

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ และเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สภาพการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์

จากการศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ การให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มีการให้บริการการรับชำระภาษีประจำปี การโอนกรรมสิทธิ์รถ การแจ้งย้ายรถ การแจ้งไม่ใช้รถ การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของทางทะเบียนและอื่น ๆ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 17 คน มีผลการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน ประจำปี 2548 ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงผลและแผนการปฏิบัติงานประจำปี 2548

การให้บริการ	ผลการปฏิบัติงาน (คัน)	แผนการปฏิบัติงาน (คัน)	ร้อยละ
การรับชำระภาษีประจำปี	75,254	65,500	14.89
การโอนกรรมสิทธิ์	12,258	11,800	3.88
การแจ้งย้ายออก	2,401	3,100	-22.55
การแจ้งไม่ใช้รถ	175	150	16.67
การเปลี่ยนแปลงรายการ	2,268	2,250	0.80
อื่น ๆ	1,931	2,250	-14.18
รวม	94,287	84,550	11.52

ที่มา : (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา 2548)

จากผลการปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับแผนการปฏิบัติงาน จะมีผลการดำเนินงานสูงกว่าแผนงานที่วางไว้ คิดเป็นร้อยละ 11.52

ปัจจุบันการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ได้มีการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการในบาง กระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ประชาชน คือ การรับชำระภาษีประจำปี ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) โดยใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ไม่ต้อง เขียนคำขอ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ใช้เวลาในการให้บริการ 2 คัน/1 นาที ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ความเสมอภาค และโปร่งใส ในการรับบริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ จำนวน 381 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 15 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยหาค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่		
เพศ		
ชาย	3	20.00
หญิง	12	80.00
รวม	15	100.00
อายุ		
20 – 30 ปี	5	33.33
31 – 40 ปี	7	46.67
41 – 50 ปี	2	13.33
51 ปีขึ้นไป	1	6.67
รวม	15	100.00

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	8	53.33
ปวส. / อนุปริญญา	4	26.67
ปริญญาตรี	3	20.00
รวม	15	100.00
ผู้รับบริการ		
เพศ		
ชาย	222	58.27
หญิง	159	41.73
รวม	381	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	31	8.14
20 – 30 ปี	144	37.80
31 – 40 ปี	116	30.45
41 – 50 ปี	69	18.11
51 ปีขึ้นไป	21	5.50
รวม	381	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	27	7.09
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	6.56
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	91	23.88
ปวส. / อนุปริญญา	207	54.33
ปริญญาตรี	31	8.14
รวม	381	100.00

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ	57	14.96
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	6.04
ธุรกิจส่วนตัว	140	36.75
พนักงานบริษัท ห้าง ร้านค้า	100	26.25
นักเรียน / นักศึกษา	43	11.29
รับจ้าง / ลูกจ้าง	7	1.84
แม่บ้าน	4	1.05
ค้าขาย	2	0.52
ทำสวน	5	1.30
รวม	381	100.00
การขอรับบริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ครั้งนี้		
(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ชำระภาษีประจำปี	307	75.62
โอนกรรมสิทธิ์	57	14.04
แจ้งย้ายออก	25	6.16
เปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของตัวรถ	15	3.69
ตรวจสอบสภาพรถ	2	0.49
รวม	406	100.00
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/ปี		
1 ครั้ง	148	38.86
2 ครั้ง	95	24.93
3 ครั้ง	42	11.02
4 ครั้ง	30	7.87
5 ครั้ง	66	17.32
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 7 ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.33 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับ ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 26.67 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.00

ข้อมูลของผู้รับบริการ ในเรื่องเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.27 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.73 ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.45 และช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.11 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปวส. / อนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.33 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.88 และการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.14 ตามลำดับ

ด้านการประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ห้าง ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 26.25 และประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 14.96 ตามลำดับ

การดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มาดำเนินการในเรื่องชำระภาษีประจำปี คิดเป็นร้อยละ 75.62 รองลงมาคือ โอนกรรมสิทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 14.04 และแจ้งย้ายออก คิดเป็นร้อยละ 6.16 ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ต่อปี พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการจำนวน 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 38.86 รองลงมาคือ ใช้บริการจำนวน 2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 24.93 และใช้บริการจำนวน 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 17.32 ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านผู้รับบริการ

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านผู้รับบริการ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 381 คน ผู้วิจัยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความสะดวก

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ							ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ที่ตั้งหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ	99 (25.99)	148 (38.85)	115 (30.18)	18 (4.72)	1 (0.26)	3.86	0.869	มาก
2. หน่วยงานมีที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	52 (13.65)	134 (35.17)	148 (38.54)	41 (10.76)	6 (1.58)	3.49	0.914	ปานกลาง
3. ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	50 (13.12)	181 (47.51)	123 (32.28)	23 (6.04)	4 (1.05)	3.66	0.821	มาก
4. หน่วยงานแบ่งแยกช่องให้บริการเฉพาะเรื่องอย่างชัดเจน	78 (20.47)	185 (48.56)	106 (27.82)	11 (2.89)	1 (2.63)	3.86	0.777	มาก
5. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อและหลักฐานที่ต้องใช้อย่างเด่นชัด	67 (17.58)	138 (36.22)	132 (34.65)	34 (8.92)	10 (2.63)	3.57	0.967	มาก
6. หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	51 (13.38)	110 (28.87)	148 (38.54)	57 (14.96)	15 (3.94)	3.33	1.013	ปานกลาง
7. ท่านได้รับความสะดวกในการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน	58 (15.22)	123 (32.28)	163 (42.78)	32 (8.41)	5 (1.31)	3.52	0.896	มาก
8. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเมื่อท่านมีปัญหาในการติดต่อ	42 (11.02)	113 (29.65)	131 (34.38)	67 (17.58)	28 (7.35)	3.19	1.083	ปานกลาง

ตารางที่ 8 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความสะดวก (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ						ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย			
9. การให้บริการของหน่วยงานเป็นระบบ ทำให้สะดวกในการรับบริการ	52 (13.65)	159 (41.73)	124 (32.55)	36 (9.45)	10 (2.62)	3.54	0.933	มาก	
10. หน่วยงานมีบริการแบบฟอร์ม คำขอให้บริการอย่างเพียงพอ	66 (17.32)	153 (40.16)	132 (34.65)	21 (5.51)	9 (2.36)	3.65	0.911	มาก	
11. หน่วยงานจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ให้เห็นชัดเจน	84 (22.05)	150 (39.37)	115 (30.18)	24 (6.30)	8 (2.10)	3.73	0.945	มาก	
12. หน่วยงานจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอ (เก้าอี้ที่นั่งคอย หนังสือ ทิว น้ำดื่ม)	56 (14.70)	92 (24.15)	145 (38.06)	66 (17.32)	22 (5.77)	3.25	1.084	ปานกลาง	
13. หน่วยงานมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการอยู่เสมอ	39 (10.24)	106 (27.82)	177 (46.46)	50 (13.12)	9 (2.36)	3.30	0.907	ปานกลาง	
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการและตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง	74 (19.42)	159 (41.73)	121 (31.76)	18 (4.73)	9 (2.36)	3.71	0.912	มาก	
15. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	42 (11.02)	97 (25.46)	161 (42.26)	66 (17.32)	15 (3.94)	3.22	0.989	ปานกลาง	
รวม						3.52	0.639	มาก	

จากตารางที่ 8 ประสิทธิภาพด้านความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพในเรื่องที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ และหน่วยงานมีการแบ่งแยกช่องให้บริการเฉพาะเรื่องอย่างชัดเจน มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ หน่วยงานจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ให้เห็นชัดเจน มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว	70 (18.37)	129 (33.86)	147 (38.58)	28 (7.35)	7 (1.84)	3.60	0.932	มาก
2. หน่วยงานมีการแบ่งแยกช่องให้บริการชัดเจน ทำให้ติดต่องานได้รวดเร็วขึ้น	60 (15.75)	168 (44.10)	130 (34.12)	22 (5.77)	1 (0.26)	3.69	0.813	มาก
3. หน่วยงานจัดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำให้ได้รับบริการรวดเร็วขึ้น	69 (18.11)	156 (40.94)	106 (27.82)	44 (11.55)	6 (1.58)	3.62	0.962	มาก
4. หน่วยงานนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้บริการรวดเร็วขึ้น	87 (22.83)	161 (42.25)	98 (25.72)	28 (7.35)	7 (1.84)	3.77	0.945	มาก
5. หน่วยงานมีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่องานของแต่ละช่องการให้บริการ ทำให้การติดต่อรวดเร็วขึ้น	66 (17.32)	164 (43.05)	112 (29.40)	33 (8.66)	6 (1.57)	3.66	0.917	มาก

