



การศึกษาคุณภาพการให้บริการด้วย สมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

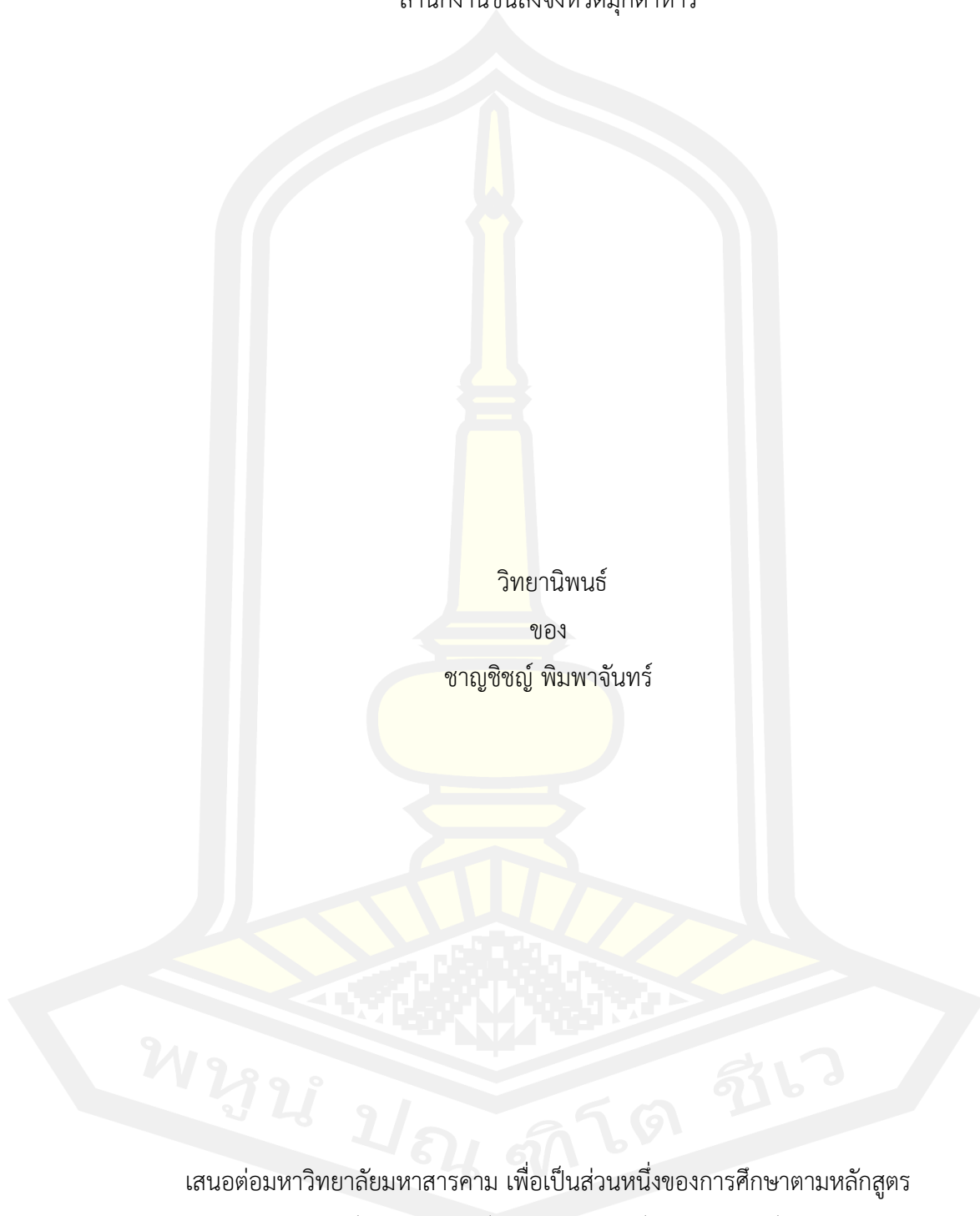
วิทยานิพนธ์
ของ
ชาญชัย พิมพ์จันทร์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต

เมษายน 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การศึกษาคุณภาพการให้บริการด้วย สมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร



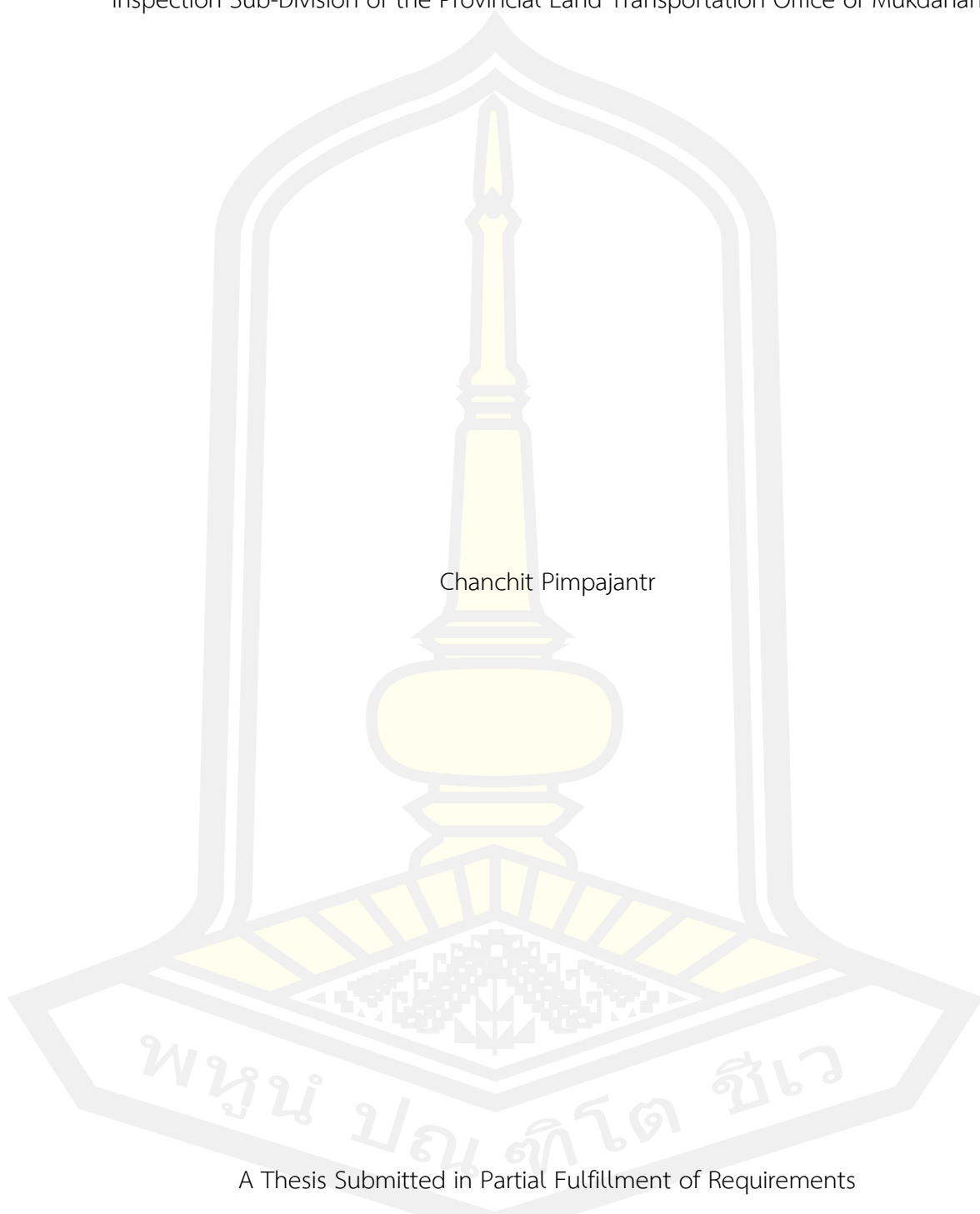
เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต

เมษายน 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Study of Service Quality on Smart Lens: A Case Study of Services of the Vehicle
Inspection Sub-Division of the Provincial Land Transportation Office of Mukdahan

Chanchit Pimpajantr



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Political Science (Public Policy)

April 2023

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายชาญวิชญ์ พิมพาจันทร์
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร. วนิดา พรหมล้ำ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รศ. ดร. อลงกรณ์ อรรคแสง)

.....กรรมการ

(ผศ. ดร. จีระศักดิ์ โพกาวิน)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(อ. ดร. ทักษวัฒน์ เหล่าสุวรรณ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....

(ผศ. ดร. กนกพร รัตนสุธีระกุล)

คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

.....

(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	การศึกษาคุณภาพการให้บริการด้วย สมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร		
ผู้วิจัย	ชาญชัย พิมาพันธ์		
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. อลงกรณ์ อรรคแสง		
ปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพและแนวทางการให้บริการด้วยเทคโนโลยี สมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร วิธีวิทยาของการวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยสุ่มด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling Random) จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการในจังหวัดมุกดาหารทั้งหมด 7,294 คน ในปี พ.ศ.2564 ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีจำนวนร้อยละ 31.8 มีความถี่การรับบริการน้อยกว่า 15 ครั้งต่อปี มีจำนวนร้อยละ 45.80 และเข้ารับบริการตรวจสอบสภาพรถเพื่อจดทะเบียนใหม่ มีจำนวนร้อยละ 26 และไม่เคยมีความเห็นแย้งในการตรวจสอบกับนายช่างตรวจสอบสภาพรถ มีจำนวนร้อยละ 94.20 คุณภาพการให้บริการด้วยสมาร์ท เลนส์ ในภาพรวมพบว่า มีการยอมรับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ได้รับการยอมรับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีการยอมรับมากที่สุด และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยสมาร์ท เลนส์ พบว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ควรปรับลดขั้นตอนการตรวจสอบสภาพรถให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์และเพิ่มการใช้ สมาร์ท เลนส์ ในรายการตรวจพินิจของนายช่างตรวจสอบสภาพรถเพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มีความโปร่งใส เป็นธรรมและน่าเชื่อถือ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, การบริการตรวจสอบสภาพรถ, สมาร์ท เลนส์

TITLE	The Study of Service Quality on Smart Lens: A Case Study of Services of the Vehicle Inspection Sub-Division of the Provincial Land Transportation Office of Mukdahan		
AUTHOR	Chanchit Pimpajantr		
ADVISORS	Associate Professor Alongkorn Akkasaeng , Ph.D.		
DEGREE	Master of Political Science	MAJOR	Public Policy
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2023

ABSTRACT

This paper aims to assess the quality and guidelines of vehicle inspection services using smart lens technology, with a case study of the services provided by the Vehicle Inspection Sub-Division of the Provincial Land Transportation Office of Mukdahan. A mixed methods approach, with purposive random sampling of a total of 400 individuals who used the services in 2021. The results are as follows: (1) The majority of the sample consisted of private employees, comprising 31.8% of the total. Additionally, 45.8% of respondents used the service less than 15 times per year, 26% were in the process of vehicle registration, and 94% reported no conflicts with the officers. (2) Overall, the acceptance of smart lens technology for vehicle inspection services was rated at the highest level. The aspect of assurance acceptance was rated the highest, followed by tangibility acceptance. (3) The guidelines for service quality using smart lens technology for the Vehicle Inspection Sub-Division of the Provincial Land Transportation Office of Mukdahan included reducing the checking process, prioritizing online services, incorporating smart lens technology with officers, and increasing transparency in the services provided.

Keyword : Service Quality, Services of the Vehicle Inspection, Smart Lens

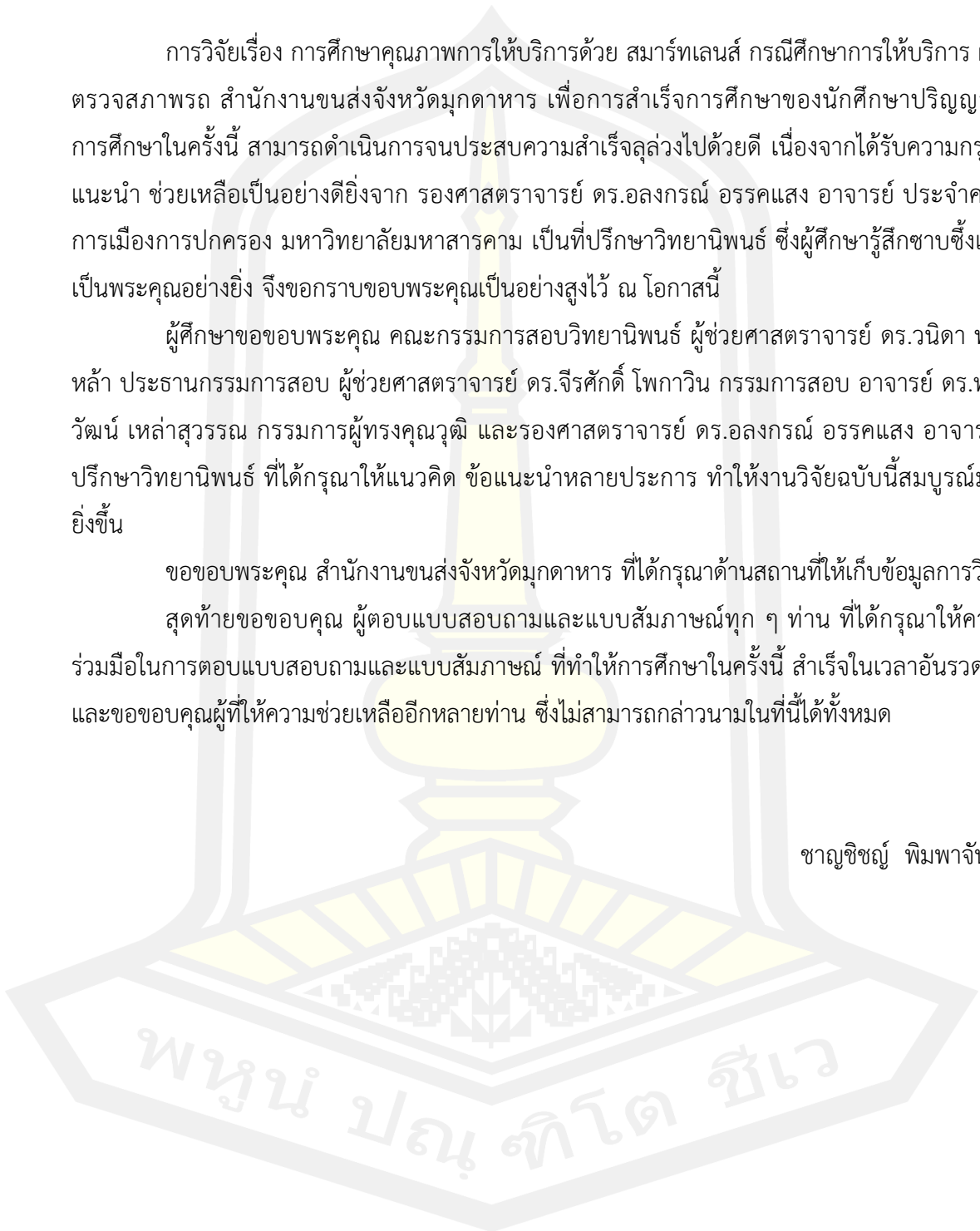
กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการด้วย สมาร์ทเลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการ ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร เพื่อการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท การศึกษาในครั้งนี้ สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาแนะนำ ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อลงกรณ์ อรรคแสง อาจารย์ ประจำคณะ การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งและ เป็นพระคุณอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนิดา พรหม หล้า ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ โพภาวิน กรรมการสอบ อาจารย์ ดร.พัชช วัฒน์ เหล่าสุวรรณ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และรองศาสตราจารย์ ดร.อลงกรณ์ อรรคแสง อาจารย์ที่ ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้แนวคิด ข้อเสนอแนะหลายประการ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์มาก ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ที่ได้กรุณาด้านสถานที่ให้เก็บข้อมูลการวิจัย สุดท้ายขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ทุก ๆ ท่าน ที่ได้กรุณาให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ทำให้การศึกษาในครั้งนี้ สำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว และขอขอบคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งไม่สามารถกล่าวชื่อนามในที่นี้ได้ทั้งหมด

ชาญวิชญ์ พิมพาจันทร์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพประกอบ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามในการวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาครัฐ.....	13
สมาร์ท เลนส์ (Smart Lens).....	18
บริบทด้านกฎหมายการตรวจสภาพรถ.....	20
สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	23
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	26
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	28

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	29
การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	35
บทที่ 4 คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถสำนักงาน ขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	36
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	39
ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ท เลนส์ ของฝ่ายตรวจ สภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	47
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	48
สรุปผล	48
อภิปรายผล	50
ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	55
ภาคผนวก	60
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	61
ประวัติผู้เขียน	72

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ	12
ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละเกี่ยวกับอาชีพผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตาราง 3 ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับความถี่การรับบริการ	37
ตาราง 4 ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับประเภทรับบริการ	38
ตาราง 5 ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับประสบการณ์ความเห็นแย้งในการตรวจสอบรถกับนายช่างตรวจสอบสภาพรถ	38
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ทเลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	39
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ทเลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility).....	40
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ทเลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability).....	41
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ทเลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness).....	43
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ทเลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance).....	44
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ทเลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy).....	46

