

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
Service Quality Factors Affecting Consumer Satisfaction on Private Vehicle
Inspection Stations in Bang Nam Prio District, Chachoengsao Province

ดาเรศ เรียบร้อย

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ดร.ชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา และ ผศ.อิงอร ต้นพันธ์

Abstract

The purposes of this study were to determine: 1) the service quality factors of private vehicle inspection stations in Bang Nam Prio District, Chachoengsao Province, 2) the level of consumer satisfaction on private vehicle inspection station in Bang Nam Prio, Chachoengsao Province, 3) compare consumer satisfaction of the service quality of private vehicle inspection stations in Bang Nam Prio District, Chachoengsao Province classified by personal information, 4) relationship between service quality factors and consumer service satisfaction of private vehicle inspection stations in Bang Nam Prio District, Chachoengsao Province, and 5) the service quality factors influence consumer satisfaction of private vehicle inspection stations in Bang Nam Prio District, Chachoengsao Province. A questionnaire was distributed to 400 customers who used the service of private vehicle inspection stations in Bang Nam Prio district, Chachoengsao Province and analyzed data of percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Pearson Product Moment Correlation, and Multiple Regression Analysis.

The results of the study showed that most of the respondents were female, aged 25-35 years old, married status, were high school diploma or associate degree holders, private enterprise workers, and earned a monthly income of 20,001-25,000 baht. The average overall of the opinions on service quality factors and the level of consumer satisfaction on the service quality were at a high level. The hypothesis testing revealed that the different personal information of the average monthly income affected the consumer service satisfaction of private vehicle inspection stations, but the difference in others personal information were not affected consumer service satisfaction of private vehicle inspection stations in Bang Nam Prio District, Chachoengsao Province. The overall opinions on service quality factors correlated with consumer service satisfaction of private vehicle inspection stations in Bang Nam Prio District, Chachoengsao Province at a high level with a statistical significance 0.05.

Suggestions from the study results, entrepreneurs should provide fast service systems, on time, reduce service waiting time, provide personnel and equipment for adequate service, fast track and fast delivery, provide continuous service without breaking time, such as public and special holidays, appropriate personnel management, as well as developing service model by engaging in related business activities, such as driving school, car repair garages, car wash business, in order to provide a full range of service for consumer.

Keyword : Service, Private Vehicle Inspection Stations

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอ บางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอ บางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัด ฉะเชิงเทรา 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 4) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ประชากร ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา เลือกตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาและนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผล โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t - test, One - way ANOVA, Pearson Product Moment Correlation และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษา จบมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 - 25,000 บาท ปัจจัยคุณภาพ การให้บริการโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก และระดับความพึงพอใจ ของผู้บริการภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึง พงพอใจมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นไม่ แตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอ บางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงทิศทางเดียวกัน และปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ประกอบการควรจัดระบบการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ตรงเวลา ลดระยะเวลา ในการรอเข้ารับบริการ โดยการจัดบุคลากร เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ เพิ่มการให้บริการแบบด่วนพิเศษ (Fast track) และ แบบถึงที่ (Delivery) ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีเวลาพัก วันหยุดนักขัตฤกษ์หรือวันหยุดพิเศษ ด้วยวิธีการบริหารจัดการบุคลากรที่เหมาะสมตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการโดยทำความร่วมมือธุรกิจที่เกี่ยวข้องเช่น โรงเรียนสอนขับรถ อุโมงค์รถ และธุรกิจล้างอัดฉีด รถ เพื่ออำนวยความสะดวกครบวงจรให้กับผู้บริการ

คำสำคัญ : การให้บริการ, สถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถิติการจดทะเบียนรถใหม่เดือนมกราคม-เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 จำนวนรถใหม่ที่มีการนำมาจดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบกและสำนักงานขนส่งทั่วประเทศ รวมทั้งพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการขนส่งทาง พ.ศ. 2522 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,614,576 คัน เพิ่มขึ้นจากครึ่งปีแรกของปี 2560 ร้อยละ 1.9 โดยรถจักรยานยนต์ยังมีสถิติการจดทะเบียนใหม่สูงสุด มีจำนวนทั้งสิ้น 1,008,486 คัน รองลงมา คือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รถเก๋ง) มีสถิติการจดทะเบียนใหม่จำนวน 373,063 คัน ส่วนรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รถกระบะ) มีสถิติการจดทะเบียนใหม่จำนวน 141,271 คัน จากสถิติการจดทะเบียนรถใหม่ ช่วงครึ่งปีแรก ส่งผลให้จำนวนรถจดทะเบียนสะสมทั่วประเทศจนถึง ปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561) มีจำนวนทั้งสิ้น

38,969,601 คัน เป็นรถจักรยานยนต์จำนวน 20,709,434 คัน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน จำนวน 9,074,573 คัน รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลจำนวน 6,527,058 คัน ทำให้ปัจจุบันปัญหามลพิษทางอากาศและเสียงในประเทศไทย ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด สาเหตุสำคัญของปัญหาดังกล่าว เกิดจากการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของจำนวนยานยนต์ การจราจรแออัด คับคั่ง รวมทั้งขาดการดูแลรักษา ให้เครื่องยนต์อยู่ในสภาพใช้งานได้เสมอ มลพิษจากไอเสียและระดับเสียงที่เกินเกณฑ์มาตรฐานซึ่งเกิดจากรถยนต์ นอกจากจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนแล้วยังเกิดผลกระทบทางอ้อมต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอีกด้วย (ข้อมูลสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561)

รัฐบาลเห็นถึงอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม จึงได้มีนโยบายและออกกฎหมายให้รถจักรยานยนต์ (รย.12) ที่มีอายุเกินกว่า 5 ปี และรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีอายุเกินกว่า 7 ปี นั่นคือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน หรือรถเก๋ง (รย.1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน หรือรถตู้ (รย.2) รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลหรือ รถกระบะ (รย.3) ต้องทำการตรวจเช็คสภาพรถในทุกๆ ปี เป็นต้น โดยต้องมีการตรวจสภาพรถจากสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ก่อนชำระภาษีรถยนต์ประจำปี การตรวจสภาพรถยนต์ตามเงื่อนไขของกรมการขนส่งทางบก คือ การตรวจสอบสภาพความมั่นคง แข็งแรง ประสิทธิภาพ การทำงานของเครื่องยนต์ การมีอุปกรณ์และส่วนควบถูกต้องตามที่กำหนด ในกฎกระทรวงหรือไม่ ถ้ารถยนต์คันใดมีสภาพที่ดีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้รถอยู่ในเกณฑ์ผ่านการตรวจ สภาพรถจากสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) จะทำการออกใบรับรองการตรวจสภาพรถตามแบบที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด แต่หากผลการตรวจสภาพรถปรากฏว่า รถอยู่ในเกณฑ์ไม่ผ่านการตรวจ สภาพรถจากสถานตรวจ สภาพรถเอกชน (ตรอ.) จะแจ้งข้อบกพร่องที่เป็นเหตุให้รถนั้นไม่ผ่านการตรวจสภาพ ให้เจ้าของทราบ เพื่อจะได้นำรถไปแก้ไขข้อบกพร่องแล้วนำมาตรวจใหม่ (กรมการขนส่งทางบก, 2561 : ออนไลน์)

การดำเนินงานของขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการแบ่งความรับผิดชอบออกเป็น 2 ส่วน คือ ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราและขนส่งอำเภอพนมสารคาม โดยจำนวนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ที่จดทะเบียนกับขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 371,600 คัน จากจำนวนรถทั้งหมด 394,969 คัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 94.09 ของจำนวนรถที่จดทะเบียนจังหวัดฉะเชิงเทราทั้งหมด ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงได้เลือกศึกษาเฉพาะสภาพรถจากสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ที่ขึ้นกับขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราเท่านั้น (ข้อมูลสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561)

จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นจังหวัดที่มีอำเภอทั้งหมด 11 อำเภอ ปัจจุบันมีสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนในอำเภอต่างๆ ในเขตขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราอยู่เป็นจำนวนมาก ปัจจุบันมีสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) อยู่ทั้งสิ้น 36 แห่ง เป็นสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยวทั้งหมด 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25 หรือ 1 ใน 4 ของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ทั้งหมดในจังหวัดฉะเชิงเทรา อีกทั้งการขอใบอนุญาตเพื่อเปิดสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) กับสำนักงานขนส่งจังหวัดสามารถทำได้โดยอิสระและง่ายขึ้น โดยพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ฉบับนี้ยังได้ให้สิทธิ์แก่เอกชนที่มีความประสงค์จะขอจัดตั้งสถานตรวจ

สภาพรถเอกชน (ตรอ.) ให้ได้ตั้งสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) เพื่อรับรองตรวจสภาพรถได้ แต่ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนกลางก่อน การขออนุญาตเป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง (ข้อมูลสำนักงานขนส่ง จังหวัดฉะเชิงเทรา ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2561)

จากที่ได้กล่าวมาทำให้เห็นว่าธุรกิจสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) มีภาวะการแข่งขันที่สูง ส่งผลให้สถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ต่างๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อหาวิธีพัฒนาคุณภาพในการให้บริการที่จะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ กิจกรรมจะประสบผลสำเร็จได้ถ้ากิจกรรมนั้นเป็นที่ยอมรับและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยคุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางสำหรับประกอบกิจการในการวางแผนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพ การให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
5. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ขอบเขตการวิจัย

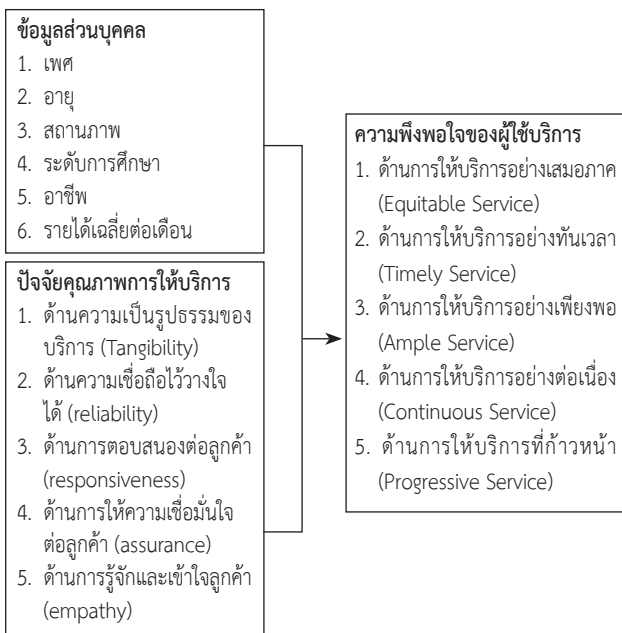
ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา อาศัยแนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ตามแนวคิดองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ซึ่งประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของบริการ

(Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsive) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) และแนวคิดทฤษฎี ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) ตามแนวคิดการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (1954) ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการที่ก้าวหน้า (Progressive Service)

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา เลือกตัวอย่างจำนวน 400 ราย วิธีเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย

ขอบเขตด้านระยะเวลาศึกษา ด้านระยะเวลาที่ใช้ ในการศึกษา ระหว่างเดือนมิถุนายน – กันยายน 2562

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ที่มา : ดาเรศ เรียบร้อย (2562)

สมมติฐาน

1. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทราที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

วิธีดำเนินการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม
2. โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบบสอบถามในเรื่อง เพศ สถานภาพ และอาชีพ เป็นการสร้างลักษณะคำถาม ในลักษณะนามบัญญัติ (Nominal Scale) และแบบสอบถามในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการสร้างลักษณะคำถามในลักษณะเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนของข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วย จำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านระดับคุณภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่างๆ
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ t-test การวิเคราะห์แบบ One-way ANOVA, Pearson Product Moment Correlation และ Multiple Regression Analysis

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษา จบมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 - 25,000 บาท

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

จากการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในภาพรวมของปัจจัยคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) พบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความสำคัญ อยู่ในระดับสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วยห้องพักรับรองมีเพียงพอในการให้บริการการแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มของพนักงานเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสภาพรถ มีความพร้อมในการให้บริการสถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย และที่จอดรถมีเพียงพอในการให้บริการ

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วยช่างตรวจสภาพรถมีทักษะความรู้ และมีความเชี่ยวชาญในการตรวจสภาพรถ ช่างตรวจสภาพรถมีการแสดงบัตรช่างตรวจสภาพรถ เพื่อแสดงว่า ผ่านการอบรมเพื่อตรวจสภาพรถจากกรมการขนส่งทางบก มีขั้นตอนการตรวจสภาพรถที่เป็นมาตรฐาน นำเชื่อถือ การจัดการรถเข้าตรวจสภาพเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และช่างตรวจสภาพรถมีการขับรถ ของผู้ใช้บริการอย่างระมัดระวัง