ตารางที่ 9 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ							ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
6. หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำทำให้การติดต่อกันรวดเร็วขึ้น	52 (13.65)	107 (28.08)	153 (40.11)	51 (13.39)	18 (4.72)	3.33	1.023	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	60 (15.75)	119 (31.23)	142 (37.27)	46 (12.07)	14 (3.68)	3.43	1.012	ปานกลาง
8. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วไม่ล่าช้า	60 (15.75)	107 (28.08)	155 (40.68)	39 (10.24)	20 (5.25)	3.39	1.037	ปานกลาง
รวม						3.56	0.768	มาก

จากตารางที่ 9 ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประเมินประสิทธิภาพเรื่องหน่วยงานนำคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้บริการรวดเร็วขึ้น มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือหน่วยงานมีการแบ่งแยกช่องให้บริการชัดเจน ทำให้ติดต่อกันได้รวดเร็วขึ้น มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และหน่วยงานมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อกันของแต่ละช่องการให้บริการ ทำให้การติดต่อกันรวดเร็วขึ้น มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ							ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. หน่วยงานจัดให้มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	121 (31.76)	178 (46.72)	68 (17.85)	12 (3.15)	2 (0.52)	4.06	0.817	มาก
2. หน่วยงานจัดระบบการให้บริการโดยใช้บัตรคิว	121 (31.76)	194 (50.92)	58 (15.22)	6 (1.58)	2 (0.52)	4.12	0.753	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	91 (23.88)	187 (49.08)	81 (21.26)	14 (3.68)	8 (2.10)	3.89	0.882	มาก
4. ผู้รับบริการสามารถเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ	49 (12.84)	147 (38.58)	131 (34.38)	40 (10.50)	14 (3.68)	3.46	0.969	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	59 (15.48)	146 (38.32)	126 (33.07)	36 (9.45)	14 (3.68)	3.52	0.985	มาก
รวม						3.81	0.701	มาก

จากตารางที่ 10 ประสิทธิภาพด้านความเสมอภาค พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพเรื่องหน่วยงานจัดระบบการให้บริการโดยใช้บัตรคิว มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ หน่วยงานจัดให้มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความโปร่งใส

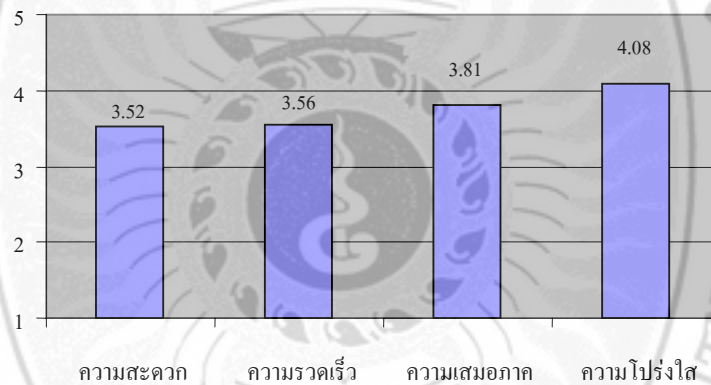
ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ							ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจสอบเอกสารถูกต้องครบถ้วน	104 (27.30)	196 (51.44)	68 (17.85)	9 (2.36)	4 (1.05)	4.02	0.801	มาก
2. เจ้าหน้าที่คำนวณค่าภาษีและค่าธรรมเนียมถูกต้องครบถ้วน	109 (28.61)	209 (54.86)	58 (15.22)	4 (1.05)	1 (0.26)	4.10	0.703	มาก
3. เจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงินค่าภาษีและค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบ	110 (28.87)	205 (53.81)	58 (15.22)	7 (1.84)	1 (0.26)	4.09	0.729	มาก
4. เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงินถูกต้องตามที่จ่ายเงิน	125 (32.81)	191 (50.13)	58 (14.96)	5 (1.31)	3 (0.79)	4.13	0.766	มาก
5. เจ้าหน้าที่ทอนเงินคืนครบถ้วนถูกต้อง	126 (33.07)	190 (49.87)	57 (14.96)	6 (1.58)	2 (0.52)	4.13	0.758	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีผู้มารับบริการการเรียกผลประโยชน์จากผู้มารับบริการ	122 (32.02)	169 (44.36)	73 (19.16)	8 (2.10)	9 (2.36)	4.02	0.900	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอน ระเบียบที่ทางราชการกำหนด	115 (30.18)	188 (49.35)	66 (17.32)	11 (2.89)	1 (0.26)	4.06	0.782	มาก
รวม						4.08	0.638	มาก