สารบัญภาพประกอบ

หน้า

ภาพประกอบ 1 วิธีดำเนินการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์	19
ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	28



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเดินทางในประเทศไทยยุคปัจจุบันมีความสะดวกและพาหนะให้ผู้คนที่ต้องการเดินทางสัญจรเลือกใช้มากขึ้น โดยพบว่าเส้นทางบกถือเป็นช่องทางหลักในการเดินทางและการขนส่งที่ได้รับความนิยมมากที่สุดและพาหนะส่วนใหญ่ที่ผู้คนเลือกใช้ ได้แก่ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ทั้งที่เป็นรถรับจ้างทั่วไป รถโดยสารประจำทาง รถยนต์ส่วนบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการความสะดวกและระยะทางในการใช้งานเฉพาะของแต่ละบุคคล ดังนั้น เมื่อการเดินทางและการขนส่งทางบกมีจำนวนมากจึงส่งผลให้ปริมาณรถในท้องถนนเพิ่มมากขึ้นจนส่งผลให้เกิดปัญหามลพิษ การจราจร และโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุบัติเหตุที่มีสาเหตุมาจากทั้งตัวผู้ขับขี่ สภาพแวดล้อมบนถนน และการดูแลรักษาสภาพรถ

กระทรวงคมนาคมได้สรุปข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุบนถนน ปี 2563-2564 เกิดขึ้น 32,190 ครั้ง (แบ่งเป็น ปี 2563 จำนวน 21,502 ครั้ง และ ปี 2564 จำนวน 11,138 ครั้ง) โดยพบว่า ประเภทรถที่พบอุบัติเหตุบ่อย ได้แก่ รถปิคอัพบรรทุก 4 ล้อ คิดเป็นร้อยละ 37 รถส่วนบุคคล-รถสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 27 รถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 20 รถบรรทุก 6 ล้อ คิดเป็นร้อยละ 6 และรถตู้ คิดเป็นร้อยละ 2 (กรุงเทพมหานคร, 2565) ขณะที่ข้อมูลด้านปัจจัยสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุบนถนนในประเทศไทยพบว่า เกิดจากปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านถนนและสภาพแวดล้อม และปัจจัยยานพาหนะซึ่งข้อบกพร่องที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาด้านความแข็งแรงของโครงสร้างตัวถังรถ ปัญหาการดัดแปลงสภาพรถ และปัญหาจากอุปกรณ์ส่วนควบที่ไม่ได้มาตรฐาน เช่น ระบบห้ามล้อ ยางล้อ และโคมไฟเลี้ยว (ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยบนท้องถนน, 2560) ซึ่งกรมขนส่งทางบกในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบได้ตระหนักถึงปัญหาด้านความปลอดภัยของผู้ขับรถ ผู้โดยสารไปกับรถ ผู้ขับขี่รถคันอื่นและผู้ใช้นถนน ได้ออกกฎหมายการตรวจสภาพรถที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ที่กำหนดให้รถต้องมีสภาพมั่นคง แข็งแรง มีลักษณะ ขนาด และเครื่องอุปกรณ์ส่วนควบของรถถูกต้องตามที่กำหนดไว้ดังนั้นการตรวจสภาพรถเพื่อการใช้งานจึงมีความจำเป็นเพื่อให้ผู้ครอบครองและขับขี่รถทุกประเภทต้องหมั่นตรวจเช็คสภาพความพร้อมใช้งานของรถอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ กฎหมายได้กำหนดให้รถยนต์ที่มีอายุการใช้งานตั้งแต่ 7 ปี และรถจักรยานที่มีการใช้งานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป

จะต้องนำรถเข้ารับการตรวจสภาพก่อนการดำเนินการต่อทะเบียนภาษีประจำปีซึ่งกรมการขนส่งทางบกมีหน้าที่รับผิดชอบการตรวจสภาพรถทั้งรถที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติกรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 โดยรถที่จะนำมาใช้ในการขนส่งหรือนำเข้าจดทะเบียนจะต้องมีสภาพมั่นคง แข็งแรง มีลักษณะ ขนาดและเครื่องอุปกรณ์ส่วนควบของรถถูกต้องตามที่กำหนด เพื่อความปลอดภัยของผู้ขับรถ ผู้โดยสาร ผู้ขับขี่รถคันอื่น คนเดินถนน รวมถึงสภาพแวดล้อมโดยรอบ (กรมการขนส่งทางบก, 2555) ส่งผลให้มีการนำรถทุกประเภทเข้ารับการตรวจสภาพรถเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้การปฏิบัติข้อกำหนดดังกล่าวกรมการขนส่งทางบกได้กระจายอำนาจการปฏิบัติงานไปยังส่วนราชการในสังกัดทุกจังหวัด สำหรับการควบคุม กำกับดูแล และให้บริการประชาชนในรูปแบบและมาตรฐานความปลอดภัยตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดในพื้นที่จังหวัดมุกดาหาร สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถ การตรวจสภาพรถ ใบอนุญาตขับรถ ใบอนุญาตผู้ประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ งานด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล ใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทางและกำกับดูแลสถานประกอบการของเอกชนในเขตพื้นที่ (ราชกิจจานุเบกษา, 2525)

การศึกษาคุนภาพการให้บริการตรวจสภาพรถพบว่า ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักเกี่ยวกับการตรวจสภาพรถ การตรวจสอบรถ การตรวจพิสูจน์ความถูกต้องของตัวรถ และการอนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถเอกชน ตลอดจนการควบคุม กำกับดูแล การต่ออายุ การยกเลิกหรือเพิกถอนการจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ได้จัดทำรายงานสถิติการดำเนินงานในห้วงปี 2564 สรุปว่าได้ให้บริการตรวจสภาพรถทุกประเภทแก่ผู้รับบริการ จำนวน 7,294 ราย ผลการให้บริการตรวจสภาพรถจากประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ในผลการดำเนินงานยังพบข้อร้องเรียนที่เป็นประเด็นสำคัญ ได้แก่ การตรวจสอบด้านความถูกต้องของหมายเลขเครื่องยนต์และเลขตัวรถ ความถูกต้องของส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์สำหรับรถ สภาพตัวถังและโครงรถ และระบบบังคับเลี้ยวพวงมาลัยและเครื่องล่าง ซึ่งเป็นการตรวจโดยใช้ดุลพินิจโดยเจ้าหน้าที่ซึ่งมักเกิดกรณีที่ประชาชนผู้มารับบริการบางส่วนยังคงขาดความเชื่อมั่นในระบบ ขั้นตอนการตรวจรับรองสภาพรถ เนื่องจากเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในขาดความทันสมัย การตรวจสภาพรถแต่ละประเภทไม่มีมาตรฐานเนื่องจากมีการใช้ดุลพินิจของนายช่างตรวจสภาพรถ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการและโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเกิดข้อโต้แย้งของผู้รับบริการด้านความแม่นยำของผลการตรวจสอบหมายเลขรถและเลขเครื่องยนต์ที่จำเป็นต่อการโอนกรรมสิทธิ์ (สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร, 2565) ประกอบกับข้อมูลศูนย์ปราชญ์การจราจรกรมการขนส่งทางบก รถจักรยานยนต์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(ศปจร.) พบว่า มีรถยนต์ที่เกิดอุบัติเหตุเสียหายโดยสิ้นเชิง ไม่สามารถซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพเดิม ได้รับการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์และแจ้งย้ายเข้าในพื้นที่จังหวัดมุกดาหารมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่ง ศปจร. เชื่อว่าอาจเป็นรถที่ได้มาจากการกระทำผิดกฎหมายโดยการนำมาสวมซากรถหรือสวมทะเบียนคันที่เกิดอุบัติเหตุด้วยวิธีการต่าง ๆ ทำให้เกิดความเสียหายกับทางราชการและสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนผู้สุจริต โดยปัญหาที่ ศปจร. ตรวจพบในการตรวจเลขตัวรถหรือเลขเครื่องยนต์ ได้แก่ ไม่ปรากฏตัวเลข ตัวเลขซ้ำชุด หรือมีร่องรอยการแก้ไข ชุด ลบ ซึ่งอาจเกิดมาจากหลายสาเหตุ อาทิ เกิดจากสภาพการใช้งานของรถ สภาพท้องที่ที่รถใช้งาน (น้ำเค็ม) เกิดจากอุบัติเหตุ หรืออาจมีการแก้ไขเลขตัวรถของกลุ่มมิจฉาชีพ โดยปัญหาเหล่านี้จะไม่พบในกรณีจดทะเบียนใหม่ แต่พบในกรณีที่เป็นการโอนกรรมสิทธิ์รถและหรือการย้ายรถเข้า โดยเมื่อมีการนำรถเข้ารับการตรวจสภาพจะพบว่า มีร่องรอยการแก้ไขหมายเลขตัวรถ หรือหมายเลขเครื่องยนต์ เมื่อนายช่างตรวจสภาพรถใช้การตรวจสอบด้วยดุลพินิจซึ่งเป็นการมองด้วยสายตาในระยะใกล้ที่สุดที่สามารถมองเห็นได้พบว่า มีร่องรอยการแก้ไข จะแจ้งให้เจ้าของรถหรือผู้รับมอบอำนาจมาดำเนินการแทนทราบ พร้อมส่งตรวจสอบด้วยวิธีการนิติวิทยาศาสตร์ หรือส่งตรวจสอบไปยังบริษัทผู้ผลิตซึ่งใช้เวลาในการตรวจพิสูจน์ประมาณ 1 เดือน ส่งผลให้เจ้าของรถเกิดข้อสงสัยว่า เป็นการแก้ไขได้อย่างไรทั้งที่เลขตัวรถหรือเลขเครื่องยนต์ตรงกับสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ และเริ่มไม่เชื่อมั่นในวิธีการตรวจ จึงเกิดเป็นข้อถกเถียงอยู่เสมอมา ยิ่งไปกว่านั้น หากเป็นรถที่กลุ่มมิจฉาชีพซึ่งมีความชำนาญในการดัดแปลงเลขตัวรถ ทำการสวมทะเบียนรถและนำมาขายให้กับผู้ซื้อโดยสุจริต และหากเกิดข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบรถเมื่อตรวจพบในภายหลัง จึงนำมาซึ่งปัญหาความขัดแย้ง (สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร, 2563)

โดยทั่วไปการจะแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพของงาน การบริการถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญ เพราะเป็นการปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวก และความพึงพอใจ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้บริการด้วยจิตใจที่ดี (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2565) ดังนั้น การให้บริการตรวจสภาพรถ ผู้ปฏิบัติงานตรวจสภาพรถจึงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีคุณลักษณะเหมาะสม มีทัศนคติการบริการที่ดี มีความรู้การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวมถึงสามารถให้บริการอย่างสุภาพและด้วยความเสมอภาค

จากที่กล่าวมา สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร โดยฝ่ายตรวจสภาพรถ ได้ตระหนักถึงปัญหาและเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนางานบริการสู่ความเป็นเลิศเพื่อสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้นำสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) มาใช้ในการตรวจสภาพรถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความแม่นยำตรงของการตรวจสอบเลขตัวรถผ่านกล้องโทรศัพท์มือถือ ทำให้สามารถดูภาพถ่ายเลขตัวรถ และหมายเลขเครื่องยนต์ ผ่านทางโทรศัพท์สมาร์ตทีวี เพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความแม่นยำในการตรวจหมายเลขรถได้

การที่ฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารได้นำ สมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) มาใช้ในการบริการตรวจสอบสภาพรถจนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ลดระยะเวลา และข้อโต้แย้งในการปฏิบัติงานระหว่างนายช่างตรวจสอบสภาพรถและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษา การให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร เพื่อทราบถึงการพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติงานและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

คำถามในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีคำถามในการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร เป็นอย่างไร
2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาในครั้งนี้ มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังต่อไปนี้ คือ

1. ผลงานวิจัยทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร
2. ผลงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย ขอบเขตด้านเวลา และขอบเขตด้านตัวแปร ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ มาใช้ในการตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตทางด้านพื้นที่การให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการตรวจสอบสภาพรถในสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร และกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มารับบริการตรวจสอบสภาพรถในปี 2565 เลือกด้วยวิธีสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (กลายาวานิษฐ์บัญชา, 2544)
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษา เรื่อง สมาร์ทเลนส์กับการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร มีระยะเวลาการศึกษารวม 9 เดือน คือตั้งแต่เดือน เมษายน - เดือนธันวาคม 2565
5. ขอบเขตตัวแปร มี 2 ตัวแปร ดังนี้
 - 5.1 ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อาชีพผู้รับบริการ ความสำเร็จการรับบริการ และประเภทการรับบริการ
 - 5.2 ตัวแปรคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ผลการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่ได้จากการประเมินความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการหรือความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้รับบริการกับระดับความสามารถในการให้บริการขององค์กร

ซึ่งหากผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริการอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการให้การยอมรับก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำ

การบริการตรวจสอบสภาพรถ หมายถึง การให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการตรวจสอบสภาพรถในกรณีที่ผู้รับบริการต้องการนำมาจดทะเบียนใหม่สำหรับที่ยังไม่เคยจดทะเบียนเพื่อใช้งาน และรถที่แจ้งเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญที่มีการดัดแปลงไปจากที่จดทะเบียนไว้ รถที่แจ้งเลิกใช้ตลอดไปตาม ม.34 (ก่อนกฎกระทรวงมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2522) รถที่แจ้งเลิกใช้เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุ รถที่ถูกระงับการใช้รถเนื่องจากค้างชำระภาษีเกิน 3 ปี

การบริการตรวจสอบ หมายถึง การให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการตรวจสอบความถูกต้องของเลขตัวรถ เลขเครื่องยนต์ และสีรถ

สมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) หมายถึง เทคโนโลยีที่มีความแม่นยำในการตรวจหมายเลขตัวรถ เลขเครื่องยนต์ ผ่านกล้องโทรศัพท์มือถือ ทีวี เครื่อง Wireless Display สาย HDMI และเครื่องปล่อยสัญญาณ WIFI

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ หมายถึง การให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ด้านความเป็นรูปธรรม หมายถึง การอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการตรวจสอบสภาพของฝ่ายตรวจสอบ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ที่มีลักษณะทางกายภาพซึ่งประชาชนที่มาใช้บริการสามารถสังเกตเห็นได้อย่างเด่นชัด ประกอบด้วย สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง การมีบริเวณกว้างขวางเพียงพอต่อปริมาณของผู้รับบริการ การมีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการให้เห็นอย่างชัดเจน การมีเครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย และการมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมต่อการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความพร้อมและความเต็มใจโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น มีน้ำใจ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป การให้บริการมีความถูกต้อง ตรงตามกำหนดที่แจ้ง และการให้บริการมีประสิทธิภาพและทั่วถึง

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการด้วยความถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย สถานที่ให้บริการตรวจสอบสภาพรถเหมาะสม การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนเป็นระบบของสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการบริการ ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใส และการมีช่องทางให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและช่องทางเสนอแนะความคิดเห็น

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ หมายถึงการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้และทักษะการตรวจสอบสภาพรถที่ถูกต้อง การสื่อสารการบริการที่ชัดเจน การปฏิบัติงานด้วยกริยามารยาทที่ดี และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดี การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และผลการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ประกอบด้วย การให้บริการด้วยความเข้าใจในปัจเจกบุคคล การให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้บริการด้วยความใส่ใจในความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล การให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ การให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง สมาร์ท เลนส์ กับการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาครัฐ
3. สมาร์ท เลนส์ (Smart Lens)
4. บริบทด้านกฎหมายการตรวจสอบสภาพรถ
5. สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร
6. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการบริการ จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการให้ความหมายของการบริการ (Service) ไว้ ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2555) สรุปว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอราคาขายหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า อุดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) การกระทำหรือปฏิกิริยาที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ทำให้เกิดความ เป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง และเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ ขณะที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการส่งมอบสินค้าที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Goods) ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่จับต้องไม่ได้นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสามารถสร้างความพึงพอใจได้ Kotler (1988) ได้กล่าวว่า การบริการนั้น หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและแสดงความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้นี้อาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่จับต้องได้ Konosuke Matsushita (1989; อ้างถึงใน มณีรัตน์ แสงอ่อน, 2551) ได้กล่าวว่า สินค้า การขาย และการบริการ คือ สามเสาหลักที่อาจแยกออกจากกันได้ องค์การที่ดำเนินธุรกิจที่ดี

ต้องมีสินค้าที่ดี มากกว่านั้นองค์กรหรือธุรกิจต้องมีบริการที่ดีด้วย เพราะด้วยการบริการที่ดีจะทำให้ธุรกิจสามารถพัฒนาจนมีศักยภาพสูงสุดได้

กล่าวโดยสรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเฉพาะ ไม่สามารถจับต้องหรือครอบครองเป็นเจ้าของอย่างเป็นรูปธรรม ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ แต่ผลจากกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความสุข ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ การบริการโดยทั่วไปเกิดจากความมีน้ำใจเอื้ออาทร ความปรารถนาดีที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมและความเสมอภาค การบริการที่ดีจึงสามารถตอบสนองความต้องการที่ผู้รับบริการคาดหวัง สร้างความประทับใจจนเกิดความรู้สึกดี จนนำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้าและบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ ดังนี้

