

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดหลักในการประเมินผล	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	14
แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	16
แนวคิดหลักการให้บริการ	23
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	31
หลักการประเมินโดยใช้ Balanced Scorecard	34
การให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์	41
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากร	53
กลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
สภาพการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์	58
ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์	59
ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์...	81
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการวิจัย	88
อภิปรายผลการวิจัย	92
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	95
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	102
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์	127

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงรายละเอียดการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์.....	43
2 แสดงการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานการดำเนินการด้านทะเบียน และภาษีรถยนต์กับ แผนปฏิบัติงานประจำปี 2548.....	44
3 แสดงรายละเอียด Balanced Scorecard ของการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่.....	48
4 แสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	55
5 แสดงรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
6 แสดงผลและแผนการปฏิบัติงานประจำปี 2548	58
7 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
8 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความสะดวก.....	63
9 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว.....	65
10 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค.....	67
11 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความโปร่งใส.....	68
12 แสดงการสรุประดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านผู้รับบริการ.....	69
13 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	70
14 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	72
15 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน.....	73
16 แสดงการสรุประดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียน และภาษีรถยนต์ มุมมองด้านกระบวนการ.....	74
17 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านจิตสำนึกการให้บริการที่ดี.....	75
18 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความรู้ความสามารถ.....	76
19 แสดงการสรุประดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านบุคลากร.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20 แสดงงบประมาณที่เบิกจ่ายจริง ปี 2548.....	79
21 แสดงการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2.....	80
22 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	81
23 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	82
24 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน.....	82
25 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกการให้บริการที่ดี.....	83
26 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ.....	84
27 แสดงยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์	86
28 แสดงผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ตาม รูปแบบ Balanced Scorecard.....	94

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2	แสดงการวัดผลการปฏิบัติงานในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	18
3	แสดงองค์ประกอบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	20
4	แสดงความสมดุลของมุมมอง 4 ด้าน	37
5	แสดงโครงสร้างบุคลากรที่ให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดสงขลา แห่งที่ 2	45
6	แสดงการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์	46
7	แสดงแผนที่กลยุทธ์แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของวัตถุประสงค์ ในมุมมองต่าง ๆ ของการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์	47
8	แสดงกราฟสรุประดับประสิทธิภาพการให้บริการ มุมมองผู้รับบริการ	69
9	แสดงกราฟสรุประดับประสิทธิภาพการให้บริการ มุมมองด้านกระบวนการ.....	74
10	แสดงกราฟสรุประดับประสิทธิภาพการให้บริการ มุมมองด้านบุคลากร	77