จากตารางที่ 11 ประสิทธิภาพด้านความโปร่งใสบพบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพเรื่องเจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงินถูกต้องตามที่จ่ายเงินและเจ้าหน้าที่ทอนเงินคืนครบถ้วนถูกต้อง มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่คำนวณค่าภาษีและค่าธรรมเนียมถูกต้องครบถ้วน มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงินค่าภาษีและค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบ มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงการสรุประดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์
มุมมองด้านผู้รับบริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ
1. ด้านความสะดวก	3.52	มาก
2. ด้านความรวดเร็ว	3.56	มาก
3. ด้านความเสมอภาค	3.81	มาก
4. ด้านความโปร่งใส	4.08	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74	มาก

ระดับประสิทธิภาพ



ภาพที่ 8 แสดงกราฟสรุประดับประสิทธิภาพการให้บริการ มุมมองด้านผู้รับบริการ

จากตารางที่ 12 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านผู้รับบริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพเกี่ยวกับการให้บริการด้านความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านกระบวนการ

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านกระบวนการ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 15 คน ผู้วิจัยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ					ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย		
1. หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงจากเดิม	1 (6.67)	12 (80.00)	2 (13.33)		3.93	0.458	มาก
2. การปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงจากเดิม	11 (73.33)	-	4 (26.67)		4.47	0.458	มาก
3. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	2 (13.33)	12 (80.00)	1 (6.67)		4.07	0.458	มาก
4. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการไว้ที่หน้าช่องบริการ ทำให้ทราบขั้นตอน สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น	1 (6.67)	4 (26.67)	8 (53.33)	2 (13.33)	3.27	0.799	ปานกลาง
5. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สำหรับการรับชำระภาษีประจำปี สามารถให้บริการสะดวก รวดเร็ว	10 (66.66)	4 (26.67)	1 (6.67)		4.60	0.632	มากที่สุด

ตารางที่ 13 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. การมอบอำนาจการลงนาม นายทะเบียน สำหรับ ผู้ปฏิบัติงานประจำช่องบริการ สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว	7 (46.67)	7 (46.67)	1 (6.67)			4.40	0.632	มาก
7. การไม่ต้องเขียนคำขอ สำหรับ การรับชำระภาษีประจำปี เป็นการลดขั้นตอนปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	11 (73.33)	4 (26.67)				4.73	0.458	มากที่สุด
8. การลดเอกสารประกอบคำขอ เป็นการลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานทำให้สามารถ ปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว	5 (33.33)	8 (53.33)	2 (13.33)			4.20	0.676	มาก
รวม						4.12	0.339	มาก

จากตารางที่ 13 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมิน ประสิทธิภาพเรื่องการไม่ต้องเขียนคำขอสำหรับการรับชำระภาษีประจำปี เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 รองลงมาคือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว สำหรับการรับชำระภาษีประจำปี สามารถ ให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และการมอบอำนาจการลงนามนายทะเบียนสำหรับปฏิบัติงานประจำช่องบริการสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
9. หน่วยงานมีการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานลงจากเดิม	1 (6.67)	12 (80.00)	2 (13.33)		3.93	0.458	มาก
10. การปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านมีการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานลงจากเดิม	1 (6.67)	11 (73.33)	3 (20.00)		3.87	0.516	มาก
11. การปรับปรุงแบบการให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำให้ลดระยะเวลาในการให้บริการ	10 (66.67)	3 (20.00)	2 (13.33)		4.53	0.743	มากที่สุด
12. การลดเอกสารประกอบคำขอเป็นการลดระยะเวลาในการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น	2 (13.33)	10 (66.67)	3 (20.00)		3.93	0.594	มาก
13. การไม่ต้องเขียนคำขอสำหรับการรับชำระภาษีประจำปี เป็นการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็วขึ้น	6 (40.00)	8 (53.33)		1 (6.67)	4.27	0.799	มาก
รวม					4.11	0.392	มาก

จากตารางที่ 14 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพเรื่องการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำให้ลดระยะเวลาในการให้บริการ มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา คือ การไม่เขียนคำขอสำหรับการรับชำระภาษีประจำปีเป็นการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 หน่วยงานมีการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานลงจากเดิม และการลดเอกสารประกอบคำขอ เป็นการลดระยะเวลาในการให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

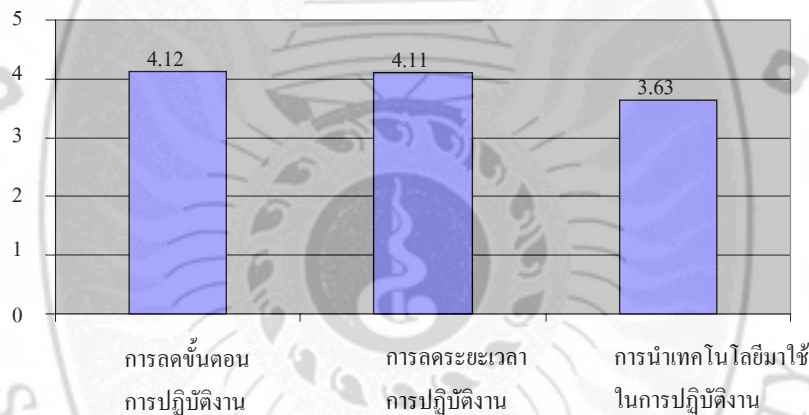
ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ						ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
14. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในทุกกระบวนการงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว ทุกขั้นตอน	3 (20.00)	6 (40.00)	6 (40.00)		3.80	0.775	มาก
15. การเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนรถทั่วประเทศ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว	3 (20.00)	4 (26.67)	5 (33.33)	3 (20.00)	3.47	1.060	ปานกลาง
รวม					3.63	0.876	มาก

จากตารางที่ 15 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพเรื่องการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในทุกกระบวนการงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว ทุกขั้นตอนมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมา คือ การเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนรถทั่วประเทศ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงการสรุประดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์
มุมมองด้านกระบวนการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ
1. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.12	มาก
2. การลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน	4.11	มาก
3. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	มาก

ระดับประสิทธิภาพ



ภาพที่ 9 แสดงกราฟสรุประดับประสิทธิภาพการให้บริการ มุมมองด้านกระบวนการ

จากตารางที่ 16 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านกระบวนการพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพเรื่องการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ การลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

4. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านบุคลากร

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านบุคลากร เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 15 คน ผู้วิจัยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 17 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านจิตสำนึกการให้บริการที่ดี

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ						
	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่า เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
	16. การให้บริการประชาชน ด้วยความเต็มใจทุกขณะ	6 (40.00)	7 (46.67)	2 (13.33)		4.27	
17. การให้คำแนะนำชี้แจง ขั้นตอนการติดต่อให้กับ ประชาชน	4 (26.67)	10 (66.67)	1 (6.67)		4.20	0.561	มาก
18. การพูดจาด้วยความสุภาพ ไพเราะ หน้าตาอิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอ	6 (40.00)	4 (26.67)	5 (33.33)		4.07	0.884	มาก
19. การให้บริการประชาชน ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลังทุกกรณี	5 (33.33)	9 (60.00)	1 (6.67)		4.27	0.594	มาก
20. การให้บริการประชาชน ด้วยความโปร่งใส	7 (46.67)	4 (26.67)	1 (6.67)		4.40	0.632	มาก
รวม					4.24	0.567	มาก

จากตารางที่ 17 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจิตสำนึกการให้บริการที่ดีพบว่า โดยภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประเมินประสิทธิภาพเรื่องการให้บริการประชาชนด้วยความโปร่งใส มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ การให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจทุกขณะ และการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ทุกกรณีมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และการให้คำแนะนำชี้แจงขั้นตอนการติดต่อให้กับประชาชน มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านความรู้ความสามารถ