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

Lewis และ Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Parasuraman Zeithaul และ Berry (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ถึงผลการดำเนินงานภายหลังจากการได้การบริการ

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงหมายถึง ผลการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่ได้จากการประเมินความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการหรือความคาดหวังที่เกิดจาก

ประสบการณ์ของผู้รับบริการกับระดับความสามารถในการให้บริการขององค์กร ซึ่งหากผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริการอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการให้การยอมรับก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่มีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างเกี่ยวข้อง ส่งผลให้การประเมินคุณภาพการให้บริการจำเป็นต้องมีมุมมองจากหลายมิติ ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากงานบริการมีธรรมชาติพื้นฐานที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก ส่งผลให้ยากต่อการค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เด่นชัด อย่างไรก็ตาม Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดการประเมินคุณภาพไว้ 2 ประเภท กล่าวคือ การประเมินคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) ซึ่งเป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ Gronroos ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทศนคติ และ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าถึงได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสมซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

กล่าวได้ว่า คุณภาพการให้บริการของกรอนรุส แสดงถึงการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่ามีความสอดคล้องกันหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และสรุปผลเป็นเชิงคุณภาพด้านการยอมรับ

Parasuraman Zeithaul และ Berry (1985) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ปัจจัยที่ช่วยวัดระดับคุณภาพของการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามี 10 ปัจจัย ได้แก่

1. Reliability หมายถึง ความไว้วางใจได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
2. Responsiveness หมายถึง การสนองตอบความต้องการของลูกค้า
3. Competence หมายถึง ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม
4. Access หมายถึง การเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หมายถึง การบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติและมีมารยาทดี
6. Communication หมายถึง การสื่อความกับลูกค้าได้กระจ่างเข้าใจ หอมดข้อสงสัย
7. Credibility หมายถึง ความน่าเชื่อถือหรือเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ
9. Understanding หมายถึง ความเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles หมายถึง ส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

กล่าวได้ว่า การศึกษาคุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินที่ครอบคลุมทั้งในด้านบริบทความคาดหวังของผู้รับบริการและบริบทสมรรถนะขององค์กรในการให้บริการซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ส่งผลให้ พาราสุรามานและคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัยใหม่โดยได้แสดงความสัมพันธ์ของการกำหนดกรอบการพัฒนาที่มีความซับซ้อนและทำการจัดกลุ่มข้อมูลใหม่ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ

ปัจจัยพื้นฐาน สำหรับการประเมิน คุณภาพของการ บริการ	ลักษณะ ภายนอก	ความ เชื่อถือได้	การ ตอบสนอง อย่าง รวดเร็ว	ความ มั่นใจได้	การเข้าถึง จิตใจ
ลักษณะทางกายภาพ					
ความน่าเชื่อถือ					
การตอบสนอง					
ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย					
การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร ความเข้าใจ					

กรอบพัฒนาที่ได้ของ Parasuraman Zeithaml และ Berry (1990) กลายเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานที่ได้รับความนิยมมาใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL โดยเป็นการศึกษาใน 5 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม

และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใ้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รวบรวมแนวทางการพัฒนาและจัดระบบการศึกษาที่มีความกระชับ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ส่งผลให้ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวางซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้อำนาจวิวัฒนาการในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาครัฐ

การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญ ทุกส่วนราชการรวมถึงสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารจึงมีเป้าหมายในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ และคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ดังนี้

1. หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ระบุว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความเป็นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ

ตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ (ราชกิจจานุเบกษา, 2545) ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ราชกิจจานุเบกษา, 2546) กำหนดเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มีเป้าหมายในการยกระดับการบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารงานแห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ ส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการให้มีสมรรถนะในการบริการที่เป็นเลิศ และอำนวยความสะดวกให้เอกชนและภาคส่วนอื่นได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ ให้บริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563)

2. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2525) ได้กล่าวถึง คำว่าประสิทธิภาพในการบริหารราชการในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานที่สร้างความพึงพอใจและเป็นประโยชน์แก่สังคม ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการจะพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมและอาจไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ

ทิพาวิทย์ เมฆสุวรรณ (2538) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ว่ามีความหมายรวมถึงผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา 2 มิติ คือ ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม และประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าหมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่าหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรว่าทำงานได้ปริมาณหรือน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมาน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพ

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2540) ระบุว่าประสิทธิภาพในการผลิตหรือผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดลงของประสิทธิภาพ โดยปัจจัยการผลิตแบ่งได้ 3 หมวดคือ ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านระบบการบริการ และปัจจัยด้านแรงงาน โดยเป็นปัจจัยด้านแรงงานมีความสำคัญที่สุดเพราะกิจการอาจใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในกิจการ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีและระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น แรงงานจึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด และการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานเป็นสิ่งจำเป็นที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตด้วยเช่นเดียวกัน

กันตยา เพิ่มผล (2550) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม

กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะภาครัฐจำเป็นต้องสร้างคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมในภาพรวม การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต้องบุคลากรภาครัฐจะต้องทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง เท่าเทียม มีมาตรฐาน

3. คุณภาพการให้บริการภาครัฐ นักวิชาการได้กล่าวถึงคุณภาพบริการ ดังนี้

กุลธนา ธนาพงศธร (2530) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิได้เป็นการจัดขึ้นเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มีการให้บริการที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยใช้หลักความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใด แตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด และค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ ยึดหลักความสะดวกในการปฏิบัติงานผ่านบริการ ทั้งไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริหารหรือผู้รับบริการมากเกินไป

Weber (1996) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

ความชอบพอ สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Gronroos (1990) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการคือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่จับต้องได้หรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการหรือระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า

Kotler (1998) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการคือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นอย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการจะให้นำไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

ในการศึกษาครั้งนี้ จึงให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการภาครัฐว่า หมายถึง การให้บริการที่ถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ สอดคล้องตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นประโยชน์แก่สังคมไม่ก่อให้เกิดผลกระทบแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ได้พัฒนาการบริการตรวจสอบสภาพรถที่เรียกว่า สมาร์ท เลนส์ เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบสภาพรถ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) การอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบสภาพ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ที่มีลักษณะทางกายภาพซึ่งประชาชนที่มาใช้บริการสามารถสังเกตเห็นได้อย่างเด่นชัด ประกอบด้วย

1.1 สถานที่ตั้งสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารสะดวกต่อการเดินทาง

1.2 สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร มีบริเวณกว้างขวางเพียงพอต่อปริมาณของผู้รับบริการ

1.3 สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร มีการประชาสัมพันธ์ ป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการให้เห็นอย่างชัดเจน

1.4 สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร มีเครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย

1.5 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอและพร้อมต่อการให้บริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารเน้นการให้บริการด้วยความถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

2.1 สถานที่ให้บริการตรวจสอบสภาพรถเหมาะสม การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนเป็นระบบของสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens)

2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนการบริการได้

2.3 ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

2.4 ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใส

2.5 มีช่องทางให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและช่องทางเสนอแนะความคิดเห็น

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นการให้บริการด้วยความพร้อมและความเต็มใจโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

3.1 การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น มีน้ำใจ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.3 ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป

3.4 การให้บริการมีความถูกต้อง ตรงตามกำหนดที่แจ้ง

3.5 การให้บริการมีประสิทธิภาพและทั่วถึง

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ดังนี้

4.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ทักษะการตรวจสอบสภาพรถที่ถูกต้อง

4.2 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารการบริการที่ชัดเจน

4.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยกริยามารยาทที่ดี และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดี

4.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

4.5 ผลการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ต เลนส์ มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) เป็นความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ดังนี้

- 5.1 การให้บริการด้วยความเข้าใจในปัจเจกบุคคล
- 5.2 การให้บริการด้วยความเต็มใจ
- 5.3 การให้บริการด้วยความใส่ใจในความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล
- 5.4 การให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ
- 5.5 การให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี

สมาร์ต เลนส์ (Smart Lens)

เนื่องด้วยในปัจจุบันมีการพัฒนาในเรื่องของความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ มากขึ้นทุกวัน ทำให้เกิดความทันสมัย ความสะดวกสบาย และความแม่นยำ ส่งผลให้การทำงานในโลกยุคปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนเพื่อตามให้ทันความเจริญก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลมาจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาขับเคลื่อนกลไกการปฏิบัติงาน สำหรับหน่วยงานภาครัฐได้ปรับตัวรองรับสถานการณ์ดังกล่าวภายใต้กระบวนการพัฒนาประเทศที่เรียกว่า “ประเทศไทย 4.0” ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาประเทศให้เป็นเศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) เพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560) สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารในฐานะหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบในการบริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจสภาพรถ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนางานบริการสู่ความเป็นเลิศ สามารถสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ จึงได้พัฒนานวัตกรรม Smart Lens (เครื่องมือตรวจสอบเลขตัวรถผ่านกล้องโทรศัพท์มือถือ) มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีอุปกรณ์ที่ใช้และวิธีการดำเนินการของ สมาร์ต เลนส์ ดังนี้

1. อุปกรณ์ที่ใช้

- 1.1 กล้อง Smart Lens
- 1.2 โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone)
- 1.3 จอภาพที่ใช้แสดงข้อมูล
- 1.4 เครื่องปล่อยสัญญาณ Wireless Display

2. วิธีดำเนินการ

- 2.1 นำกล้อง Smart Lens ต่อเข้ากับโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone)
- 2.2 เปิดโทรศัพท์มือถือเพื่อเชื่อมต่อสัญญาณ WIFI เข้ากับเครื่อง Wireless Display

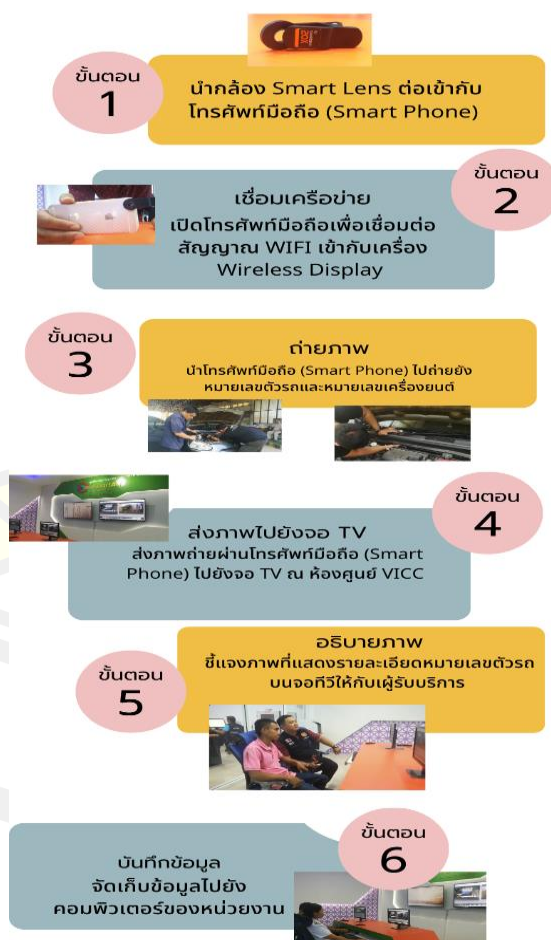
2.3 นำโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ไปถ่ายยังหมายเลขตัวรถและหมายเลขเครื่องยนต์เพื่อคู่มือการชี้ชวนหรือการแก้ไข ดัดแปลงหมายเลขตัวรถและหมายเลขเครื่องยนต์ให้ชัดเจนขึ้น

2.4 ส่งภาพถ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ไปยังจอ TV ณ ห้องศูนย์ VICC โดยนำเครื่อง Wireless display เชื่อมกับ TV ผ่านสาย HDMI โดยปรับหน้าจอโทรศัพท์มือถือเข้าไปที่โหมดการสะท้อนภาพหน้าจอเพื่อให้ TV และโทรศัพท์มือถือแสดงหน้าจอเหมือนกัน

2.5 อธิบายชี้แจงภาพที่แสดงรายละเอียดหมายเลขตัวรถบนจอทีวีให้กับเจ้าของรถหรือผู้มาดำเนินการแทนรับทราบ กรณีพบข้อพิพาทหรือข้อสงสัยในการตรวจสอบภาพ

2.6 จัดเก็บข้อมูลไปยังคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน
รายละเอียดวิธีดำเนินการดังภาพประกอบ 1

วิธีดำเนินการ



ภาพประกอบ 1 วิธีดำเนินการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์

กล่าวได้ว่าการทำงานของ สมาร์ท เลนส์ สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานของนายช่างตรวจสอบสภาพดำเนินการได้สะดวกและรวดเร็วเพราะเป็นการเชื่อมต่ออุปกรณ์จากโทรศัพท์มือถือมายังโทรทัศน์สมาร์ททีวี โดยเสียบเข้าที่ช่อง HDMI และปล่อยสัญญาณ WIFI ซึ่งจะทำให้นายช่างตรวจสอบสภาพและผู้รับบริการสามารถดูภาพหลายเลขตัวรถและเลขเครื่องยนต์ผ่านทางโทรทัศน์สมาร์ททีวี เพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความแม่นยำในการปฏิบัติงานและยังช่วยลดข้อโต้แย้งในการปฏิบัติงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ (นายช่างตรวจสอบสภาพรถ) และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านการตรวจสอบด้วย สอดคล้องกับรายงานผลของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ที่ได้ศึกษาผลการประเมินความสำเร็จในการดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วย Smart Lens จากประชาชนผู้มารับบริการ ด้านปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพรถและข้อร้องเรียนโดยเฉพาะด้านการแสดงเลขตัวรถที่แต่เดิมใช้ดุลพินิจของนายช่างตรวจสอบสภาพรถที่ผู้รับบริการบางส่วนไม่ยอมรับผลการตรวจสอบจนเกิดข้อร้องเรียน โดยภายหลังได้มีการปรับเปลี่ยนมาใช้ในการตรวจสอบด้วยนวัตกรรมสมาร์ท เลนส์ ซึ่งแสดงผลการตรวจสอบสภาพรถที่มีความชัดเจน สร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระดับมากขึ้นและไม่พบข้อร้องเรียนเกิดขึ้นอีก

บริบทด้านกฎหมายการตรวจสอบสภาพรถ

การตรวจสอบสภาพรถเป็นภารกิจหนึ่งของกรมการขนส่งทางบกที่มีความสำคัญด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา ส่งเสริมและกำกับดูแลการขนส่งทางถนนให้มีความปลอดภัย โดยมีกฎหมายและระเบียบของทางราชการเป็นแนวทางและข้อกำหนดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชน รวมถึงก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อราชการ สังคมและประเทศชาติโดยรวม ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงได้รวบรวมกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสภาพรถโดยสังเขปดังนี้

1. พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเปลี่ยนแปลง จากการศึกษาพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเปลี่ยนแปลงพบว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับรถยนต์ หมวด 1 มาตรา 6 ห้ามมิให้ผู้ใดใช้รถ 5 ประเภท ได้แก่ รถที่ยังมิได้จดทะเบียน รถที่ถูกเพิกถอนการจดทะเบียน รถที่ยังมิได้เสียภาษีประจำปี รถที่แจ้งการไม่ใช้รถ และรถที่ทะเบียนระงับ และมาตรา 7 (2) ระบุว่ารถที่จะขอจดทะเบียนจะต้องเป็นรถที่มีส่วนควบและมีเครื่องอุปกรณ์สำหรับรถครบถ้วนถูกต้องตามที่กำหนดในกฎกระทรวงและผ่านการตรวจสอบสภาพรถจากนายทะเบียน หรือจากสถานตรวจสอบสภาพที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกในเวลาที่ขอจดทะเบียนแล้ว ประกอบกับ มาตรา 14 ระบุว่า รถใดที่จดทะเบียนแล้วห้ามมิให้ผู้ใดเปลี่ยนแปลงตัวรถหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถให้ผิดไปจากรายการที่จดทะเบียนไว้และใช้รถนั้น เว้นแต่เจ้าของรถนำรถไปให้นายทะเบียนตรวจสอบสภาพก่อน

ทั้งนี้ กรณีที่นายทะเบียนเห็นว่ารถที่มีการเปลี่ยนแปลงอาจก่อให้เกิดอันตรายเวลาใช้ให้เจ้าของรถแก้ไขและนำรถไปตรวจสภาพก่อนการนำไปใช้ ทั้งนี้ มาตรา 15 กำหนดให้การตรวจสภาพรถเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (ราชกิจจานุเบกษา, 2522)

2. ระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการตรวจสภาพรถและเกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสภาพตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2555 ได้ให้ความหมาย กำหนดความรับผิดชอบ รายการตรวจสภาพรถ การวินิจฉัยผลการตรวจสภาพและการออกใบรับรองการตรวจสภาพ (กรมการขนส่งทางบก, 2555) ดังนี้

