

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการคือข้าราชการและลูกจ้าง การให้บริการมีลักษณะผูกขาด คือ ภาครัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดการให้บริการตามบทบัญญัติของกฎหมาย พระราชบัญญัติพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งกำหนดขั้นตอน วิธีการ เงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนกลายเป็นกรอบกำหนดการให้บริการ (ปรัชญา เวสารัชช์, 2540 : 6-7) ซึ่งการให้บริการในลักษณะดังกล่าวประชาชนส่วนใหญ่รู้สึกว่าการบริการ ขาดคุณภาพ ค่าใช้จ่าย เอกสารประกอบค่อนข้างมาก มีวิธีดำเนินการหลายขั้นตอน วิธีการทำงานไม่ทันสมัย มีข้อบกพร่องและผิดพลาดไม่เป็นไปตามกฎหมาย ไม่สนใจผู้มารับบริการซึ่งรู้สึกว่าการมารับบริการจาก หน่วยงานภาครัฐต้องใช้ความอดทนสูง และจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวหรืออาจต้องจ่ายค่าบริการพิเศษแก่ข้าราชการ จึงจะได้รับบริการที่ดี ที่น่าวิตกอย่างยิ่งคือประชาชนจำนวนไม่น้อยที่มองบริการของรัฐเป็นตัวถ่วงความเจริญของสังคม ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคเอกชนได้ (จรัส สุวรรณมาลา, 2539 : 8-9)

จากเหตุผลที่กล่าวมา หน่วยงานภาครัฐจึงได้ปรับเปลี่ยนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานของภาครัฐตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารราชการและปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ จึงใช้หลักวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล รวมทั้งมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับชำระภาษีประจำปี การโอนกรรมสิทธิ์รถ การแจ้งย้ายออก การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญเกี่ยวกับตัวรถ การแจ้งไม่ใช้รถและอื่นๆ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ รับผิดชอบเขตพื้นที่ 7 อำเภอ

คือ อำเภอหาดใหญ่ นาทม่อม สะเดา คลองหอยโข่ง ควนเนียง บางกล่ำ และรัตภูมิ มีจำนวนรถอยู่ในความควบคุม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวน 468,360 คัน จากจำนวนรถที่อยู่ในความควบคุมของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา รวมทั้งสิ้น 728,536 คัน แยกเป็นรถในความควบคุมของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาแห่งที่ 1 สงขลา จำนวน 179,963 คัน สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาแห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 468,360 คัน สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา สาขาอำเภอ นาทวี จำนวน 80,213 คัน ในแต่ละปีจะมีรถจดทะเบียนเพิ่มมากขึ้น จากสถิติการจดทะเบียนรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ปี 2545 – 2547 มีจำนวนตามลำดับดังนี้ 6,705 คัน 9,348 คัน และ 13,172 คัน ส่งผลให้มีผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ณ สำนักงานแห่งนี้เพิ่มมากขึ้น จากสถิติการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ปี 2545 – 2547 มีจำนวนตามลำดับดังนี้ 87,771 คัน 90,176 คัน และ 92,820 คัน ในขณะที่เดียวกับที่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนเท่าเดิม อีกทั้งต้องใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของกรมการขนส่งทางบกในด้านการพัฒนางานด้านบริการประชาชน โดยการปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการติดต่อราชการมีระบบงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

จากการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ภายใต้อำนาจบังคับด้านบุคลากร และงบประมาณดังกล่าวแล้วนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ปัจจุบันการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 ยังมิได้มีการประเมินผล การปฏิบัติงานและความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นระบบ มีเพียงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากกล่องแสดงความคิดเห็น ซึ่งไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนเท่าที่ควร ผู้วิจัยมีความเห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้วยวิธีการประเมินแบบ Balanced Scorecard ในมุมมอง 4 ด้าน คือ ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน โดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้รับบริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ว่ามีประสิทธิภาพระดับใด และขณะนี้มีสภาพการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เป็นอย่างไร พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการมีอะไรบ้าง และเมื่อได้รูปแบบการบริการที่มาจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาโดยการอภิปรายกลุ่ม (Focus group) เพื่อจะได้ทราบผลการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ และเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษี

รยยนต์ ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรยยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ให้ดียิ่งขึ้นและเป็นที่ยังพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรยยนต์ ตามกฎหมายว่าด้วยรยยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในปัจจุบัน ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรยยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ
3. เพื่อเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรยยนต์ ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ที่มีประสิทธิภาพ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบสภาพและผลการดำเนินงานการให้บริการ ด้านทะเบียนและภาษีรยยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรยยนต์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง
2. จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรยยนต์ ที่มีประสิทธิภาพตามความคิดของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรยยนต์แก่ผู้รับบริการต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิดในการประเมินตามรูปแบบของ Balanced Scorecard ซึ่งประกอบด้วย 4 มุมมอง คือ ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน ดังนี้