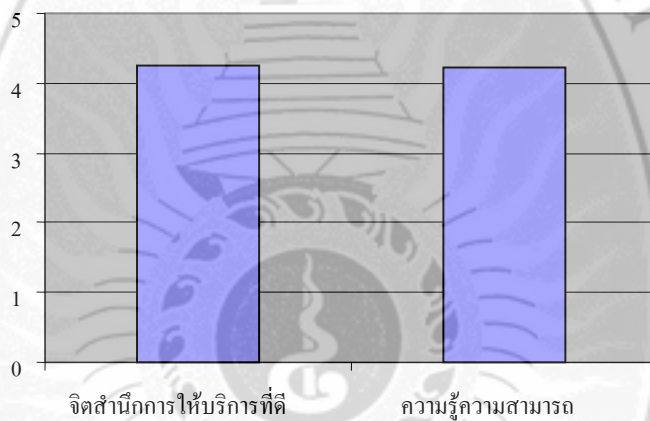
ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ					ค่าเฉลี่ยเบน มาตรฐาน	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่า เฉลี่ย		
21. มีความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5 (33.33)	10 (66.67)			4.33	0.488	มาก
22. มีความรู้ความเข้าใจงานที่ รับผิดชอบ	7 (46.67)	8 (53.33)			4.47	0.516	มาก
23. มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับ งานที่ปฏิบัติ	3 (20.00)	10 (66.67)	2 (13.33)		4.07	0.594	มาก
24. มีความสามารถในการ ปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายได้สำเร็จทุกครั้ง	7 (46.67)	6 (40.00)	2 (13.33)		4.33	0.724	มาก
25. มีความสนใจศึกษาหา ความรู้ เพื่อใช้ในการ พัฒนาปรับปรุงการ ปฏิบัติงาน	3 (20.00)	9 (60.00)	2 (13.33)	1 (6.67)	3.93	0.799	มาก
รวม					4.23	0.518	มาก

จากตารางที่ 18 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความรู้ความสามารถ พบว่า โดยภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมิน ประสิทธิภาพเรื่องความรู้ความเข้าใจงานที่รับผิดชอบ มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความสามารถ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จทุกครั้ง มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีระดับ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงสรุประดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์
มุมมองด้านบุคลากร

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ
1. จิตสำนึกการให้บริการที่ดี	4.24	มาก
2. ความรู้ความสามารถ	4.23	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	มาก

ระดับประสิทธิภาพ



ภาพที่ 10 แสดงกราฟสรุประดับประสิทธิภาพการให้บริการ มุมมองด้านบุคลากร

จากตารางที่ 19 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านบุคลากรพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และความรู้ความสามารถของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

5. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านการเงิน

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านการเงิน เก็บข้อมูลจากการศึกษาและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ มีรายละเอียดดังนี้

5.1 ความคุ้มค่าของงบประมาณที่ได้รับ จากการศึกษา พบว่า งบประมาณที่ได้รับ มีจำนวนจำกัด จึงจำเป็นต้องบริหารงบประมาณที่ได้รับ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด คำนึงถึงเป้าหมายการให้บริการประชาชนและบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงาน/โครงการ โดยจัดลำดับความสำคัญในการใช้จ่ายงบประมาณ เน้นเรื่องการประหยัด ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ และเวลา การบริหารการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า ดังนี้

1) ควบคุมกำกับการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน เช่น งบประมาณที่ได้รับค่าจ้างเหมาทำความสะอาดและค่าจ้างเหมารักษาความปลอดภัย จะมีการทำสัญญา 1 ปี ก็จะต้องกันเงินไว้เพื่อเบิกจ่ายให้ครบถ้วน

2) การจัดลำดับความสำคัญในการใช้จ่ายงบประมาณ โดยพิจารณารายจ่ายที่จำเป็นและเร่งด่วนก่อน เช่น มีการขออนุมัติซ่อมรถยนต์ และซ่อมเครื่องปรับอากาศ แต่งบประมาณไม่เพียงพอที่จะซ่อมแซมทั้ง 2 รายการ ก็จะพิจารณาเสนอขออนุมัติซ่อมรถยนต์ก่อน เพราะมีความจำเป็นต้องใช้ในการติดต่อราชการและเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของทางราชการ

3) กำหนดมาตรการประหยัดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานและประชุมแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและถือปฏิบัติ ดังนี้

(1) การใช้วัสดุสำนักงานให้ใช้ด้วยความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด
(2) การใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานให้ใช้ด้วยความระมัดระวัง
ดูแลรักษาป้องกันความเสียหาย เพื่อประหยัดค่าซ่อมแซม

(3) เปิดเครื่องปรับอากาศวันละ 3 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 13.00-16.00 น
ตั้งอุณหภูมิที่ 25-26 องศาเซลเซียส

(4) ช่วงพักกลางวันปิดไฟดวงที่ไม่ใช้ ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์