2.1 ความหมายการตรวจสภาพรถ ระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการตรวจสภาพรถและเกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสภาพตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2555 ข้อ 5 ได้ให้ความหมาย “การตรวจสภาพรถ” ไว้ว่า เป็นการตรวจความมั่นคงแข็งแรง และความถูกต้องของส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์สำหรับรถ และรายการอื่นตามที่ระเบียบนี้กำหนด โดยการตรวจสภาพรถ ผู้รับบริการจะต้องมีเอกสารหลักฐานประกอบด้วย ใบคู่มือจดทะเบียนรถ หนังสือรับรองการส่งบัญชีรับและจำหน่ายรถหรือเครื่องยนต์ หลักฐานการนำเข้ารถหรือเครื่องรถยนต์ หรือหลักฐานการได้มาของรถหรือเครื่องยนต์ (กรมการขนส่งทางบก, 2555)

2.2 ผู้รับผิดชอบการตรวจสภาพรถ ระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการตรวจสภาพรถและเกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสภาพตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2555 ข้อ 9 ระบุว่า การตรวจสภาพรถแต่ละคันจะดำเนินการโดยนายช่างตรวจสภาพรถคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ ในกรณีที่การตรวจสภาพรถดำเนินการโดยนายช่างตรวจสภาพรถหลายคน ให้ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ขนส่งจังหวัด หัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้วแต่กรณี มอบหมายและจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสภาพออกเป็นสัดส่วน และให้นายช่างตรวจสภาพรถที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสภาพเฉพาะในส่วนที่ตนรับผิดชอบและให้บันทึกผลการตรวจสภาพลงในบันทึกการตรวจสภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อและวันที่ตรวจกำกับไว้ด้วย (กรมการขนส่งทางบก, 2555)

2.3 รายการตรวจสภาพรถของจดทะเบียน ระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการตรวจสภาพรถและเกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสภาพตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2555 ข้อ 10 ระบุว่า ในการตรวจสภาพรถที่จะจดทะเบียนและขอแจ้งใช้รถสำหรับรถที่ได้แจ้งไม่ใช้รถตลอดไปไว้ รายการตรวจสภาพ ได้แก่ 1) ความถูกต้องของหมายเลขเครื่องยนต์และหมายเลขตัวรถ 2) ความถูกต้องของส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์สำหรับรถ 3) ความมั่นคงแข็งแรงของรถและความปลอดภัยสำหรับการใช้รถ 4) สภาพตัวถังและโครงรถ 5) ระบบการบังคับเลี้ยว พวงมาลัยและเครื่องล่าง 6) ระบบการห้ามล้อ 7) ระบบไอเสีย 8) ระบบเครื่องระงับเสียง และ 9) ระบบแสงไฟ ทั้งนี้ ข้อ 15 ระบุว่า ส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์สำหรับรายการใดที่ผ่านการรับรองจากกรมการขนส่งทาง

บกแล้วให้ตรวจเฉพาะเอกสารการรับรองและความครบถ้วนถูกต้องของส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์สำหรับรถในรายการ (กรมการขนส่งทางบก, 2555)

2.4 การวินิจฉัยผลการตรวจสภาพและการออกใบรับรองการตรวจสภาพ ในด้านนี้ระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการตรวจสภาพรถและเกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสภาพตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2555 ข้อ 18 ระบุว่า เมื่อมีการตรวจสภาพรถ เสร็จแล้ว นายช่างตรวจสภาพรถมีหน้าที่เป็นผู้วินิจฉัยและบันทึกผลการตรวจการตรวจสภาพรถ โดยกรณีที่การตรวจสภาพรถมีนายช่างตรวจสภาพหลายคน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ขนส่งจังหวัด หรือหัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาแล้วแต่กรณีทำหน้าที่เป็นผู้วินิจฉัยผลการตรวจสภาพรถ ทั้งนี้ การวินิจฉัยผลการตรวจสภาพรถมี 2 กรณี ได้แก่ ผ่าน และไม่ผ่าน โดยรถที่ตรวจสภาพแล้วไม่เป็นไปตามเกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสภาพรถตามที่ระเบียบกำหนดให้ถือว่ารถนั้นไม่ผ่านการตรวจสภาพ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานเมื่อการตรวจสภาพเสร็จแล้ว ให้นายช่างตรวจสภาพวินิจฉัยผลการตรวจสภาพรถและบันทึกผลการวินิจฉัย ดังต่อไปนี้ (กรมการขนส่งทางบก, 2555)

กรณีผ่านการตรวจสภาพ ให้ผู้วินิจฉัยบันทึกผลการตรวจสภาพรถไว้ในบันทึกการตรวจสภาพรถว่า “ผ่าน” พร้อมทั้งลงลายมือชื่อและวันที่วินิจฉัยผลการตรวจสภาพรถกำกับไว้ บันทึกข้อมูลการตรวจสภาพรถและการวินิจฉัยผลการตรวจสภาพรถลงในระบบคอมพิวเตอร์และออกใบรับรองการตรวจสภาพรถ ให้บันทึกการตรวจสภาพรถเป็นใบรับรองการตรวจสภาพรถ โดยใบรับรองการตรวจสภาพมีอายุสามเดือนนับแต่วันที่ออก ส่วนกรณีไม่ผ่านการตรวจสภาพ ให้ผู้วินิจฉัยผลบันทึกผลการตรวจสภาพรถว่า “ไม่ผ่าน” โดยบันทึกข้อบกพร่องไว้ในบันทึกการตรวจสภาพรถ บันทึกข้อมูลการตรวจสภาพรถและการวินิจฉัยผลการตรวจสภาพรถลงในระบบคอมพิวเตอร์ และแจ้งข้อบกพร่องนั้นให้เจ้าของรถหรือผู้นำรถมาตรวจทราบเป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับรถที่ได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องตามที่ได้รับแจ้งแล้ว เจ้าของรถหรือผู้นำรถมาตรวจประสงค์จะนำรถมาขอรับการตรวจสภาพใหม่ ให้ดำเนินการ 2 กรณี กล่าวคือ กรณีนำรถมาตรวจสภาพภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ไม่ผ่านการตรวจสภาพครั้งแรกให้ตรวจสภาพเฉพาะรายการข้อบกพร่องที่ไม่ผ่านการตรวจสภาพ เว้นแต่เห็นว่ารถนั้นมีข้อบกพร่องหรือมีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงสภาพส่วนควบหรือเครื่องอุปกรณ์ของรถในรายการที่ได้ผ่านการตรวจสภาพไปแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสภาพในรายการนั้นเพิ่มเติมด้วย ส่วนกรณีนำรถมาตรวจสภาพเกินกว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่ไม่ผ่านการตรวจสภาพครั้งแรกให้ตรวจสภาพทุกรายการ (กรมการขนส่งทางบก, 2555)

3. ระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการตรวจ และวินิจฉัยผลการตรวจสภาพรถ พ.ศ. 2537 ในการตรวจสภาพรถ หากปรากฏว่าหมายเลขเครื่องยนต์ หมายเลขตัวถัง หรือหมายเลขโครงคัสซี หรือหมายเลขตัวรถมีร่องรอยการแก้ไขชุดลบหรือลบเลือนจนไม่

สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ หรือมีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงสภาพเครื่องอุปกรณ์หรือ ส่วนควบของรถให้ผิดแผกแตกต่างในสาระสำคัญ สำหรับรถที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการ ขนส่งทางบก หรือมีการเปลี่ยนแปลงสีของรถหรือเปลี่ยนแปลงตัวรถหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถให้ผิด ไปจากรายการที่จดทะเบียนไว้ในใบคู่มือจดทะเบียนรถสำหรับรถที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วย รถยนต์ให้สถานตรวจสภาพรถระงับการตรวจสภาพรถนั้นเสีย (กรมการขนส่งทางบก, 2555)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า กฎหมาย ระเบียบซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจสภาพรถกำหนด ให้เจ้าของรถรวมถึงผู้มารถไว้ในครอบครอง จะต้องดำเนินการตรวจสภาพรถที่ยังมิได้จดทะเบียน รถที่ ถูกเพิกถอนการจดทะเบียน รถที่ยังมิได้เสียภาษีประจำปี รถที่แจ้งการไม่ใช้รถ และรถที่ทะเบียนระงับ ก่อนการนำไปใช้งานเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนและการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นแก่ ผู้ใช้รถ ผู้โดยสาร ผู้ใช้ถนน และสภาพแวดล้อมบนถนน โดยกรมการขนส่งทางบกมีบทบาทหน้าที่หลัก ในการตรวจสภาพความมั่นคงแข็งแรงของรถ สภาพตัวถัง โครงรถ ระบบบังคับเลี้ยวพวงมาลัย ระบบ ห้ามล้อ รวมถึงตรวจสอบหมายเลขเครื่องยนต์ หมายเลขตัวรถ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ วิธีการตรวจ และวินิจฉัยผลการตรวจตามที่กฎหมายกำหนดไว้

สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

การก่อตั้งสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร จากการศึกษาพบว่า ภายหลังจาก มีพระราชบัญญัติจัดตั้งจังหวัดมุกดาหารซึ่งเป็นแยกการปกครองออกจากจังหวัดนครพนม เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2525 กรมการขนส่งทางบกได้เปิดสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารเพื่อให้บริการ ด้านการขนส่งแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตจังหวัดมุกดาหาร เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2525 โดยแยกงานตาม พระราชบัญญัติการขนส่งทางบกและงานตามพระราชบัญญัติรถยนต์ออกมาจากสำนักงานขนส่ง จังหวัดนครพนม ในช่วงแรกได้เช่าอาคารทำการอยู่ถนนขยางกูร ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัด มุกดาหาร ต่อมาสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารได้ย้ายไปสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2042 เลขที่ 200 บ้านศูนย์ใหม่ ถนนเมืองใหม่ ตำบลมุกดาหาร อำเภอ เมือง จังหวัดมุกดาหารมีระยะห่างจากที่ตั้งศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร ประมาณ 3 กิโลเมตร และได้เปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2535 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน (สำนักงานขนส่ง จังหวัดมุกดาหาร, 2565) โดยสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารได้ทบทวน ศึกษา รวบรวมข้อมูล รวมถึงเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร กำหนดให้บริการประชาชนด้านความปลอดภัยภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแลระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและปลอดภัย”

2. พันธกิจ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร กำหนดพันธกิจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) พัฒนาระบบควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้ได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัย 2) พัฒนานวัตกรรมการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน และบังคับใช้กฎหมาย 3) พัฒนาและส่งเสริมการให้บริการระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพ และมีสำนักับผิดชอบ และ 4) บริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

3. ค่านิยม สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารนอกจากจะให้ความสำคัญต่อการนำองค์กรด้วยการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแล้ว ยังมุ่งสร้างระบบงานเพื่อแนวทางและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความตระหนักและปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกับทิศทางที่องค์กรวางไว้ โดยใช้ค่านิยม “ONE DLT ” ซึ่งหมายถึง เป้าหมายชัดเจน มีบูรณาการ งานโดดเด่นเน้นเทคโนโลยีดิจิทัล กำกับตามกฎหมาย โปร่งใส เป็นธรรม ซึ่งอธิบายในรายละเอียดได้ดังนี้

O (Objective) เป้าหมายชัดเจน หมายถึง การทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจน มีมาตรฐานอย่างมืออาชีพ (รู้จัก ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และผลงานเกินความคาดหมาย)

N (Network) ทำงานแบบบูรณาการ หมายถึง การดำเนินโดยบูรณาการเป็นเครือข่ายทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก

E (Eminence) งานโดดเด่น หมายถึง การสร้างงานเพื่อควมมีชื่อเสียง ผลงานโดดเด่น และตรงกับความต้องการของประชาชน

D (Digital Technology) ใช้เทคโนโลยีเหมาะสม หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการขนส่งอย่างเหมาะสมและทันสมัย

E (Legitimacy) กำกับตามกฎหมาย หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อให้เกิดการควบคุม กำกับ ดูแลตามกฎหมายที่เข้มแข็ง

T (Transparency) ดำเนินงานอย่างโปร่งใสเป็นธรรม หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนอย่างถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

4. ประเด็นยุทธศาสตร์ สิ่งสำคัญที่สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่

4.1 พัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและแข่งขันได้ รวมทั้งสามารถให้บริการแก่คนทั้งมวล (Universal Design)

4.2 พัฒนาและส่งเสริมระบบการขนส่งทางถนนให้มีความปลอดภัย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

4.3 ให้บริการรูปแบบอัจฉริยะ

4.4 เสริมสร้างองค์การให้มีสมรรถนะสูงและบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

5. เป้าประสงค์

5.1 การขนส่งสาธารณะที่มีคุณภาพ

5.2 รถและคนขับที่ปลอดภัย

5.3 การขนส่งทางถนนเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

5.4 การให้บริการที่เป็นเลิศ

5.5 การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและมีการบริหารจัดการที่ดี

6. การกิจของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ในการปฏิบัติงานเพื่อดูแลประชาชน ในเขตพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถ การตรวจสภาพรถ การออกใบอนุญาตขับรถ ใบอนุญาตผู้ประจำรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ งานด้าน ใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล ใบอนุญาตประกอบการขนส่งไม่ประจำทาง และกำกับดูแล สถานประกอบการของเอกชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบกให้เป็นไปตาม กฎหมาย ทั้งนี้ ดำเนินการเฉพาะในพื้นที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอนิคมน้ำอ้อม อำเภอดอนตาล อำเภอหว้านใหญ่ อำเภอดงหลวง อำเภอคำชะอี อำเภอหนองสูง และอำเภอดงหลวง โดยมีการแบ่ง หน่วยงานภายในเป็น 4 กลุ่ม/ฝ่าย ดังนี้

6.1 งานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานธุรการทั่วไป งานการ เจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี การจัดทำงบประมาณ งานพัสดุครุภัณฑ์ งานสิ่งผลิต จัดเก็บรักษา และเบิก-จ่ายแผ่นป้ายทะเบียนรถ งานรับชำระภาษีรถผ่านช่องทางต่าง ๆ งานการประชุม งาน ประสานราชการ และงานเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานและรวบรวมสถิติผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานในสังกัด

6.2 กลุ่มวิชาการขนส่ง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ความรู้ และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ด้านตรวจการ ด้านสวัสดิ ภาพการขนส่ง ด้านป้องกันอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน และควบคุม กำกับ ดูแลสถานตรวจสภาพ รถเอกชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการดำเนินโครงการและการจัดเก็บสถิติ ผลการ ดำเนินการที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน

6.3 ฝ่ายทะเบียนรถ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียน และภาษีรถให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ โดยดำเนินงาน รถขนส่ง ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีรถ สำหรับรถโดยสาร และ

รถบรรทุก ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ด้านงานรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีรถสำหรับรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ด้านงานรถยนต์นั่งเกิน 7 คนและรถบรรทุก ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีรถสำหรับรถยนต์นั่งเกิน 7 คน และรถบรรทุก ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และด้านงานรถจักรยานยนต์ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีรถสำหรับรถจักรยานยนต์ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

7. ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยด้านงานใบอนุญาตผู้ประจำรถ ดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ส่วนด้านงานใบอนุญาตขับรถ ดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และด้านงานอบรมทดสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการอบรมทดสอบ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

8. ฝ่ายตรวจสภาพรถ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสภาพรถ การตรวจสอบรถ การตรวจพิสูจน์ความถูกต้องของตัวรถ และการอนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพเอกชน ตลอดจนการควบคุม กำกับดูแล การต่ออายุ การยกเลิกหรือเพิกถอนการจัดตั้งสถานตรวจสภาพเอกชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทวีศักดิ์ ชาญวรรณกุล (2548) ได้ศึกษากระบวนการตรวจสภาพรถในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) พบว่า การปฏิบัติงานของ ตรอ. ในปัจจุบันมีมาตรฐานที่ต่างกัน ส่วนใหญ่มิได้ทำการตรวจอย่างจริงจัง โดยเจ้าหน้าที่เลือกทำการตรวจเฉพาะบางรายการที่ง่ายและสะดวก เช่น สี เลขเครื่อง ยนต์ แตรสัญญาณ และไฟส่องสว่าง จึงทำให้ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการตรวจสภาพเพียง 11-20 นาที ในส่วนของผู้ใช้บริการพบว่า ร้อยละ 80 มีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจสภาพน้อยมากและ ไม่ทราบว่ามียารายการอะไรบ้างที่จะต้องรับการตรวจสภาพ ส่วนใหญ่มีทัศนคติเพียงเพื่อนำไปใช้เสีย ภาษีรถประจำปี ร้อยละ 45 ของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัด มีความเห็นว่า ตรอ.มีส่วนช่วยลดอุบัติเหตุ อันเนื่องมาจากความบกพร่องของยานพาหนะน้อยมาก เนื่องจาก ตรอ.เน้นผลประโยชน์มากเกินไป มุ่งผลกำไรเป็นหลัก และเจ้าหน้าที่ขาดทักษะรวมทั้งประสบการณ์ในการตรวจสภาพ ผลการสุ่ม ตรวจรถบนถนนพบว่า ความบกพร่องส่วนใหญ่ของรถจักรยานยนต์ คือ แตรสัญญาณ กระฉกมอง ข้าง โคมไฟเลี้ยว