1.1 ศึกษาสภาพการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่

1.2 ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ในด้านต่อไปนี้

1.2.1 ด้านผู้รับบริการ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความโปร่งใส

1.2.2 ด้านกระบวนการ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.2.3 ด้านบุคลากร จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และความรู้ความสามารถ

1.2.4 ด้านการเงิน จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณที่ได้รับและการจัดเก็บภาษีเงินได้เพิ่มขึ้น

1.3 เสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ที่ได้จากแนวคิดของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 15 คน ผู้รับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 8,000 คน (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ 2547)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 15 คน ผู้รับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 381 คน

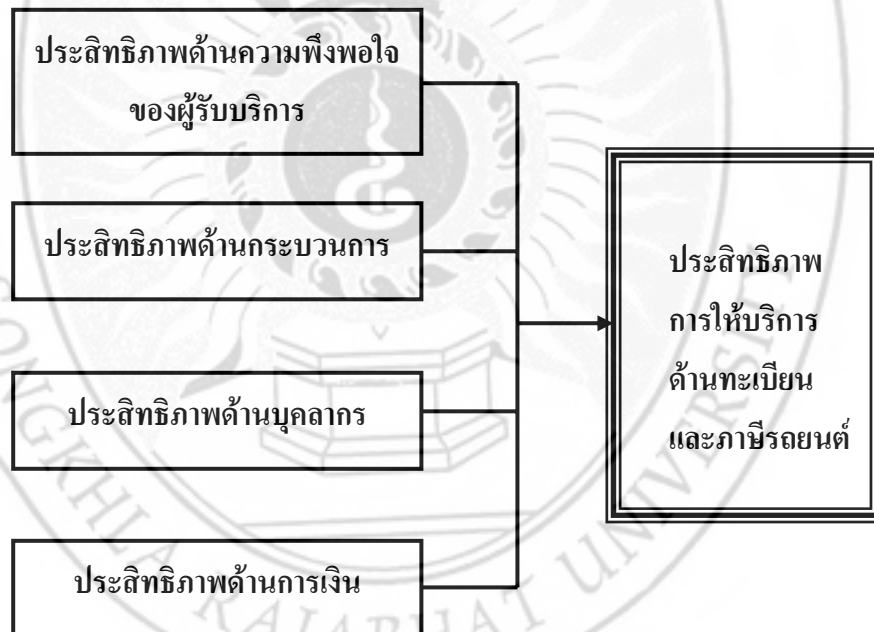
### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 สภาพการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่

3.2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่

3.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## นียมศัพท์

### นียมศัพท์เฉพาะ

1. สภาพการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ หมายถึง การให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน
2. การให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ หมายถึง การรับชำระภาษีประจำปี การโอนกรรมสิทธิ์ การแจ้งย้ายออก การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของตัวรถ การเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียน
3. รถยนต์ หมายถึง รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล
4. กระบวนการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ตั้งแต่รับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบสภาพ ตรวจสอบรถ รับชำระเงิน ออกใบเสร็จรับเงิน บันทึกรายการในใบคู่มือจดทะเบียนรถ เสนอนายทะเบียนลงนามจ่ายใบคู่มือจดทะเบียนรถให้เจ้าของรถ
5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในการได้รับบริการด้านทะเบียนและภาษี รถยนต์ที่ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย โดยได้รับความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และถูกต้อง ของผู้มารับบริการ
6. ความสะดวกในการรับบริการ หมายถึง การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยขั้นตอนในการติดต่อไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พูดยจาสุภาพและเอาใจใส่ผู้มารับบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ
7. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการในการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่
8. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้าง ของ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ที่ให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์
9. รูปแบบการประเมินแบบ Balance Scorecard หมายถึง การประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน

10. ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ตามกฎหมายของการประเมินแบบ Balanced Scorecard ใน 4 ด้าน คือ ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน ซึ่งประสิทธิภาพแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

10.1 ประสิทธิภาพด้านผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการติดต่อไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจง ขั้นตอนการติดต่อ และเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพไพเราะและเต็มใจให้บริการ

10.2 ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ หมายถึง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดเอกสารประกอบคำขอ การมอบอำนาจในการลงนามเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ประชาชนพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

10.3 ประสิทธิภาพด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัด สงขลา แห่งที่ 2 อำเภอลาดใหญ่ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถพัฒนาตนเองในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงานให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่

10.4 ประสิทธิภาพด้านการเงิน หมายถึง ความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุดและสามารถเร่งรัดจัดเก็บภาษีค้างชำระได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสาร