

ชื่อวิทยานิพนธ์	การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาแห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่
ผู้วิจัย	นางพศมน เจตน์ครองสุข ปีการศึกษา 2549
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
ประธานที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา สมบูรณ์สุข
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.ปรีดา เบ็ญการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ใน 4 มุมมอง คือ ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่มาติดต่องานด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 381 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 15 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านกระบวนการ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านบุคลากร บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านการเงิน ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณที่ได้รับและสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นอย่างเหมาะสม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

จากการวิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้ ขอเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชน ควรพิจารณาปรับปรุง แก้ไข ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ควรนำ Balanced Scorecard มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินหรือบริหารหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการควรมีสั่งอำนวยความสะดวก

และรวดเร็วสำหรับผู้รับบริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำด้านเอกสารขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามช่องต่าง ๆ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการให้บริการ ควรจัดให้มีการให้บริการในช่องพักกลางวัน ควรปรับปรุงแบบฟอร์มคำขอต่าง ๆ ให้มีความกระชับ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาสุภาพเรียบร้อย ควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ ให้มีประสิทธิภาพสูง ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ควรมีการวิจัย ในหน่วยงานอื่น ที่มีการให้บริการในลักษณะเดียวกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ที่มีประสิทธิภาพต่อไป



<b>Thesis title</b>	The evaluation of car taxes collecting and administrative services efficiency of the office of transportation in songkhla province.
<b>Researcher</b>	Mrs. Posamon Jatekrongsuk
<b>Degree</b>	Master of Arts <b>in</b> Development Strategy
<b>Thesis Advisory Committee</b>	Associate Professor Dr. Bancha Somboonsuk
<b>Member, Thesis Advisory</b>	Assistant Professor Dr. Preeda Benkan

### **Abstract**

The purpose of this research is to evaluate car taxes collection and administrative services efficiency of the Office of Transportation in Songkhla province; the second Office in Hat Yai district. There are 4 aspects concerned, which are the views from customers, process evaluation, human resources and financial management. Sample groups are the customers who contact the Transportation Office in Hat Yai district amount 381 persons and the officers in the office amount 15 persons. The methodology of this research is questionnaire.

In conclusion, the overall efficiency of car taxes collection and administrative services of The Office of Transportation in Hat Yai district can range in “very good” level as followed considering ;

Consider from customers views ; the customers are satisfied with the services, convenience, fast, equity and transparency.

Consider from process evaluation ; the Office can decrease the operation processes, operation time and use suitable technology to serve the operation,

Consider from the human resources, it is found that the officers have service minded and have enough knowledge and ability to provide services, and

Consider from the financial management, the Office can utilize the budget and to collect more taxes.

The propeses of this research are,

Policy proposes :

- Should develop servic procedures,
- Should consider to revisc rules and regulations consisting of the operation