สภาพล้อและยาง และห้ามล้อมือ สำหรับรถยนต์ คือ โคมไฟหยุด โคมไฟถอย หลัง โคมไฟเลี้ยว เข็ม ชัตนิรภัย และสภาพล้อและยาง และผลการนำรถตัวอย่าง 4 คัน เข้ารับการ ตรวจสอบสภาพจาก ตรอ. ทั้งหมด 40 ครั้ง พบว่าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70 - 90) ผ่านการตรวจสอบสภาพ โดยเฉพาะรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ซึ่งผ่านการตรวจสอบสภาพถึงร้อยละ 90 แต่ทั้งหมดไม่ผ่านการตรวจสอบสภาพจากสำนักงานขนส่ง จังหวัดจึงสรุปได้ว่ากระบวนการตรวจสอบสภาพรถเอกชนในปัจจุบันมีประสิทธิภาพต่ำมาก

วิมลรัตน์ ปิยนามวานิช (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา โดยผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดพังงาในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้านของการบริการ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือฯ ที่ให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อาชีพ การศึกษา ภูมิลำเนาที่อยู่ปัจจุบัน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกันส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ สถานภาพทางการขนส่งของผู้ใช้บริการ งานที่มาติดต่อ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดพังงา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชลอ พิมพ์หนู และคณะ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการดำเนินการของสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า โดยภาพรวมระดับประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) ด้านการบริหารและการจัดการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) และด้านการอุทิศตนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58) ตามลำดับ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการดำเนินการของสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติด้านการบริหารและการจัดการ และด้านการอุทิศตนในการดำเนินการของสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

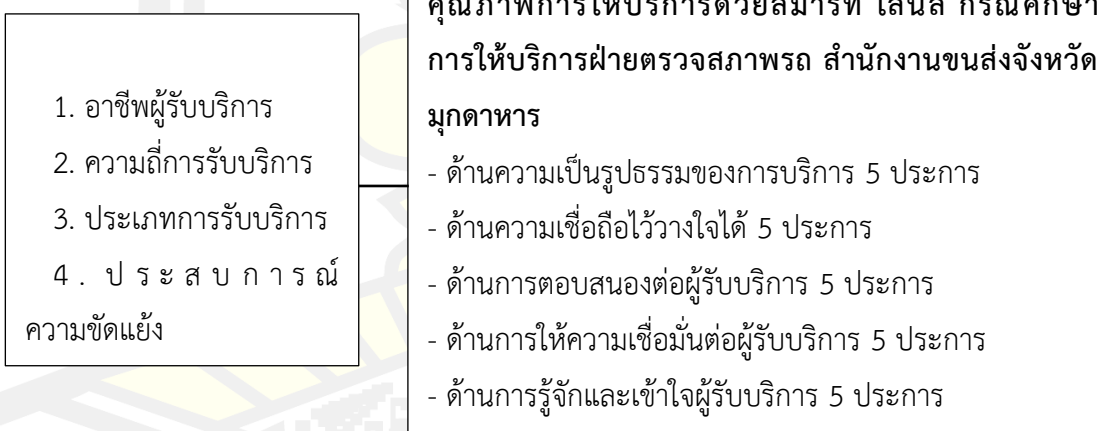
สุรเชษฐ์ โล่ทองคำ (2562) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะของผู้นำมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือการบริหารจัดการภายในองค์กร และความพึงพอใจของลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในประเทศไทยตามลำดับ

ดาเรศ เรียบร้อย (2562) ได้ศึกษา ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัย

การให้บริการโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจการรับบริการที่แตกต่างกัน โดยที่ภาพรวมความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสำคัญมาก ทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาคุนภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ทเลนท กรณศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร เป็นงานวิจัยแบบผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติและการพรรณนาความ โดยมีแนวทางการดำเนินการวิจัย (Research Procedure) ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนในจังหวัดมุกดาหาร ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือประชาชนที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ มีค่าเท่ากับ 0.05

Z แทน Z score ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น

ซึ่งความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% นั่นคือ $\alpha = 0.05$ หรือ $1 - \alpha/2 = 0.975$ ทำให้ $Z = Z_{0.975}$ เปิดตาราง Z ได้ 1.96

p แทน สัดส่วนประชากรที่สนใจจะศึกษา

q แทน $1 - p$

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 50% หรือ 0.5 และต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% นั่นคือ ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5% ดังนั้นจึงแทนค่าได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$N = 384.18 \approx 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจาก แบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15 ตัวอย่าง ดังนั้นจึงรวมกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือคือ แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การดำเนินการสร้าง มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสารข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 สร้างแบบสอบถามโดยขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพของการให้บริการการตรวจสภาพรถด้วยสมาร์ท เลนส์ ของผู้เข้ารับบริการฝ่ายตรวจสภาพรถสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

2.1.3 รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Data) ได้แก่ อาชีพผู้รับบริการ ความถี่การรับบริการ และประเภทการรับบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม

ปลายปิด (Close-ended Question) จำนวน 3 ข้อ โดยมีระดับการวัดข้อมูลในแต่ละข้อคำถามเป็นดังนี้

ข้อ 1 อาชีพผู้รับบริการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลากหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) ได้แก่

- 1.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 1.2 ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน
- 1.3 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
- 1.4 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
- 1.5 อื่น ๆ

ข้อ 2 ความถี่การรับบริการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลากหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) ได้แก่

- 2.1 รับบริการ น้อยกว่า 15 ครั้ง ต่อ ปี
- 2.2 รับบริการ 15– 30 ครั้ง ต่อ ปี
- 2.3 รับบริการ 30 – 45 ครั้ง ต่อ ปี
- 2.4 รับบริการ มากกว่า 45 ต่อ ปี

ข้อ 3 ประเภทการรับบริการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลากหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) ได้แก่

- 3.1 การตรวจสภาพรถเพื่อจดทะเบียนใหม่
- 3.2 การตรวจสภาพรถเพื่อการย้ายเข้า
- 3.3 การตรวจสภาพรถเพื่อการโอนกรรมสิทธิ์
- 3.4 การตรวจสภาพรถเพื่อแก้ไขดัดแปลง
- 3.5 อื่น ๆ

ข้อ 4 ประสบการณ์ความเห็นแย้งในการการตรวจสภาพรถกับนายช่างตรวจสภาพรถ

- 4.1 เคย
- 4.2 ไม่เคย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการตรวจสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร 5 ด้าน จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 25 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) ได้แก่

- ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 5 ประการ
- ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 5 ประการ

- ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 5 ประการ
- ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5 ประการ
- ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 5 ประการ

โดยคำถามส่วนที่ 2 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นลักษณะคำถามแบบมาตรฐานวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกเพียงตัวเลือกเดียว โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการตัดสินใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550) โดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้น มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการยอมรับ
4.21 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง มาก
2.61 - 3.40	หมายถึง ปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง น้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี) ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะข้อคิดเห็น และคำแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่องานวิจัยนี้

3. การตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมเนื้อหา และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ซึ่งเป็นการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค (Item Objective Congruence Index: IOC) โดยการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยประเมินว่าข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม สามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่กำหนดหรือไม่ โดยมีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังต่อไปนี้

3.2.1 ผศ.ดร. วนิดา พรมหล้า

3.2.2 รศ.ดร. อลงกรณ์ อรรคแสง

3.2.3 ผศ.ดร. จีรศักดิ์ โพภาวิน

โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ ช่วยประเมินว่าข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม สามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำผลมาพิจารณาคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ดังนี้

ระดับคะแนนเท่ากับ 1 = มีความสอดคล้อง

ระดับคะแนนเท่ากับ 0 = ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง

ระดับคะแนนเท่ากับ -1 = ไม่มีความสอดคล้อง

หลังจากนั้นนำแบบประเมินโมเดลให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค และนำมาหาค่าความสอดคล้องโดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{(\Sigma)R}{n}$$

R หมายถึง ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

n หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะนำมาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามใหม่

สรุปผลค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า 1.00 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามนี้ ไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และทำการปรับปรุง แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มผู้บริโภครุ่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10% หรือ 40 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถาม สามารถสื่อความหมายได้ตรงและเหมาะสมตามที่ผู้วิจัยต้องการ จากนั้นนำผลที่ได้จากการทดลองมาใช้วิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการใช้สูตรคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าที่ได้นั้น จะแสดงถึงระดับความคงที่ของ แบบสอบถาม โดยมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 หากค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือมาก ทั้งนี้ จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งจะถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่เหมาะสม (เกียรติสุตา ศรีสุข, 2522) ทั้งนี้ เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่สมบูรณ์ ก่อนทำการแจกแบบสอบถามจริง

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ขั้นตอนที่ 1 การหาข้อมูลสภาพปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ตรวจสอบสภาพระหว่างผู้เข้ารับบริการและนายช่างตรวจสอบสภาพ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกกลุ่มผู้เข้ารับบริการที่เคยใช้บริการแล้วมีปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบสภาพ ระหว่างผู้เข้ารับบริการและนายช่างตรวจสอบสภาพ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร โดยเทคนิคสโนบอลล์ (Snowball sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้ารับบริการหลากหลายกลุ่มที่เข้ารับบริการ จำนวน 10 คนกระจายผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมและเหมาะสม และนำเสนอรายชื่อต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ 3 สร้างแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดประเด็นปัญหาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 5 การเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 10 ราย

ขั้นตอนที่ 6 การสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 7 การสรุปประเมินผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม 2565 - เดือนกันยายน 2565 รวมระยะเวลา 2 เดือน
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ระหว่างเดือนสิงหาคม 2565 - เดือนกันยายน 2565 รวมระยะเวลา 2 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2

บทที่ 4

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

การนำเสนอผลงานวิจัย เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ทเลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดมุกดาหาร และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบ สภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตาราง ประกอบการอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ผลเชิงปริมาณ และ การวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลเชิงปริมาณ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการ วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงาน ขนส่งจังหวัดมุกดาหาร และผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เป็นการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์เชิง โครงสร้างเพื่อสรุปวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการ ให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ เพื่อสรุปลักษณะ ทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังตาราง

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละเกี่ยวกับอาชีพผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/ ลูกจ้างประจำ	52	13.00
พนักงานเอกชน	127	31.80
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	119	29.80
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	100	25.00
อื่น ๆ	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพผู้รับบริการเป็นพนักงานเอกชน มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคืออาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 3 ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับความถี่การรับบริการ

ความถี่การรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
รับบริการ น้อยกว่า 15 ครั้ง ต่อ ปี	183	45.80
รับบริการ 15 – 30 ครั้ง ต่อ ปี	133	33.30
รับบริการ 30 – 45 ครั้ง ต่อ ปี	54	13.50
รับบริการ มากกว่า 45 ต่อ ปี	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่การรับบริการน้อยกว่า 15 ครั้ง ต่อปีเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รับบริการ 15 – 30 ครั้ง ต่อปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รับบริการ 30-45 ครั้ง ต่อปี เป็นจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และรับบริการมากกว่า 45 ครั้ง ต่อปี เป็นจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตาราง 4 ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับประเภทรับบริการ

ประเภทรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การตรวจสภาพรถเพื่อการจดทะเบียนใหม่	104	26.00
การตรวจสภาพรถเพื่อการย้าย	116	29.00
การตรวจสภาพรถเพื่อการโอนกรรมสิทธิ์	93	23.30
การตรวจสภาพรถเพื่อแก้ไขดัดแปลง	67	16.80
อื่น ๆ	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการการตรวจสภาพรถเพื่อย้ายเป็น จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมา การตรวจสภาพรถเพื่อการจดทะเบียนใหม่ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ถัดมาเป็นการตรวจสภาพรถเพื่อการโอนกรรมสิทธิ์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 การตรวจสภาพรถเพื่อแก้ไขดัดแปลง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และรับบริการด้านอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตาราง 5 ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับประสบการณ์ความเห็นแย้งในการตรวจสภาพรถกับนายช่างตรวจสภาพรถ

ประสบการณ์ความเห็นแย้งในการตรวจสภาพรถกับนายช่างตรวจสภาพรถ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	24	6.00
ไม่เคย	276	94.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับประสบการณ์ความเห็นแย้งในการตรวจสภาพรถกับนายช่างตรวจสภาพรถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยเห็นแย้งในการตรวจสภาพรถกับนายช่างตรวจสภาพรถ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 94 และมีผู้เคยเห็นแย้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ต เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ต เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ต เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ต เลนส์กรณีศึกษา การให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดมุกดาหาร	$\bar{X}$	$S.D$	แปลผล
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.59	0.25	ยอมรับมากที่สุด
2.	ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.58	0.24	ยอมรับมากที่สุด
3.	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.55	0.30	ยอมรับมากที่สุด
4.	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	4.60	0.26	ยอมรับมากที่สุด
5.	การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	4.47	0.31	ยอมรับมากที่สุด
รวม		4.56	0.17	ยอมรับมากที่สุด

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าผลการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ การศึกษา คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ต เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่ง จังหวัดมุกดาหารพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้ตอบแบบสอบถามให้การยอมรับมากที่สุด ยกเว้น การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับมาก และมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.56 แปลผลรวมทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับมากที่สุด

2. คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ต เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ทเลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

ข้อที่	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	$\bar{X}$	$S.D$	แปลผล
1.	ท่านยอมรับว่ามีความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่ตั้งของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	4.84	0.36	ยอมรับมากที่สุด
2.	ท่านยอมรับว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีบริเวณพื้นที่กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้มารับบริการ	4.50	0.52	ยอมรับมากที่สุด
3.	ท่านยอมรับว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีการประชาสัมพันธ์ ป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ท่านได้รับการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ ขั้นตอนการให้บริการ ตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ที่เพียงพอ	4.65	0.48	ยอมรับมากที่สุด
4.	ท่านยอมรับว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร มีเครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันทันสมัย	4.47	0.51	ยอมรับมากที่สุด
5.	ท่านยอมรับว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอและพร้อมต่อการให้บริการ	4.51	0.50	ยอมรับมากที่สุด
รวม		4.59	0.25	ยอมรับมากที่สุด

จากตาราง 7 ผลการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) พบว่าพบว่าข้อ 1,2,3,4 และ 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความยอมรับมากที่สุดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.59 แปลผลคือผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับมากที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลในเรื่องของความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นไว้อย่างหลากหลาย โดยสามารถสรุปประเด็นที่สอดคล้องกันไดดังนี้

ด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารอยู่ในใจกลางเมือง สามารถเดินทางไปได้โดยสะดวก เนื่องจากตั้งอยู่บนเส้นทางหลวงแผ่นดินระหว่างจังหวัด มีรถโดยสารวิ่งผ่าน มีจุดจอดรถโดยสารประจำทาง บริเวณภายในสำนักงานมีพื้นที่รองรับผู้มารับบริการตรวจสอบสภาพรถอย่างเพียงพอ (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก1, 2566) ด้านการบริหารจัดการ ผู้ให้สัมภาษณ์ ก2 (2566) เห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเข้ารับบริการ แสดงเครื่องหมายและป้ายสัญลักษณ์ให้ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน รวมถึงบริเวณสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับนั่งรอรับบริการและการจอดรถเพื่อนำรถเข้าตรวจสอบสภาพรถที่เพียงพอ กำหนดจุดรับบัตรคิว การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.3, 2566)

สำหรับการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.4 (2566) เห็นว่าวิธีการดังกล่าวทำให้ผู้เข้ารับบริการได้เห็นกระบวนการตรวจสอบของนายช่างตรวจสอบสภาพรถในเวลาเดียวกัน สามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น และสอบถามข้อมูลเพื่อขอความกระจ่างหากมีข้อสงสัยได้ในทันที และยังพบว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีเครื่องมือตรวจสอบสภาพรถ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ที่พร้อมอำนวยความสะดวกให้การติดต่อขอรับบริการรวดเร็วและประหยัดเวลามากขึ้น ตามความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ ก. 5 (2566) โดยพบว่าการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการความรู้ อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำ รวมถึงตอบข้อซักถามอย่างเพียงพอ (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.5, 2566)

3. คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ข้อที่	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	$\bar{X}$	$S.D$	แปลผล
1.	ท่านยอมรับว่าสถานที่ให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) เหมาะสมการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนเป็นระบบ	4.72	0.44	ยอมรับมากที่สุด
2.	ท่านยอมรับว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนที่ชัดเจน	4.56	0.50	ยอมรับมากที่สุด

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	$\bar{X}$	$S.D$	แปลผล
3.	แก่ผู้รับบริการ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนการบริการได้	4.60	0.50	ยอมรับมากที่สุด
4.	ท่านยอมรับว่าช่วงเวลาการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) มีความเหมาะสม	4.53	0.50	ยอมรับมากที่สุด
5.	ท่านยอมรับว่าขั้นตอนการให้บริการด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีความโปร่งใส ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม	4.49	0.51	ยอมรับมากที่สุด
	ท่านยอมรับว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีช่องทางให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและเสนอแนะความคิดเห็น			
รวม		4.58	0.24	ยอมรับมากที่สุด

