

ประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

The Efficiency of Car Tax Payment Service (Drive thru for Tax)
for Customers at Nonthaburi Provincial Land Transport Office

จิราภรณ์ ศิวยาพรหมณ์

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 088-230-8506 E-mail: amm9951@gmail.com

ดวงตา สราญรมย์

อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 081-551-9847 E-mail: dr.tavru@hotmail.com

Jiraporn Sivaypram

Student, Master of Public Administration, Rajapruk University

Duangta saranrom

Lecturer, Faculty of Business Administration, Rajapruk University

รับเข้า: 9 มิถุนายน 2561 ตอบรับ: 3 สิงหาคม 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเปรียบเทียบ ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูงสุดที่อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง และด้านประชาสัมพันธ์เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษี ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการรับชำระภาษีแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการรับชำระภาษีทุกด้านและโดยรวมแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษี ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax)

Abstract

The purposes of this research were; 1) to examine the efficiency of the car tax payment service (Drive Thru for Tax), and 2) to compare between personal factors and the efficiency of car tax payment service (Drive Thru for Tax) for customers of Nonthaburi Provincial Land Transport Office by using simple random sampling method about 386 people. The data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation and comparative statistics such as t-test independent, one-way ANOVA. And when the statistical significant different testing was found, the difference was tested by LSD.

The findings indicated that the overall performance level of efficiency of car tax payment service (Drive Thru for Tax) was high. When considering each aspect, the most effective and important aspect was the service process. It was at high level. Next, it was the behavior and service types, the service channel and the facility at high level. The location and environment was at the moderate level and the public relations was the least important aspect.

Comparing the personal factors, the users with different sexes and education background, there was no difference of opinion on the efficiency of car tax payment service (Drive Thru for Tax) in every aspect. The users with different ages had different opinions of car tax payment service in every aspect except the location and environment. The users with different occupation had different opinions of car tax payment service in every aspect. The users with different income had opinions on the efficiency of car tax payment service (Drive Thru for Tax) in public relation, facility, behavior and service types, service channel with a statistically significant different at .05.

Keywords: The efficiency of car tax payment service (Drive thru for tax)

บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรม ด้านการคมนาคม ด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกแห่งการพัฒนา ทำให้การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐในด้านสาธารณูปโภคตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งปัจจุบันภาครัฐและประชาชนมีความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐตระหนักว่า หากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะ ไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งความต้องการดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดระเบียบการขนส่งทางบก ในการควบคุม กำกับ ดูแล และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบกทั่วประเทศ มีอำนาจโดยตรงในการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 (กรมการขนส่งทางบก, 2522) ส่วนการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 อยู่ในความรับผิดชอบของตำรวจ เมื่อปี พ.ศ. 2531 รัฐบาลได้อนุญาตด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ให้มาอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการขนส่งทางบก ซึ่งมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและภาษีรถตามอำนาจหน้าที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 กรมการขนส่งทางบกจึงต้องรับภาระการให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมาก แต่ในขณะเดียวกันรัฐบาลมีนโยบายการเพิ่มอัตราค่าจ้างของข้าราชการ ให้หน่วยงานของรัฐแต่ละแห่งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจมากขึ้น การให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการในการดำเนินการทางภาษีรถยนต์ก็ยังไม่สามารถให้บริการประชาชนได้เต็มที่ และจากตัวรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่กรมการขนส่งทางบกจัดตั้งไว้ให้ โดยเฉพาะความไม่สะดวกในการมาติดต่อเพื่อดำเนินการชำระภาษีรถยนต์ประจำปี ทำให้การ

ให้บริการของกรมการขนส่งทางบก กฎกระทรวงว่าขาดประสิทธิภาพ ลำช้า และไม่ทันสมัย ผู้มารับบริการต้องผ่านขั้นตอน และกฎระเบียบที่ยุ่งยาก แต่ในปัจจุบันมีการปฏิรูประบบราชการ อันเนื่องจากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ทำให้กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ปรับปรุงระบบบริการราชการให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวใหม่ ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับและกำหนดนโยบายในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้กระทรวงคมนาคมสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน, 2546)

สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ได้มีการพัฒนารูปแบบการรับชำระภาษีรถประจำปีตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2522 ให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้ได้รับความสะดวกอย่างต่อเนื่อง แต่ปริมาณประชาชนผู้มาใช้บริการมีปริมาณมากขึ้น และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับพื้นที่สำหรับใช้ในการจอดรถบริเวณสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรีมีจำกัด ส่งผลทำให้ประชาชนต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน ดังนั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรีจึงได้นำระบบการบริการชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี มาให้บริการซึ่งเป็นระบบรูปแบบใหม่ เป็นการสอดคล้องกับกลยุทธ์ของกรมการขนส่งทางบก ด้านการพัฒนางาน ด้านบริการประชาชน ซึ่งต้องพัฒนางานการให้บริการทุกด้านแก่ประชาชนโดยการปรับปรุงระบบงานให้สะดวกรวดเร็วต่อการใช้บริการของประชาชน ลดขั้นตอนการติดต่อราชการ มีระบบงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงความพอใจของประชาชนเป็นหลัก มีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วเป็นระบบและถูกต้อง สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จึงได้เปิดการให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษีสำหรับประชาชนที่ขับรถมาเพื่อติดต่อขอรับชำระภาษี โดยชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษีได้โดยไม่ต้องลงจากรถ สามารถขับรถเข้าไปในช่องเลื่อนล้อแล้วชำระภาษีได้เลย นอกจากนี้ยังเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถในสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรีที่มีจำนวนจำกัดลงได้ และเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการรับบริการรับชำระภาษีทั่วไทยจากส่วนกลาง (กรมการขนส่งทางบก) การชำระภาษีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี การให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปี แบบเลื่อนล้อต่อภาษี เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2549 เนื่องจากการบริการรับชำระภาษีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ยังไม่มีการประเมินผลการให้บริการและการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการจากผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุง พัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากความสำเร็จและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ รับชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการศึกษารั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษีแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

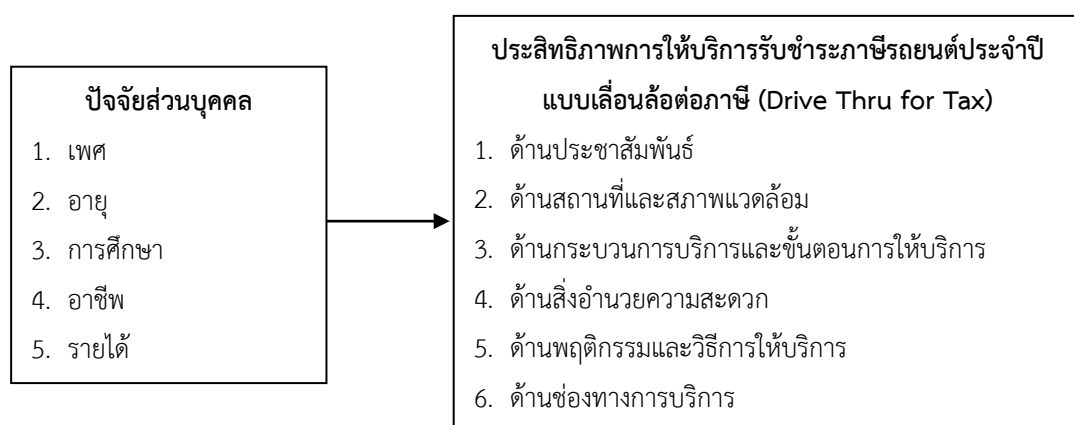
สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี
2. ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี มีความแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มาใช้บริการที่มาติดต่อขอชำระภาษีรถยนต์ประจำปีในช่องบริการรับชำระภาษีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี เมื่อ 1 ตุลาคม 2559 ถึง 31 กรกฎาคม 2560 มีผู้มารับบริการจำนวน 110,000 คัน (ข้อมูลสถิติการชำระภาษีตามโครงการเลื่อนล้อต่อภาษีสำนักงานขนส่ง จังหวัดนนทบุรี 2560) เฉลี่ยเป็นรายเดือน เดือนละ 11,000 คัน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ และขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 386 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามกระบวนการสร้างเครื่องมือสำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งระดับคะแนนดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบ (try out) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างข้อคำถามของมาตรวัดที่ได้จัดทำขึ้น โดยกำหนดว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดตามวิธีของครอนบาค (Cronbach 1990, 202 - 204) โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่ยอมรับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้มีค่า (IOC) เท่ากับ 0.98 ซึ่งได้ค่าความตรงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91 จากการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี จะทดสอบสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ในการทดสอบตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่า มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

ประสิทธิภาพในการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเลื่อนล้อต่อภาษี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.38$) ส่วนในรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการเป็นด้านที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลางและด้านการประชาสัมพันธ์เป็นด้านที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด

1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.54$) โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญ เรื่องเจ้าหน้าที่ทอนเงินถูกต้องสูงสุด รองลงมา คือ เรื่องการได้รับความเสมอภาคในการเข้ารับบริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการ เรื่องระยะเวลาการให้บริการแล้วเสร็จภายใน 2 - 3 นาที อยู่ในระดับต่ำที่สุด

2) ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.55$) โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ชี้แจงการให้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และประสิทธิภาพในการให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความชำนาญและให้บริการได้รวดเร็วอยู่ในระดับต่ำที่สุด

3) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.55$) โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญ เรื่องมีช่องทางการให้บริการสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สูงที่สุด รองลงมา คือ มีช่องทางการบริการที่ชัดเจน และประสิทธิภาพการให้บริการ เรื่องมีช่องทางการให้บริการชำระภาษีฯ หลากหลาย เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ไปรษณีย์ ห้างสรรพสินค้า เป็นต้นอยู่ในระดับต่ำที่สุด

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.56$) โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญ เรื่องอุปกรณ์เหมาะสมต่อการให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและประสิทธิภาพในการให้บริการ เรื่องมีอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด

5) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.56$) โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญ เรื่องช่องทางผ่านเข้า - ออกสถานที่ติดต่อให้บริการมีความปลอดภัยสูงสุด รองลงมา คือ เรื่องช่องทางผ่านเข้า - ออกสถานที่ติดต่อในการให้บริการมีความสะดวก และประสิทธิภาพในการให้บริการเรื่องสถานที่ในการให้บริการมีบริเวณกว้างขวางเพียงพอแก่ผู้มาติดต่ออยู่ในระดับต่ำที่สุด

6) ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.54$) โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญ เรื่อง ข้อความชี้แจงตามแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการตามจุดต่าง ๆ มีความชัดเจน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ทำการชี้แจงเงื่อนไขในการปฏิบัติตามขั้นตอนการต่อภาษี และหัวข้อท่านทราบเงื่อนไขในการปฏิบัติตามขั้นตอนการต่อภาษีจากสื่อแผ่นป้ายโปสเตอร์ อยู่ในระดับต่ำที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

1) ด้านเพศ ผลการศึกษาผู้ให้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเลื่อนล้อต่อภาษีไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

2) ด้านอายุ ผลการศึกษาผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ด้านการศึกษา ผลการศึกษาผู้ให้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

4) ด้านอาชีพ ผลการศึกษาผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ด้านรายได้ ผลการศึกษาผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

อภิปรายผลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี มี 6 ด้าน โดยพบว่า

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ทอนเงินถูกต้องสูงสุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อง

ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตรงไปตรงมา โดยเฉพาะเรื่องความถูกต้องในเรื่องทอนเงินนั้น จะทำให้ผู้ให้บริการเห็นถึงความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ ปิยนามวานิช (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก

2. ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสชนก ทิพย์รักษา (2555) ศึกษาวิจัยเรื่องความสำเร็จในการนำปฏิบัติวินัยธรรมการรับชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการมากที่สุด

3. ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เรื่องมีช่องทางการให้บริการสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สูงที่สุดปัจจุบันหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจมีช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการและดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสติยา สุวรรณพุ่ม (2553) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยรวมอยู่ในระดับดี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อุปกรณ์เหมาะสมต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกและเพียงพอแก่ผู้ขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ ปิยนามวานิช (2550) ได้ทำการศึกษา เรื่องการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา โดยผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงาในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้านของการบริการ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านพนักงานและการต้อนรับและด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือฯ ที่ให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย

5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เรื่องช่องทางผ่านเข้า - ออกสถานที่ติดต่อให้บริการมีความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสภาพแวดล้อมทั่วไป ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการแต่สภาพแวดล้อมมีผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ อินทร์จักร (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเสียภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เรื่อง ข้อความชี้แจงตามแผนป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการตามจุดต่าง ๆ มีความชัดเจน พร้อมให้บริการประชาชนทั่วไปและผู้มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธา พงษ์การุณ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความชัดเจนของแผนผังป้ายบอกทางสถานที่ต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ด้านประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ และเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการติดต่อ เพื่อให้รู้เงื่อนไข รู้ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการอย่างถูกต้อง ได้แก่ การจัดทำป้ายบริเวณจุดรับชำระภาษีฯ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก และการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

1.2 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หน่วยงานต้องมีความกว้างขวาง มีพื้นที่จอดรถ สะอาดและปลอดภัยในการใช้บริการ

1.3 ด้านกระบวนการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ และความสม่ำเสมอเนื่องของการให้บริการ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการควรเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ เช่น ป้ายบอกทางที่ชัดเจน รวมไปถึงการรักษาความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

1.5 ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการต้องสุภาพ มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการและไม่แสดงอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมไปถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียม ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

1.6 ด้านช่องทางการให้บริการ หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระภาษีฯ ที่หลากหลาย ประชาชนที่ใช้บริการและดำเนินธุรกรรมสามารถทำผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือศูนย์บริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการไปขอใช้บริการที่สำนักงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเรื่อง ปัญหาการบริหารงานในการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

2.2 ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเพิ่มเติม สัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรง

2.3 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี

เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. (2522). พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พุทธศักราช 2522 กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก.

ภัทรา พงษ์การุณ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

มนัสชนก ทิพย์รักษา (2555). ความสำเร็จในการนำปฏิบัตินวัตกรรมการรับชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มนัสติยา สุวรรณพุ่ม. (2553). ประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งจังหวัดกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สถิตินการชำระภาษีตามโครงการเลื่อนล้อต่อภาษี. (2560). จำนวนประชาชนที่มารับบริการขอชำระภาษีรถยนต์ประจำปีในช่องบริการรับชำระภาษีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax). เดือนตุลาคม 2559 ถึง กรกฎาคม 2560. สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี.

สมศักดิ์ อินทร์จักร. (2551). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเสียภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน. (2546). **ข้าราชการไทยหัวใจปฏิรูป**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน.
- Cronbach, Lee. J. (1990). **Essentials of Psychology Testing**. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Department of Land Transport. (1979). **Land Transport Act B.E. (2522)**. Bangkok: Department of Land Transport. (in Thai)
- Inchak, S. (2008). **Expectations of service taxpayers under car law. The service of Chanthaburi Transport Office**. Master of Public Administration, Burapha University (in Thai)
- Office of the Civil Committee. (2003). **Thai government reform heart**. Bangkok: Office of the Civil Committee. (in Thai)
- Piyanamwanich, V. (2007). **People's satisfaction towards the services provided by the Office of Phang Nga Provincial Transportation, Mueang Phang Nga district, Phang Nga Province**. Master of Business Administration, Service Management, Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai)
- Pongkarun, P. (2007). **Satisfaction of service users toward the service of King Chulalongkon Memorial Hospital**. Master of Business Administration, Service Management, Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai)
- Statistics on tax payment under the tax deferral scheme. **The number of people applying for the annual automobile tax payment service**. October 2016 to July 2017. Transportation Authority of Nonthaburi. (in Thai)
- Suwanbhum, M. (2010). **The efficiency of car tax payment service (Drive thru for tax) Of the Department of Land Transport. Provincial Transportation Office, Area 5**. Faculty of Public Administration, Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Tipruksa, M. (2012). **The Success of Utilizing Innovation of Providing Drive thru for Tax Service of Department of Land Transport**. Master of Business Administration, Faculty of Public Administration, National Institute of Development Administration. (in Thai)