 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1. ประถมศึกษา/ หรือต่ำกว่า 2. มัธยมศึกษา/ ปวช.
 3. อนุปริญญา/ ปวส. 4. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ 1. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย 2. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน 4. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน
 5. รับจ้างทั่วไป 6. นักเรียน/ นักศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท
 3. 20,001-30,000 บาท 4. 30,000 บาทขึ้นไป
6. ประเภทการรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 6.1 ตรวจสอบสภาพรถ 1. ต่อภาษีรถประจำปี 2. เปลี่ยนเครื่องยนต์
 3. เปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง 4. เปลี่ยนลักษณะรถ
 5. แก้ไขตัดแปลงสภาพรถ
 6. ติดตั้งโครงหลังคาหรือโครงเหล็กด้านข้าง
 - 6.2 ตรวจสอบรถ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) 1. โอนกรรมสิทธิ์ 2. เปลี่ยนผู้ครอบครองรถ
 3. เปลี่ยนสี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ
สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรม				
1. สำนักงานมีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม บริเวณมีความร่มรื่น				
2. มีสถานที่ทำงานสะอาดสะอ้าน เอื้อต่อการ ให้บริการ				
3. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ อย่างกว้างขวาง เพียงพอต่อการให้บริการ				
4. มีห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้มาใช้บริการ				
5. มีการจัดทำป้ายบอกรายละเอียดขั้นตอน ในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน				
6. มีจำนวนที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาขอรับบริการ อย่างเพียงพอ				
7. มีอุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพ ทันสมัยต่อ การให้บริการ				
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและ คนชรา				
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้				
1. การให้บริการมีความถูกต้อง				
2. ท่านได้รับการบริการตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งไว้				
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามในข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน				

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนได้ในทันที				
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอสำหรับการให้บริการประชาชน				
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน				
4. มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด				
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง				
2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา				
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด				
ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่บริการผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ				
2. เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และไต่ถามความต้องการของผู้มารับบริการ				
3. เจ้าหน้าที่มีความช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์ม				
4. เจ้าหน้าที่มีการบริการที่เป็นกันเอง				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงาน
ขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3