จากตาราง 8 ผลการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่าข้อ 1,2,3,4 และ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความยอมรับมากที่สุด ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.58 แปลผลคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับมากที่สุด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลในเรื่องของความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าการตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ได้มีการนำ สมาร์ตเลนส์ (Smart Lens) เข้ามาใช้ในขั้นตอนการตรวจพินิจ (เดิมตรวจด้วยตาเปล่า) เพื่อใช้ในการตรวจสอบหมายเลขตัวรถหมายเลขตัวรถและหมายเลขเครื่องยนต์ซึ่งทำให้เจ้าของรถผู้มารับบริการสามารถดูหมายเลขตัวรถและหมายเลขเครื่องยนต์ด้วยตาของตัวเองผ่านทางจอทีวี โดยสะดวกสบาย สอดคล้องตามความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ ก.6 (2566) ที่ว่า การปฏิบัติงานของนายช่างตรวจสอบสภาพมีความชัดเจน โปร่งใส รวดเร็ว ผู้เข้ารับบริการสามารถสอบถามและโต้แย้งได้ทันที หากเกิดข้อสงสัยในการเข้ารับบริการตรวจสอบสภาพรถและยังมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพรถและสามารถเสนอแนะความคิดเห็นได้หลายช่องทางขึ้น ส่งผลให้การบริการตรวจ

สภาพรณเกิดความเป็นธรรมและดำเนินการต่อผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงเสมอภาค (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.6, 2566)

4. คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ข้อที่	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	$\bar{X}$	<i>S. D</i>	แปลผล
1.	ท่านยอมรับว่าการติดต่อขอรับบริการตรวจสภาพรถด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) มีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.67	0.47	ยอมรับมากที่สุด
2.	ท่านยอมรับว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น มีน้ำใจ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.55	0.49	ยอมรับมากที่สุด
3.	ท่านยอมรับว่าระยะเวลาการให้บริการด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) แต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป	4.50	0.50	ยอมรับมากที่สุด
4.	ท่านยอมรับว่าการให้บริการตรวจสภาพรถด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) ของนายช่างตรวจสภาพรถมีความถูกต้อง ตรงตามกำหนดที่แจ้ง	4.51	0.50	ยอมรับมากที่สุด
5.	ท่านยอมรับว่าการให้บริการตรวจสภาพรถด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของท่านและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	4.52	0.50	ยอมรับมากที่สุด
รวม		4.55	0.30	ยอมรับมากที่สุด

จากตาราง 9 ผลการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) พบว่าข้อ 1,2,3,4 และ 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความยอมรับมากที่สุด ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.55 แปลผล คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับมากที่สุด

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่า การรับบริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ เป็นไปด้วยความสะดวก ตั้งแต่การยื่นติดต่อเพื่อยื่นเอกสารนำรถเข้าจอดในช่องตรวจสอบสภาพรถเพื่อเข้ารับการตรวจสอบสภาพรถ การจัดศูนย์ควบคุมระบบตรวจสอบสภาพรถ (Vehicle Inspection Control Center : VICC) เพื่อให้ผู้รับบริการนั่งรอการปฏิบัติงานของนายช่างตรวจสอบสภาพ โดยมีการส่งภาพจาก สมาร์ท เลนส์ มายังจอทีวีขนาดใหญ่แสดงให้เห็นขั้นตอนการตรวจสอบ หมายเลขตัวรถและหมายเลขเครื่องยนต์ และมีนายช่างตรวจสอบสภาพรถอธิบายรายละเอียดและชี้แจงเหตุผล กรณีตรวจพบว่า เลขตัวรถหรือเลขเครื่อง ที่มีการแก้ไขหรือดัดแปลงไปจากเดิมที่ผลิตมาจากบริษัทผู้ผลิตรถยนต์และจดทะเบียนไว้กับกรมการขนส่งทางบก ทำให้การตรวจสอบสภาพรถมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ โดยเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในระบบเสร็จแล้วเสร็จ ผู้รับบริการสามารถรับเอกสารการตรวจได้บริเวณด้านหน้าจุดตรวจซึ่งเป็นการลดขั้นตอน ถือเป็นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบได้ตรงตามที่คาดหวัง (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.7, 2566)

5. คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

ข้อที่	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	$\bar{X}$	$S.D$	แปลผล
1.	ท่านเชื่อมั่นว่า นายช่างปฏิบัติงานมีความรู้ ทักษะการตรวจสอบสภาพรถที่ถูกต้อง	4.72	0.45	ยอมรับมากที่สุด
2.	ท่านเชื่อมั่นว่า นายช่างปฏิบัติงานมีการสื่อสาร ข้อมูลที่ชัดเจน	4.53	0.50	ยอมรับมากที่สุด
3.	ท่านเชื่อมั่นว่า นายช่างปฏิบัติงานมีกิริยา มารยาทและบริการ	4.58	0.49	ยอมรับมากที่สุด
4.	ท่านเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติงานทุกขั้นตอน อยู่ภายใต้ระเบียบหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด	4.57	0.50	ยอมรับมากที่สุด

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อที่	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	$\bar{X}$	<i>S. D</i>	แปลผล
5.	มีการปฏิบัติต่อท่านด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกรับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ท่านเชื่อมั่นว่า มีการควบคุมคุณภาพทุกขั้นตอน การตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ และเชื่อมั่นว่า ผลการตรวจสอบสภาพรถมีความถูกต้องแม่นยำ เทียบตรง และเชื่อถือได้	4.61	0.49	ยอมรับมากที่สุด
รวม		4.60	0.26	ยอมรับมากที่สุด

จากตาราง 10 ผลการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) พบว่าข้อ 1,2,3,4 และ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความยอมรับมากที่สุด ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.60 แปลผลคือผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับมากที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลการตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร พบว่าสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เข้ารับบริการ โดยพบว่า นายช่างตรวจสอบสภาพรถมีประสบการณ์การปฏิบัติงานตรวจสอบสภาพยานพาหนะหลายสิบปี รวมถึงมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติตามขั้นตอน มีการใช้เครื่องมือตรวจสอบสภาพที่ทันสมัยในการตรวจสอบสภาพรถ และมีการนำ สมาร์ท เลนส์ มาใช้ในการตรวจสอบหมายเลขตัวรถและเลขเครื่องยนต์ทดแทนขั้นตอนการตรวจพินิจซึ่งเป็นการตรวจด้วยตาเปล่าของนายช่างตรวจสอบสภาพรถ สอดคล้องตามให้ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.8, 2566 ให้ความเห็นว่า ตรวจสอบสภาพรถสามารถสร้างความมั่นใจในผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจสอบหมายเลขตัวรถและเลขเครื่องยนต์ว่าถูกต้องและแม่นยำ เชื่อถือได้และตรวจสอบได้ ผู้รับบริการต้องสามารถมองเห็นการตรวจสอบด้วยตาของผู้เข้ารับบริการผ่านทางจอทีวีด้วยตัวเอง การบริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ทเลนส์ช่วยป้องกันการกลั่นแกล้งจากการตรวจสอบสภาพรถ การปฏิบัติงานโดยสุจริต ลดช่องทางการเรียกรับสินบนอีกด้วย (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.8, 2566)

6. คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ข้อที่	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	$\bar{X}$	$S.D$	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่ง มุกดาหารให้บริการด้วยความเข้าใจในปัจเจกบุคคล	4.55	0.49	ยอมรับมากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่ง มุกดาหารให้บริการด้วยความใส่ใจในความต้องการ เฉพาะของแต่ละบุคคล	4.41	0.50	ยอมรับมากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่ง มุกดาหารให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.47	0.50	ยอมรับมากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่ง มุกดาหารให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ	4.45	0.49	ยอมรับมากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่ง มุกดาหารให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี	4.46	0.50	ยอมรับมากที่สุด
รวม		4.47	0.31	ยอมรับมากที่สุด

จากตาราง 10 ผลการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) พบว่าข้อ 1, 2, 3, 4 และ 5 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความยอมรับมากที่สุด ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47 แปลผล คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับมากที่สุด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็น เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจากฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารว่า ได้รับความใส่ใจ ด้านการบริการ โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีและทัศนคติที่ดี มีการสอบถามความต้องการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ อ่อนน้อม (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.9, 2566) มีการอธิบายและการแนะนำด้วย

สำเนียงและท่าทางที่สุภาพ มีเหตุผล หากการติดต่องานประสบปัญหาจะได้รับการอธิบายถึงสาเหตุและคำแนะนำการดำเนินการในขั้นตอนต่อไปด้วยความเห็นอกเห็นใจ (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.10, 2566)

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ควรมีการปรับเปลี่ยนงานที่มีปริมาณมากให้เป็นกระบวนการอัตโนมัติ สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์เพื่อการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลา (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.1, 2566) ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.8 (2566) ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การตรวจสอบสภาพรายการอื่นที่ยังคงใช้การตรวจพินิจของนายช่างตรวจสอบสภาพรถควรจะใช้การตรวจด้วยสมาร์ต เลนส์ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ถือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มีความเป็นธรรม โปร่งใส ชัดเจน และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.9, 2566) ขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.10 (2566) เห็นว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ควรมีคู่มือและแผนผังการปฏิบัติงานตรวจสอบสภาพรถ เพื่อสร้างให้ความรู้แก่ประชาชนได้รับทราบขั้นตอนการเข้ารับบริการตรวจสอบสภาพรถอย่างชัดเจน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งเป็นการศึกษากระบวนการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ โดยประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการตรวจสอบสภาพรถในสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ที่มารับบริการตรวจสอบสภาพรถในปี 2565 โดยการศึกษาคุณภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ (Service Quality) มีประเด็นศึกษา 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพผู้รับบริการเป็นพนักงานเอกชน มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 อาชีพค้าขาย รายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 สำหรับผลการวิเคราะห์ความถี่การรับบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่การรับบริการ น้อยกว่า 15 ครั้ง ต่อปีเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รับบริการ 15 – 30 ครั้ง ต่อปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รับบริการ 30-45 ครั้ง ต่อปีเป็นจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และรับบริการมากกว่า 45 ครั้ง ต่อปี เป็นจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ส่วนผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประเภทผู้รับบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการการตรวจสอบสภาพรถเพื่อย้ายเป็นจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาเป็นการตรวจสอบสภาพรถเพื่อการจดทะเบียนใหม่ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ถัดมาเป็นการตรวจสอบสภาพรถเพื่อการโอนกรรมสิทธิ์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 การตรวจสอบสภาพรถเพื่อแก้ไขดัดแปลง

จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และรับบริการด้านอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสบการณ์ความเห็นแย้งในการตรวจสภาพรถกับนายช่างตรวจสภาพรถพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเห็นแย้งในการตรวจสภาพรถกับนายช่างตรวจสภาพรถจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 94 และมีผู้เคยเห็นแย้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

2. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ต เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความยอมรับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.56 แปลผล คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความยอมรับมากที่สุด รายละเอียดรายด้าน ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ข้อ 1 สถานที่ตั้งของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีความสะดวกในการเดินทาง ข้อ 2 การมีบริเวณพื้นที่กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้มารับบริการ ข้อ 3 การประชาสัมพันธ์ป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ข้อ 4 การมีเครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย และข้อ 5 การเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ ขั้นตอนการให้บริการตรวจสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ ที่เพียงพอ โดยทุกด้านมีความยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.59 แปลผลคือผู้ตอบแบบสอบถามมีความยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ข้อ 1 สถานที่ให้บริการตรวจสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) เหมาะสม การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนเป็นระบบ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนการบริการได้ ข้อ 3 ช่วงเวลาการให้บริการตรวจสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) มีความเหมาะสม และข้อ 4 ขั้นตอนการให้บริการด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีความโปร่งใส ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และข้อ 5 สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีช่องทางให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและเสนอแนะความคิดเห็น โดยทุกด้านมีความยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.49 แปลผล คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ข้อ 1 การติดต่อขอรับบริการตรวจสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) มีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น มีน้ำใจ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ข้อ 3 การให้บริการด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) แต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม

ไม่นานเกินไป ข้อ 4 การให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) ของนายช่างตรวจสอบสภาพรถมีความถูกต้อง ตรงตามกำหนดที่แจ้ง และ ข้อ 5 การให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของท่านและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยทุกด้านมีความยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.55 แปลผลคือผู้ตอบแบบสอบถามมีความยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ข้อ 1 ความมั่นใจในความรู้ทักษะการตรวจสอบสภาพรถที่ถูกต้องของนายช่างปฏิบัติงาน ข้อ 2 ความมั่นใจในการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนของนายช่างปฏิบัติงาน ข้อ 3 นายช่างปฏิบัติงานมีกริยามารยาทและบริการ ข้อ 4 ความมั่นใจในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนว่าอยู่ภายใต้ระเบียบหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดได้รับการปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับสินบนและการหาประโยชน์ในทางมิชอบ และ ข้อ 5 การควบคุมคุณภาพทุกขั้นตอนการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ต เลนส์ และเชื่อมั่นว่าผลการตรวจสอบสภาพรถมีความถูกต้อง แม่นยำ เที่ยงตรง และเชื่อถือได้ โดยทุกด้านมีความยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.60 แปลผลคือผู้ตอบแบบสอบถามมีความยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหารให้บริการด้วยความเข้าใจในปัจเจกบุคคล ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหารให้บริการด้วยความใส่ใจในความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหารให้บริการด้วยความเต็มใจ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหารให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ และ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหารให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี โดยทุกด้านมีความยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.47 แปลผลคือผู้ตอบแบบสอบถามมีความยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

1. ผลวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง การที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำเนินการตรวจสอบสภาพรถเพื่อย้าย จดทะเบียนใหม่และโอนกรรมสิทธิ์ สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถทางการเงินที่เพียงพอต่อการครอบครองรถและภาระค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดูแลรักษา โดยการครอบครองรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามยังสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการด้านความสะดวกสบายและการเป็นอิสระจากข้อจำกัดของการเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะที่มีความเสี่ยงในสภาวะที่มีโรคระบาดติดต่อ

และอันตรายจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากความประมาทซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่อธิบายถึงกระบวนการตัดสินใจซื้อที่เกิดจากการรับรู้ความต้องการ และตระหนักถึงปัญหาที่กำลังเผชิญจนเกิดความต้องการที่จะหาสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาช่วยแก้ปัญหาซึ่งเป็นได้ทั้งสินค้าหรือบริการ (Kotler, 1977) โดยด้านการวิเคราะห์ผลความถี่การรับบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่การรับบริการน้อยกว่า 15 ครั้งต่อปีเป็นจำนวนมากที่สุด และประเภทการรับบริการตรวจสอบเพื่อย้ายและจดทะเบียนใหม่มีจำนวนใกล้เคียงกัน สรุปได้ว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ครอบครองรถยนต์ที่ต้องการนำรถมาตรวจสอบประจำปีด้วยตนเอง ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการปรับเปลี่ยนภูมิลำเนา หรือการย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีความต้องการย้ายทะเบียนรถเข้าจังหวัดมุกดาหาร เพื่อความสะดวกต่อการนำรถเข้าตรวจสอบเพื่อต่อทะเบียนภาษี รวมถึงการตรวจเช็คสภาพความมั่นคง แข็งแรง ของตัวรถและอุปกรณ์ส่วนควบ เพื่อบันทึกผลการตรวจเช็คสภาพรถอย่างถูกต้องก่อนการย้ายหรือจดทะเบียนใหม่ และหากพบความผิดปกติจะสามารถกำหนดแผนการบำรุงรักษาตามมาตรฐานการใช้รถอย่างเหมาะสมและสอดคล้องตามระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยการตรวจสภาพรถและเกณฑ์การวินิจฉัยผลการตรวจสภาพตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2555 กำหนด (กรมการขนส่งทางบก, 2555) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งมีความเห็นแย้งในการตรวจสภาพรถ ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการตอบสภาพรถ ทักษะการบริการ และความรู้ในการปฏิบัติงานของนายช่างตรวจสอบสภาพรถของ ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

2. ผลวิเคราะห์การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร พบว่า ความยอมรับจากผู้รับบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายตรวจสภาพรถสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารสามารถดูแลและให้บริการตรวจสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ทั้งในด้านสถานที่ตั้ง การบริหารจัดการพื้นที่ การจัดประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ โดยการตรวจสภาพรถแต่ละขั้นตอนดำเนินการอย่างเป็นระบบ สอดคล้องตามแนวคิดของ Gronroos (1982) ที่ว่า การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการส่งผลต่อการบริหารจัดการที่เป็นระบบแบบแผน และการที่นายช่างตรวจสภาพและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ และทักษะที่แม่นยำ ดำเนินการตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีการชี้แจงข้อมูลและพร้อมให้บริการด้วยความสุภาพ จนได้รับความยอมรับในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุปรียา หิรัญ (2558) ที่ว่า คุณภาพการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่จะต้องมีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อซักถาม และให้บริการด้วย

กิริยาและวาจาสุภาพ โดยการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหาร มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเต็มใจ เข้าใจ ใส่ใจปัญหาและความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละคน สะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจในความคาดหวังของผู้รับบริการ สอดคล้องตามแนวคิดของ กนกวรรณ นาสมปอง (2555) ที่ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) บ่งชี้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และแนวคิดของ ลิวอิส และ บลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ที่ว่าคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) ซึ่งหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการด้วยสมาร์ต เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร สะท้อนให้เห็นว่า ฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีการพัฒนาคุณภาพการตรวจสภาพรถให้มีประสิทธิภาพการบริการที่ดี มีผลลัพธ์การตรวจที่ถูกต้องแม่นยำมีความน่าเชื่อถือจนสามารถสร้างความเชื่อมั่นการบริการให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการตรวจสภาพรถได้เป็นอย่างดี สอดคล้องตามกรอบแนวคิดพื้นฐานการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการของพาราสุรามาน และคณะที่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990; Lovelock, 1996) เรียกว่า SERQUAL ใน 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

3. แนวทางการพัฒนางานตรวจสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์

จากความเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่เห็นว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ควรมีการปรับเปลี่ยนงานที่มีปริมาณมากให้เป็นกระบวนการอัตโนมัติ สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์เพื่อการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลา (ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.1, 2566) และผู้ให้สัมภาษณ์ ก.8 (2566) ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การตรวจสภาพรถการอื่นที่ยังคงใช้การตรวจพินิจของนายช่างตรวจสภาพรถควรจะใช้การตรวจด้วย สมาร์ต เลนส์ ประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่า สำนักงานขนส่งมุกดาหาร ควรสร้างคู่มือและแผนผังการปฏิบัติงานตรวจสภาพรถที่มีการรวบรวมปัญหาและการแก้ไข เพื่อสร้างองค์ความรู้และประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนและผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ สามารถ ประจักษ์ (2544) และอนุชิต เจริญจำเนียร (2545) ที่ว่าการจัดทำคู่มือเพื่อสื่อสารการดำเนินการสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนได้รับทราบขั้นตอนการเข้ารับบริการตรวจสภาพรถที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจ เพื่อจะปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง โดยคู่มือที่ดีจะต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กร แสดงวิธีการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำ การชี้แจงกระบวนการ

ทำงาน และองค์ประกอบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมถึงการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงาน (ปรีชา สัจจากุล, 2550)

สำหรับความคิดเห็นให้มีแนวทางการพัฒนาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลา ตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์ ก.1 (2566) ได้เสนอให้มีการปรับเปลี่ยนงานที่มีปริมาณมากให้เป็นกระบวนการอัตโนมัติ สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์เพื่อการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลา ผู้วิจัยเห็นว่า การปรับลดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นสอดคล้องตามที่ กันตยา เพิ่มผล (2550) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม รวมถึงสอดคล้องตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ที่ระบุว่า แนวทางการพัฒนาภารกิจภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐด้วยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลงานวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้วย สมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร พบว่า เป็นการบริหารจัดการที่มีระบบแบบแผนผลลัพธ์มีความถูกต้องแม่นยำ สร้างความเชื่อมั่นการบริการได้ ควรสร้างเป็นองค์ความรู้และถ่ายทอดให้หน่วยงานในสังกัดกรมขนส่งทางบกนำไปปรับใช้ในกระบวนการตรวจสอบสภาพรถต่อไป

2. ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

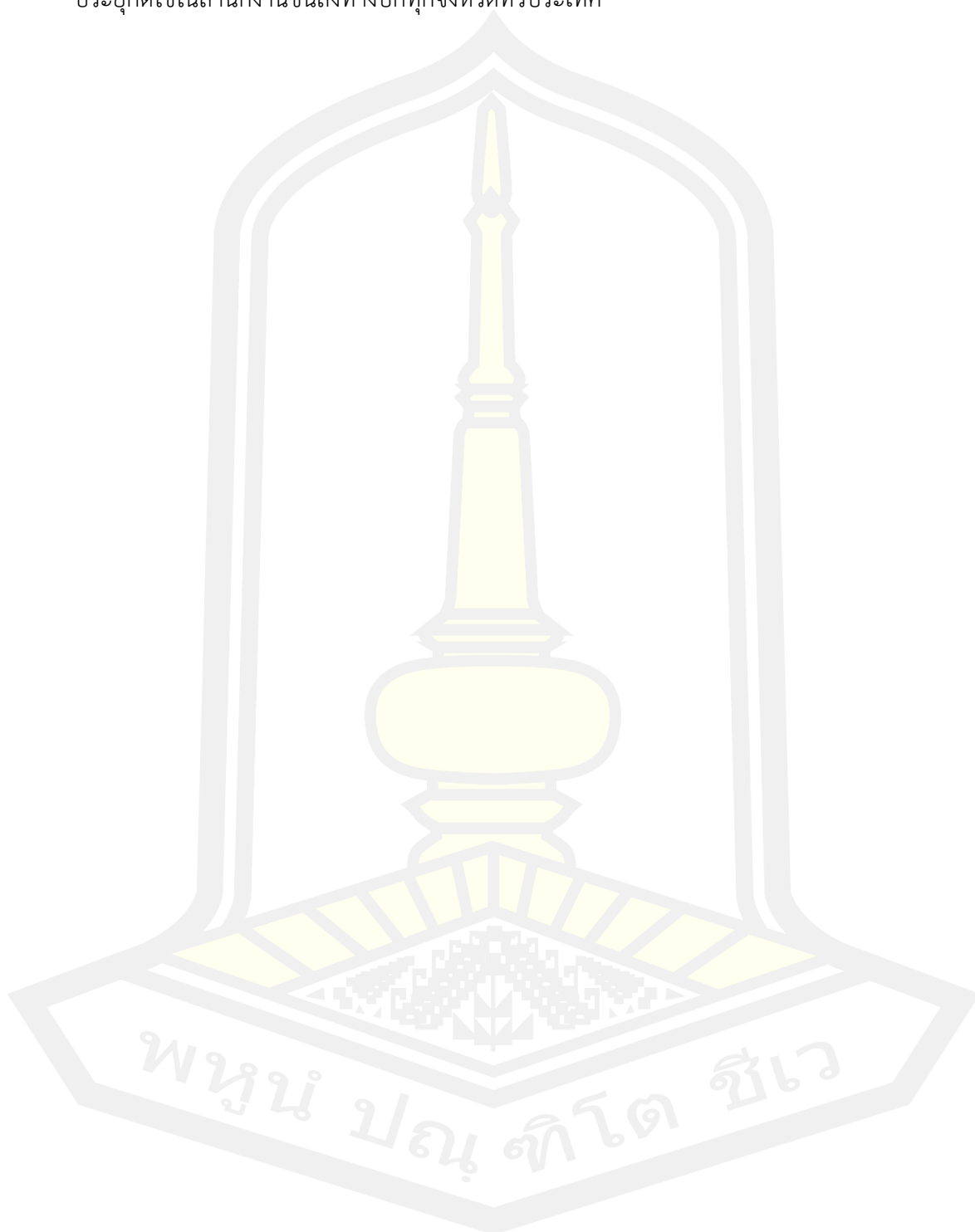
2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การตรวจสอบสภาพรถด้วยรูปแบบเดิมกับการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์

2.2 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการตรวจสอบสภาพรถที่สามารถลดขั้นตอนระยะเวลา และใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

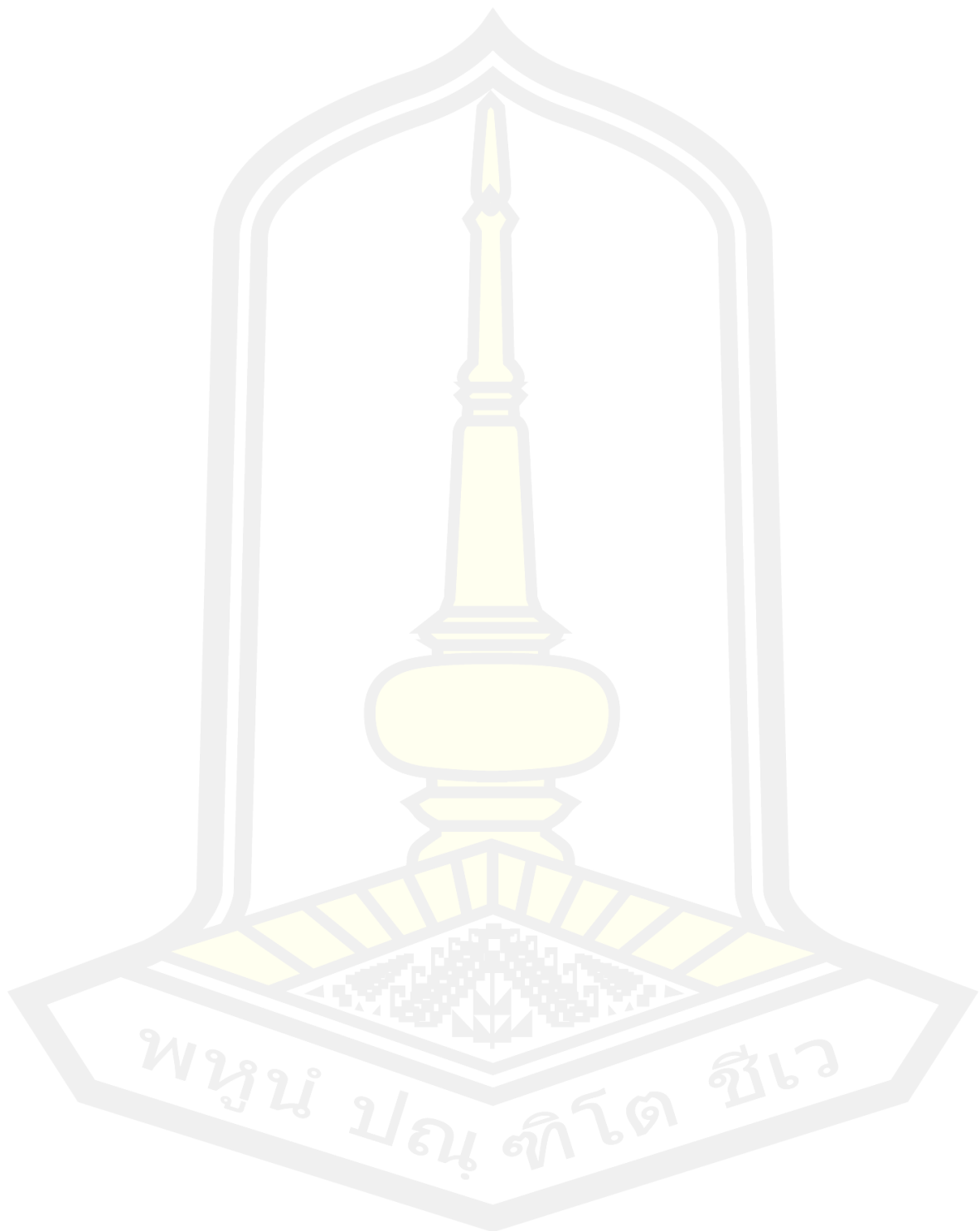
3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1 ควรมีการศึกษาเรื่องการนำแนวคิดการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ไปใช้กับระบบตรวจสอบสภาพรถเอกชน (ตรอ.)

3.2 กระทรวงคมนาคมควรรำนำแนวคิดการตรวจสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ ไป
ประยุกต์ใช้ในสำนักงานขนส่งทางบกทุกจังหวัดทั่วประเทศ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กรมการขนส่งทางบก. (2555). *คู่มือการตรวจสภาพรถ สำหรับสถานตรวจสภาพรถชน*. กรุงเทพฯ: ส่วนมาตรฐานการตรวจสภาพรถ สำนักวิศวกรรมยานยนต์.
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2540). *การควบคุมการทำงานของแรงงาน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). *เปิดสถิติ “อุบัติเหตุบนถนน” ประเทศไทยเกิดเหตุอะไรบ่อยสุด? สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2565*. จาก <https://www.bangkokbiznews.com/social/984601>.
- กันตยา เพิ่มผล. (2550). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ศูนย์ พัฒนาทุนมนุษย์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย ฉบับปรับปรุงใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธณ ธนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลอ พิมพ์หนู อิมรอน มะลูลีม และบุญเรือง ศรีเหรียญ. (2556). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการดำเนินการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2565. จาก www.grad.vru.ac.th/pdf-journal/JourIS-TP54/26_Chakor.pdf.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดาเรศ เรียบร้อย. (2562). *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ*. *วารสารราชนครินทร์*, 23-30; กรกฎาคม - ธันวาคม.
- ตรีเพ็ชร อำเมือง. (2565). *คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทวีศักดิ์ ชาญวรรณกุล (2548). *การศึกษากระบวนการตรวจสภาพรถในภาคใต้ : กรณีศึกษา จ.สงขลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน กพ.

- ปรีชา สัจจากุล. (2550). *การพัฒนาคู่มือระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 36 จังหวัดระนอง*. ภาคนิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- มนิรัตน์ แต่งอ่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีกรณีศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2565. จาก https://so03.tci-haijo.org/index.php/polscilaw_journal/article/view/259166.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2522). *พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522*. เล่มที่ 96 ตอนที่ 77 ฉบับพิเศษ หน้า 22. วันที่ 12 พฤษภาคม 2522.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2525). *พระราชบัญญัติจัดตั้งจังหวัดมุกดาหาร พ.ศ. 2525*. เล่มที่ 99 ตอนที่ 14.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2545). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545*. เล่มที่ 119.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2546). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2546*. เล่มที่ 120 ตอนที่ 108.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เจริญแวง เอ็ดดูเคชั่น.
- วิมลรัตน์ ปิยนามวานิช. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยบนท้องถนน. (2560). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ การลงทุนในมาตรการลดอุบัติเหตุจราจรที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองทศวรรษความปลอดภัย*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2565. จาก https://www.roadsafetythai.org/edoc/doc_20181124120717.pdf.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บัคส์.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *สังคมวิทยาองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สามารถ ประสุวรรณ. (2544). *การพัฒนาคู่มือครูในโรงเรียนทหารช่าง*. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร. (2563). *โครงการการตรวจสอบหมายเลขตัวรถและหมายเลขเครื่องยนต์ ด้วยกล้อง Smart Lens*. มุกดาหาร: สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร. (2565). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2565. จาก <https://www.dlt.go.th/site/mukdahan/m-about/2347/>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564- 2565). สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2565. จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>.

สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560). Thailand 4.0 ขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน. วารสารไทยคู่ฟ้า, 33 ; มกราคม-มีนาคม.

สุปรียา หิรัญ. (2558). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรเชษฐ์ โล่ห์ทองคำ. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในประเทศไทย. วารสารบัณฑิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 17(2), กรกฎาคม-ธันวาคม.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุกิต เชิงจำเนียร. (2545). คู่มือการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะคนดีของนักเรียนนักศึกษา: ศึกษากรณีนักเรียนนักศึกษาสังกัดอาชีวศึกษา. ปริญญานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุทัย หิรัญโต. (2525). เทคนิคการบริหาร. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษรการพิมพ์.

Crosby, E. (1988). *The Eternally Successful Organization*. New York: McGraw-Hill.

Gronroos, C. T. (1990). *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington Books.

Gronroos, C. T. (1982). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-11.

Kotler, P. (1988). *Marketing Management*. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Lewis, M. and Bloom, P. (1983). *Organization Behavior*. New York: Mc Graw Hill.