1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย อัปเดตสถานะต่างๆ ในการแจ้งความคุ้มครองประกันภัยรถ ให้แก่ผู้ใช้บริการทราบ การโทรจองคิวเพื่อเข้ารับบริการล่วงหน้า การรับบัตรคิว เพื่อทราบระยะเวลาการรอคอย เพื่อเข้ารับบริการ และการเก็บประวัติการเข้ารับบริการไว้ เพื่อแจ้งเตือนต่อภาษีและประกันภัยล่วงหน้าก่อนที่จะครบกำหนด

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) พบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย การรับประกันใบรับรองผลการตรวจสภาพรถเป็นของจริงจากกรมการขนส่งทางบก การรับประกันป้ายแสดงการเสียภาษี (ป้ายวงกลม) เป็นของจริงจากกรมการขนส่งทางบก ระยะเวลาในการดำเนินการธุรกิจ เช่น เปิดดำเนินการมากกว่า 10 ปี ความมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ และการให้บริการแบบครบวงจรทั้งตรวจสภาพรถ ต่อภาษี พรบ. ประกัน งานขนส่ง (โอน ย้าย เปลี่ยนสี ฯลฯ)

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) พบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย พนักงานสามารถแนะนำข้อมูลต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการทราบได้เป็นอย่างดี ช่างตรวจสภาพรถให้คำแนะนำในกรณีที่เกิดผลการตรวจสภาพรถไม่ผ่าน เพื่อนำไปแก้ไขการเตรียมเครื่องตี้มและขนม เพื่อรับรองผู้ใช้บริการและการบริการอื่นๆ ฟรี เช่น เติมน้ำมัน เป่าฝุ่นกรองอากาศ ฯลฯ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้าภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ราคาค่าตรวจสภาพรถเป็นราคา ตามกฎหมายกำหนด การจัดลำดับขั้นตอนในการตรวจสภาพรถเป็นมาตรฐานเดียวกัน และการเรียกคิวเพื่อเข้ารับบริการ เป็นไปตามระบบมาก่อน - หลัง หรือตามบัตรคิวที่ได้รับ

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดความพึง

พอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลาในกรณีที่มีการนัดหมาย เพื่อมารับงานที่บริการสำเร็จแล้ว และการให้บริการของพนักงานมีความรวดเร็ว

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 4 รายการ ประกอบด้วย ความเพียงพอของจำนวนสถานที่จอดรถในการให้บริการ ความเพียงพอของห้องพักรับรองในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์การตรวจสภาพรถที่ให้บริการ และความเพียงพอของจำนวนบุคลากรในการให้บริการ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 4 รายการ ประกอบด้วย การเพิ่มช่องทางการติดต่อผู้ให้บริการทั้ง Facebook, Line, เบอร์โทร และเพิ่มสาขาวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือวันหยุดพิเศษ มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า แจ้งวัน – เวลาทำการ ที่แน่นอนให้ผู้ใช้บริการทราบและการเปิดทำการเป็นเวลาโดยไม่มีวันหยุดพักช่วงเที่ยง

2.5 ด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า (Progressive Service) พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 3 รายการ ประกอบด้วย การร่วมมือกับคู่ช่อมรถเพื่ออำนวยความสะดวกในการปรับปรุงแก้ไขกรณีตรวจสภาพรถไม่ผ่านการร่วมมือกับโรงเรียนสอนขับรถเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำใบขับขี่ของผู้ใช้บริการ และการร่วมมือกับธุรกิจล้างอัดฉีดรถเพื่ออำนวยความสะดวกหากผู้ใช้บริการต้องการทำความสะอาดรถก่อนเข้ารับการตรวจสภาพรถ

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเจริญ แรงฤทธิ และชิดโสณม์ วิสิฐนิจิกิจา (2559) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของ บริษัท เวิลด์ ฮาร์ทชิปปิง แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรารัตน์ อ่อนศรี (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ระดับความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกัน โดยมีภาพรวมปัจจัยคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ระดับความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกัน

5. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	.962	.141		6.837	.000
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.103	.041	.118	2.497	.013
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	.114	.044	.135	2.568	.011
การตอบสนองต่อลูกค้า	.170	.042	.199	4.076	.000
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	.237	.041	.276	5.712	.000
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	.151	.042	.179	3.580	.000

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

R=.766 R Square = .586 Adjusted R Square = .581

จากตารางสามารถเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้

$$Y_{tot} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

X1 = ความเป็นรูปธรรมของบริการ

X2 = ความเชื่อถือไว้วางใจได้

X3 = การตอบสนองต่อลูกค้า

X4 = การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

X5 = การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

Y_{tot} = ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ = .962+.276 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า+.199

การตอบสนองต่อลูกค้า + .179 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า + .135 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ + .118 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

สรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะอภิปราย ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ตามปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความ

เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญชญา แจ่มเวชฉาย (2559) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ แสงวิเชียร (2552) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย กรณีศึกษา : นิวแสงเทียน นวดแผนไทย ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสวาท แสงมา และเสนีย์ พวงยาณี (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การรับรู้ประสิทธิภาพบริการลูกค้าสัมพันธ์ ความไว้วางใจคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถ. พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพนธ์ คงศิลา (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษานิตินุคคณาจารย์ชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จี เนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จี เนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

การทำวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการ ของธุรกิจสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจ สถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) นำไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนาธุรกิจสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ได้ตรงกับความต้องการผู้มาใช้บริการมากที่สุด ดังนี้

1. ผู้ประกอบการควรจัดระบบการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ตรงเวลา ลดระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการ โดยการจัดบุคลากรและเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ

2. ผู้ประกอบการควรจัดให้มีการบริการแบบด่วนพิเศษ (Fast track) เป็นการให้ผู้ใช้บริการสามารถจองคิวไว้ล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ นอกจากนี้ยังเป็นการลดปัญหาความไม่เพียงพอของห้องรับรองลูกค้า ที่จอดรถ และจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ

3. ผู้ประกอบการควรเพิ่มการให้บริการแบบถึงที่ (Delivery) เป็นการให้บริการรับรถลูกค้ามาเข้ารับบริการและนำรถไปส่งเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการอีกทางหนึ่ง

4. ผู้ประกอบการควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีเวลาพัก วันหยุดนักขัตฤกษ์หรือวันหยุดพิเศษ ด้วยวิธีการบริหารจัดการบุคลากรที่เหมาะสม

5. ผู้ประกอบการควรพัฒนารูปแบบการให้บริการโดยทำความร่วมมือกับโรงเรียนสอนขับรถ เพื่ออำนวยความสะดวก ในการทำใบขับขี่ของผู้ใช้บริการ ร่วมมือกับอู่ซ่อมรถ เพื่ออำนวยความสะดวก ในการปรับปรุง แก้ไข กรณีตรวจสภาพรถไม่ผ่าน และร่วมมือกับธุรกิจล้างอัดฉีดรถเพื่ออำนวยความสะดวกหากผู้ใช้บริการต้องการทำความสะอาดรถ ก่อนเข้ารับการตรวจสภาพรถ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ในเชิงคุณภาพ

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอหรือจังหวัดอื่นๆ

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการสำรวจพฤติกรรม และทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อให้ทราบทัศนคติและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. สถิติขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2561, จาก www.dlt.go.th
กรมการขนส่งทางบก. สถิติขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2561, จาก www.dlt.go.th

กรมการขนส่งทางบก. สถิติขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2561, จาก www.dlt.go.th

ณัฐพันธ์ คงศิลา. (2552). ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม. ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

นราธิ์รัตน์ อ่อนสร. (2558). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เบญจมา แฉ่งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จี เนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

พรเจริญ แรงฤทธิ และชิมโสมน์ วิสิฐนิจิศา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบก ของบริษัท เวิลด์ ฮาร์ทบีปปิง แอน ทรานสปอร์ต จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สายสวาท แสงมา และเสนีย์ พวงยาณี. (2561). การรับรู้ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ความไว้วางใจคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

อภิชาติ แสงวิเชียร. (2552). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการนวดแผนไทย กรณีศึกษา : นิวแสงเทียนนวดแผนไทย ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

Millet, John D. (1954). *Management the Public Service*. New York : McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.