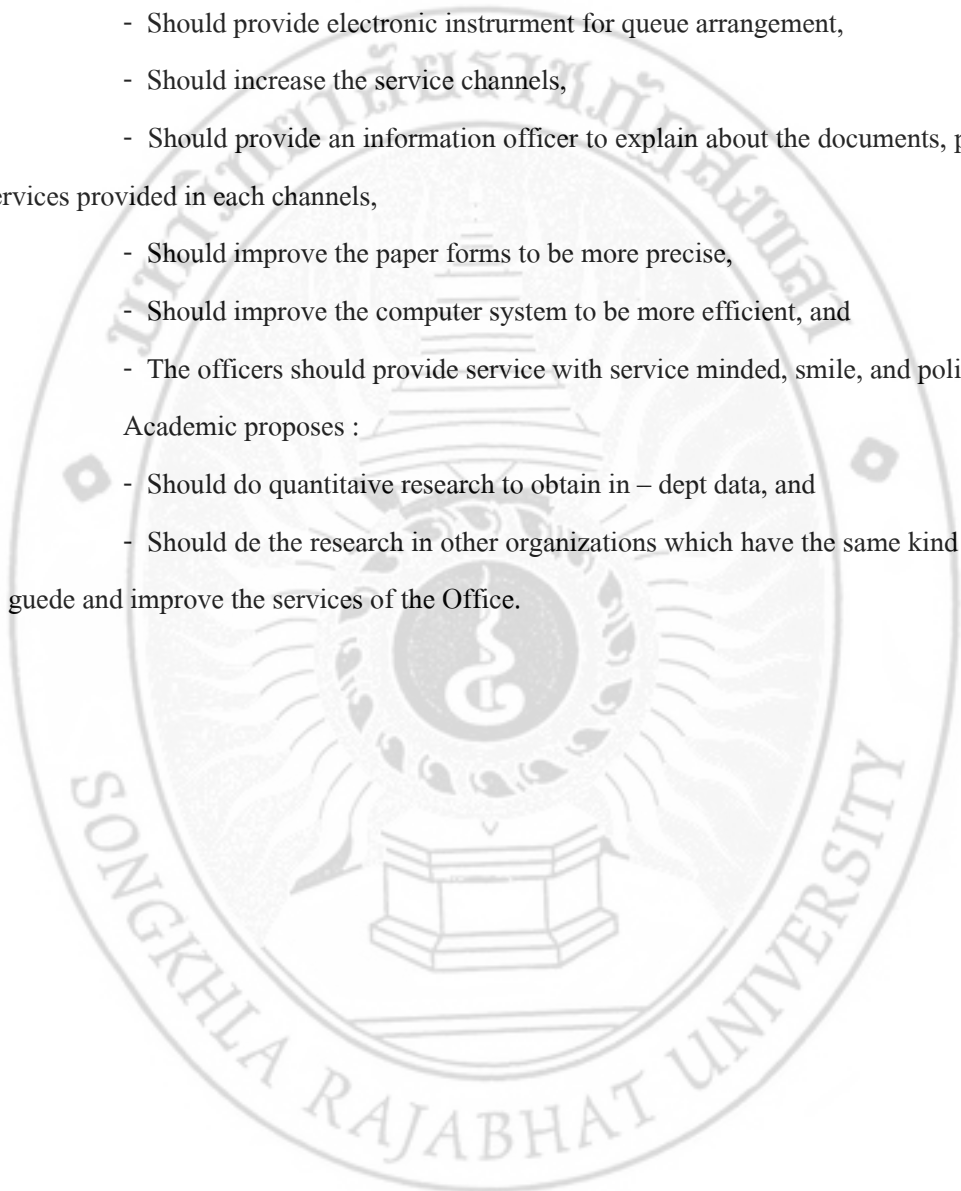
- Should increase the operation capability of the officers,
- Should use enough technology to assist the operation, and
- Should apply Balanced Scorecard as management and assessment tools continuously

Operational proposes :

- Should provide electronic instrument for queue arrangement,
- Should increase the service channels,
- Should provide an information officer to explain about the documents, process and services provided in each channels,
- Should improve the paper forms to be more precise,
- Should improve the computer system to be more efficient, and
- The officers should provide service with service minded, smile, and polite manner.

Academic proposes :

- Should do quantitative research to obtain in – dept data, and
- Should do the research in other organizations which have the same kind of services to guide and improve the services of the Office.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ต้องขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา สมบูรณ์สุข ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำปรึกษาและตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา วิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณ ดร.ปรีดา เบ็ญการ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำ และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องในการเขียนวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้สอนและผู้ให้คำแนะนำปรึกษาทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้เพิ่มเติม และให้คำชี้แนะในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ถูกต้อง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาและให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ตลอดจนอำนวยความสะดวก และจัดหาเอกสาร ข้อมูลรายงานต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ ร.อ.สุวิทย์ ชูรัตน์ รน. คุณพาริดา คุณกฤต ที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำและ เป็นกำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 3 ทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจผู้วิจัยในระหว่างที่ศึกษาอยู่ใน สถาบันแห่งนี้จนสำเร็จการศึกษาได้ด้วยดี

ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ที่สนับสนุนและคอยเป็นกำลังใจให้คำปรึกษา แนะนำด้วยดีตลอดจนผู้วิจัยสำเร็จการศึกษา

อนึ่ง หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้สนใจ ผู้วิจัยขออุทิศความดีส่วนนี้ให้แก่บุพการี ครูอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

พสมน เจตน์ครองสุข