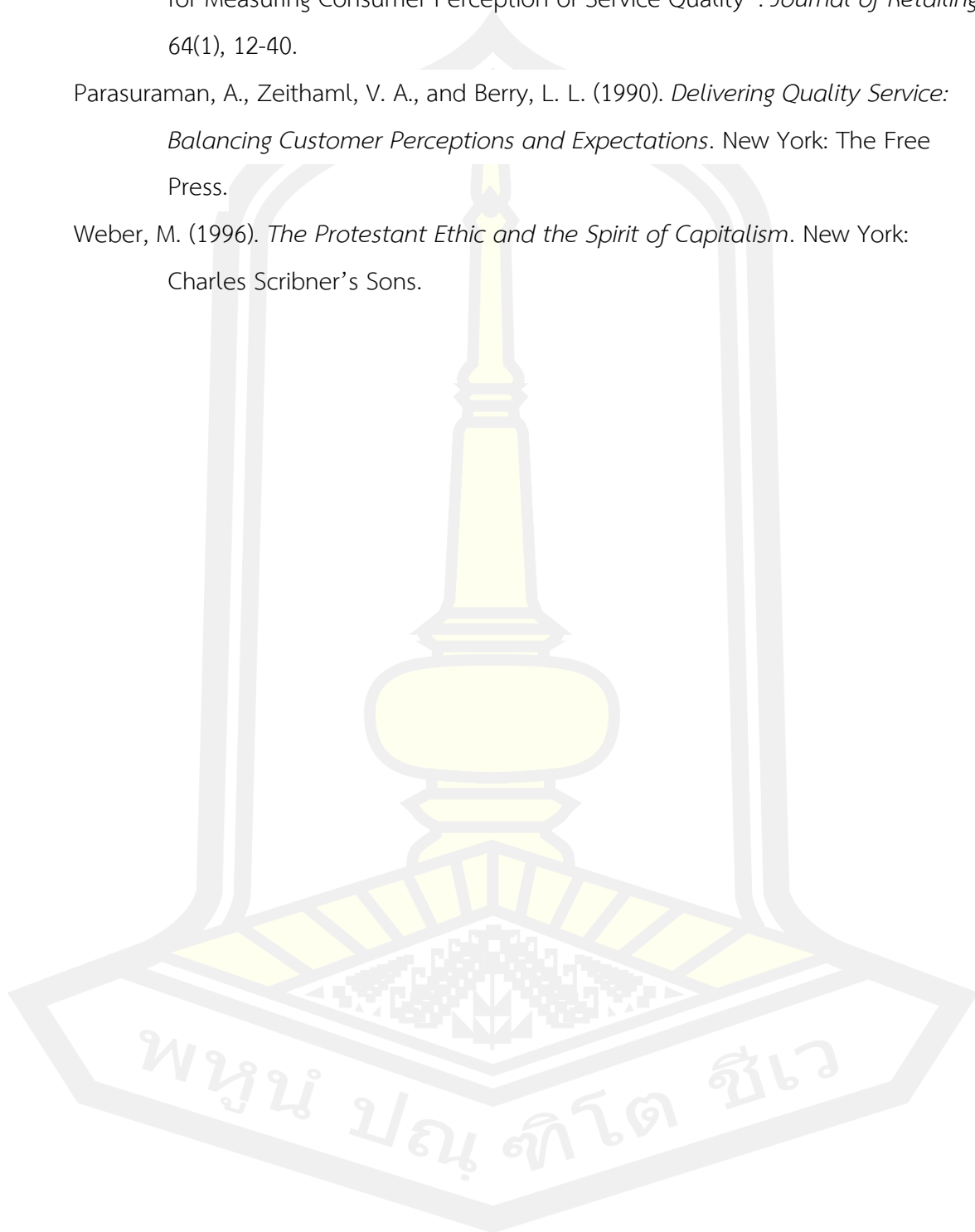
Lovelock, C. H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice-Hall.

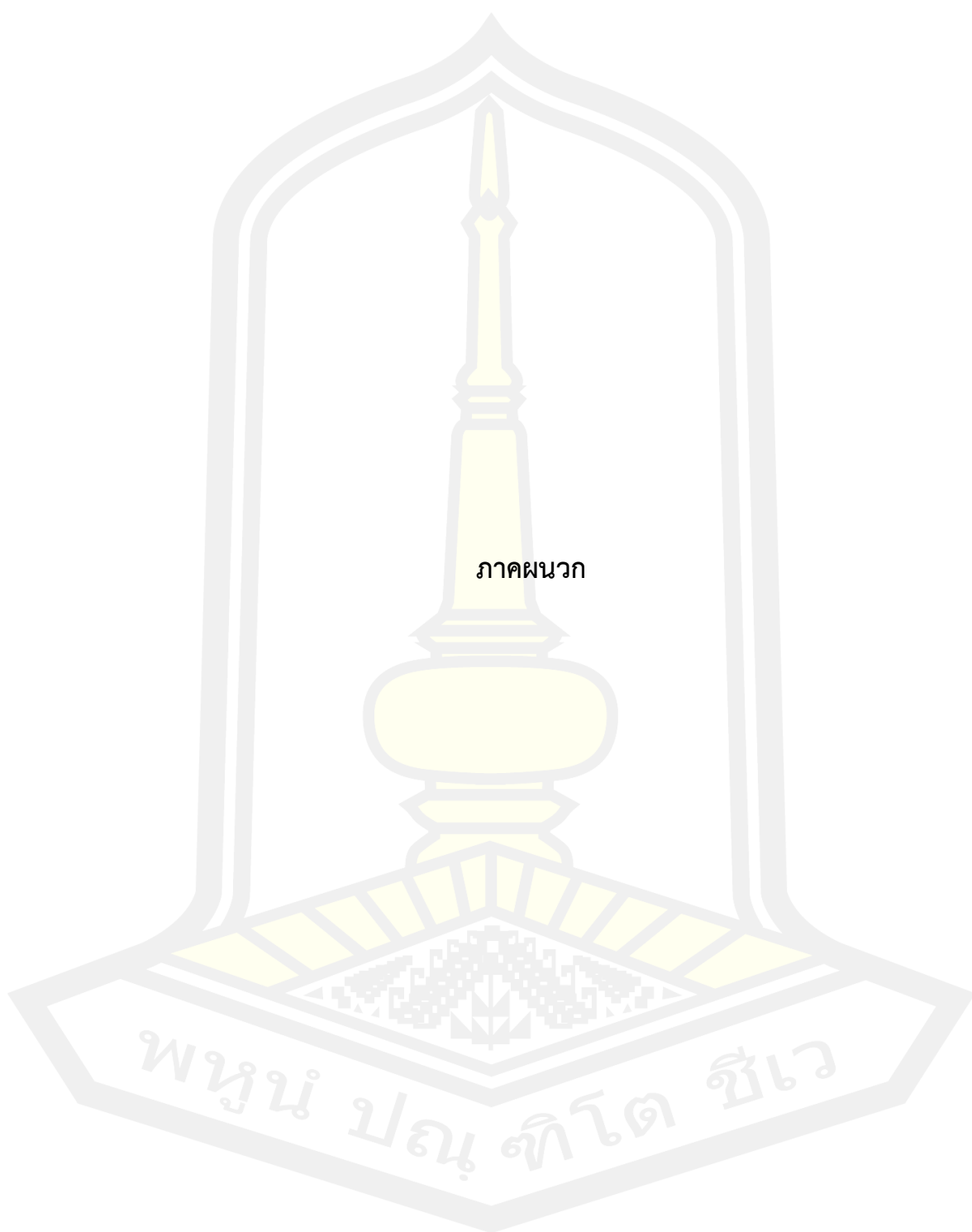
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of marketing*, 49 Fall, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Weber, M. (1996). *The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism*. New York: Charles Scribner's Sons.









แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์
กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ทเลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ทเลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร 5 ด้าน จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 28 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการตรวจสอบสภาพรถ (ถ้ามี) ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะข้อคิดเห็น และคำแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่องานวิจัยนี้

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลใด ๆ กับผู้ตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้

นายชาญชัย ชิมพจันทร์

รหัส 64011382006

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการด้วยสมาร์ต เลนส์
กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับท่าน

ข้อ 1 อาชีพผู้รับบริการ

- () 1.1.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ
- () 1.1.2 พนักงานเอกชน
- () 1.1.3 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
- () 1.1.4 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
- () 1.1.5 อื่น ๆ

ข้อ 2 ความถี่การรับบริการ

- () 1.2.1 รับบริการ น้อยกว่า 15 ครั้ง ต่อ ปี
- () 1.2.2 รับบริการ 15 – 30 ครั้ง ต่อ ปี
- () 1.2.3 รับบริการ 30 – 45 ครั้ง ต่อ ปี
- () 1.2.4 รับบริการ มากกว่า 45 ต่อ ปี

ข้อ 3 ประเภทการรับบริการ

- () 1.3.1 การตรวจสอบสภาพรถเพื่อการจดทะเบียนใหม่
- () 1.3.2 การตรวจสอบสภาพรถเพื่อการย้าย
- () 1.3.3 การตรวจสอบสภาพรถเพื่อการโอนกรรมสิทธิ์
- () 1.3.4 การตรวจสอบสภาพรถเพื่อแก้ไขดัดแปลง
- () 1.3.5 อื่น ๆ

ข้อ 4 ประสบการณ์ความเห็นแย้งในการการตรวจสอบรถกับนายช่างตรวจสอบสภาพรถ

- () 4.1 เคย
- () 4.2 ไม่เคย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษา การให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงใน ☐ ในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ช่องเดียวเท่านั้น โดยแต่ละช่องจะแสดงระดับการยอมรับดังนี้

5 = ระดับมากที่สุด

4 = ระดับมาก

3 = ระดับปานกลาง

2 = ระดับน้อย

1 = ระดับน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	ระดับการยอมรับ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)					
2.1.1 ท่านยอมรับว่ามีความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่ตั้งของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร					
2.1.2 ท่านยอมรับว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีบริเวณพื้นที่กว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้มารับบริการ					
2.1.3 ท่านยอมรับว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร มีการประชาสัมพันธ์ ป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการ ให้เห็นอย่างชัดเจน ท่านได้รับการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ ขั้นตอนการให้บริการตรวจสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ที่เพียงพอ					
2.1.4 ท่านยอมรับว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร มีเครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย					
2.1.5 ท่านยอมรับว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอและพร้อมต่อการให้บริการ					

คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	ระดับการยอมรับ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)					
2.2.1 ท่านยอมรับว่าสถานที่ให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) เหมาะสม การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนเป็นระบบ					
2.2.2 ท่านยอมรับว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ ด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนการบริการได้					
2.2.3 ท่านยอมรับว่าช่วงเวลาการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) มีความเหมาะสม					
2.2.4 ท่านยอมรับว่าขั้นตอนการให้บริการด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีความโปร่งใส ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม					
2.2.5 ท่านยอมรับว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารมีช่องทางให้ ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและเสนอแนะความคิดเห็น					
2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)					
2.3.1 ท่านยอมรับว่าการติดต่อขอรับบริการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) มีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.3.2 ท่านยอมรับว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น มีน้ำใจ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.3.3 ท่านยอมรับว่าระยะเวลาการให้บริการด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) แต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป					
2.3.4 ท่านยอมรับว่าการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ท เลนส์ (Smart Lens) ของนายช่างตรวจสอบสภาพรถมีความถูกต้อง ตรงตาม กำหนดที่แจ้ง					

คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ต เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	ระดับการยอมรับ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2.3.5 ท่านยอมรับว่าการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ (Smart Lens) มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของท่านและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง					
2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)					
2.4.1 ท่านเชื่อมั่นว่า นายช่างปฏิบัติงานมีความรู้ทักษะการตรวจสอบสภาพรถที่ถูกต้อง					
2.4.2 ท่านเชื่อมั่นว่า นายช่างปฏิบัติงานมีการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน					
2.4.3 ท่านเชื่อมั่นว่า นายช่างปฏิบัติงานมีริยามารยาทและบริการ					
2.4.4 ท่านเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติงานทุกขั้นตอนอยู่ภายใต้ระเบียบหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด มีการปฏิบัติต่อท่านด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกรับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
2.4.5 ท่านเชื่อมั่นว่า มีการควบคุมคุณภาพทุกขั้นตอนการตรวจสอบสภาพรถด้วย สมาร์ต เลนส์ และเชื่อมั่นว่า ผลการตรวจสอบสภาพรถมีความถูกต้อง แม่นยำ เที่ยงตรง และเชื่อถือได้					
2.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)					
2.5.1 เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหารให้บริการด้วยความเข้าใจในปัจเจกบุคคล					
2.5.2 เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหารให้บริการด้วยความใส่ใจในความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล					
2.5.3 เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหารให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2.5.4 เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหารให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ					
2.5.5 เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในสำนักงานขนส่งมุกดาหารให้บริการให้บริการด้วยทัศนคติที่ดี					

ตอนที่ 3 กรูณาระบุแนวทางการพัฒนาการกระบวนการตรวจสอบสภาพรตามความเห็นของท่าน

ข้อ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)

ข้อ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

ข้อ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness)

ข้อ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance)

ข้อ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy)

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

พหุบัน ปณ จิต ธิเว



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการด้วยสมาร์ต เลนส์
กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ ของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร
 2. ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informants) คือ ผู้เข้ารับบริการตรวจสอบสภาพรถด้วยสมาร์ต เลนส์ จำนวน 10 ราย
 3. แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดมี 3 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2** คุณภาพการให้บริการ ด้วยสมาร์ต เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร
 - ตอนที่ 3** แนวทางการพัฒนาการกระบวนการตรวจสอบสภาพรถ
- ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายชาญชัย พิมพจันทร์

รหัส 64011382006

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พหุณ ปญ วิชิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท

3. ท่านเคยรับบริการตรวจสภาพรถจากฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัด

มุกดาหาร

☐ น้อยกว่า 5 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 11-15 ครั้ง ☐ 15 ครั้ง ขึ้นไป

4. อาชีพผู้รับบริการ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ

☐ พนักงานเอกชน

☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้วยสมาร์ต เลนส์ กรณีศึกษาการให้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหารของท่าน (โปรดจำแนกแต่ละด้าน)

ข้อ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ข้อ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

ข้อ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

อื่น ๆ

พันธกิจ ปณิธาน จิตสำนึก

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพรถของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ
สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร ในมุมมองของท่านควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

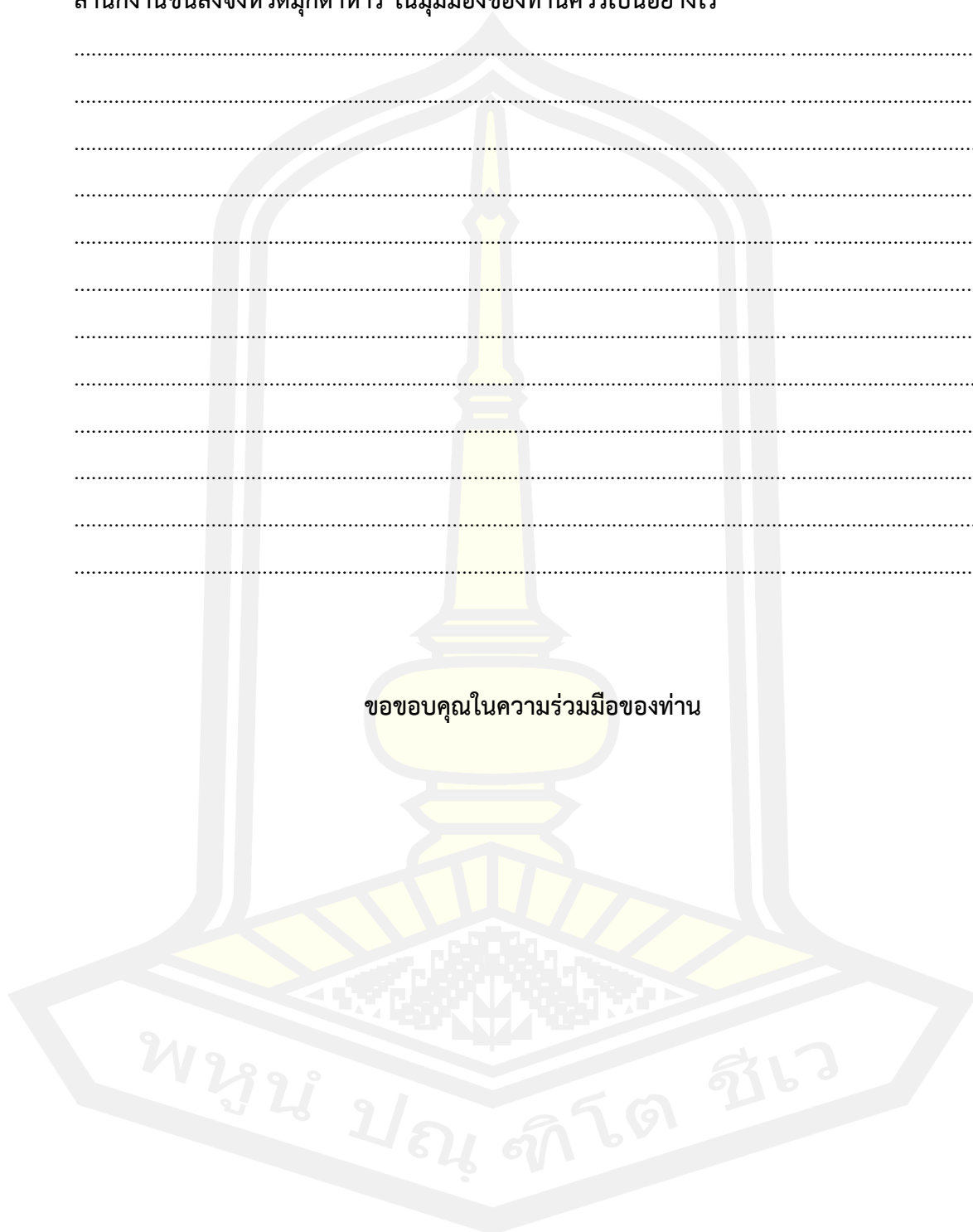
.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายชาญชัย พิมพ์จันทร์
วันเกิด	วันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2514
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 2 ถนนฉิมพลีเจริญ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 44000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานขนส่งจังหวัดสกลนคร เลขที่ 447/45 ถนนนิตโย ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ 47000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2532 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด พ.ศ. 2535 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาช่างกลเกษตร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตขอนแก่น พ.ศ. 2562 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก พ.ศ. 2566 ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์นโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ทุนวิจัย	-
ผลงานวิจัย	-

พูน ปณ จิต ชีวะ