(5) การใช้รถยนต์ในการส่งจดหมายและหนังสือราชการ ให้ส่งวันจันทร์
พุธ ศุกร์ การติดต่อราชการให้ประสานงานทางโทรศัพท์ เพื่อประหยัดค่าน้ำมันเชื้อเพลิง

ตารางที่ 20 แสดงงบประมาณประจำปี 2548

รายจ่าย	งบประมาณ ขอตั้ง	งบประมาณ ที่ได้รับ	งบประมาณ เบิกจ่ายจริง
งบบุคลากร			
ค่าจ้างชั่วคราว	586,800.-	586,800.-	586,800.-
งบดำเนินการ			
ค่าตอบแทน			
เงินรางวัลตำรวจ	20,000.-	20,000.-	19,800.-
ค่าอาหารทำการนอกเวลา	40,000.-	-	-
ค่าใช้สอย			
ค่าจ้างเหมาทำความสะอาด	204,000.-	204,000.-	203,806.45
ค่าจ้างเหมารักษาความปลอดภัย	150,000.-	150,000.-	150,000.-
ค่าซ่อมเครื่องใช้สำนักงาน	30,000.-	14,000.-	13,124.-
ค่าซ่อมรถยนต์	20,000.-	14,000.-	13,642.-
ค่าซ่อมเครื่องปรับอากาศ	20,000.-	-	-
ค่าวัสดุ			
ค่าวัสดุสำนักงาน	60,000.-	35,500.-	35,401.-
ค่าวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่น	30,000.-	22,500.-	22,486.-
ค่าวัสดุโฆษณาและเผยแพร่	10,000.-	-	-
ค่าวัสดุไฟฟ้าและวิทยุ	10,000.-	-	-
ค่าพิมพ์แบบพิมพ์	20,000.-	-	-
ค่าสาธารณูปโภค			
ค่าไฟฟ้า	180,000.-	133,500.-	133,452.43
ค่าน้ำประปา	10,000.-	8,100.-	8,092.99
ค่าโทรศัพท์	50,000.-	47,600.-	47,546.-
ค่าไปรษณีย์	15,000.-	12,100.-	12,044.11
รวม	1,455,800.-	1,248,100.-	1,246,194.98

ที่มา : (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา 2548)

5.2 การจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น ผลการศึกษาพบว่าเพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มมากขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ในหลายๆ ด้าน เช่น การปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการให้บริการ ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การชำระภาษีทางไปรษณีย์ การชำระภาษีได้ทั่วประเทศในระบบออนไลน์ การชำระภาษี ณ ห้างสรรพสินค้า การชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ต่อภาษี การออกหน่วยเคลื่อนที่รับชำระภาษีตามอำเภอต่างๆ เมื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ จะส่งผลให้สามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 21 แสดงการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่

พ.ศ.	รายได้ที่จัดเก็บ	ประมาณการ	ร้อยละ
2544	111,917,000	111,266,000	0.58
2545	127,588,000	114,155,000	11.77
2546	130,861,000	130,139,000	0.55
2547	142,500,000	133,478,000	6.76
2548	156,600,000	145,350,000	7.74
รวมทั้งสิ้น	669,466,000	634,388,000	5.53

ที่มา : (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา 2544 – 2548)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามด้านผู้รับบริการ แบบสอบถามด้านกระบวนการและบุคลากร รายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านผู้รับบริการ

จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ คือ ให้เพิ่มช่องบริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วสำหรับผู้รับบริการ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำ ด้านเอกสาร ขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามช่องต่างๆ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ เช่น โต๊ะสำหรับเขียนคำขอ ปากกาเขียนคำขอเก้าอี้สำหรับนั่งคอยติดเครื่องปรับอากาศสำหรับผู้รับบริการ จัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ จัดให้มีบัตรคิวโดยใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการให้บริการปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย

2. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ

ตารางที่ 22 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ลดเอกสารประกอบคำขอเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ	7	41.18
2. ปรับปรุงแบบฟอร์มคำขอให้กะทัดรัด	2	11.76
3. เปิดช่องบริการเพิ่มให้มากขึ้น	3	17.65
4. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติแก่ผู้รับบริการ	5	29.41
รวม	17	100.00

จากตารางที่ 22 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสนอแนะให้ลดเอกสารประกอบคำขอเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 41.18 รองลงมา คือ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติแก่ผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 29.41 และต้องการให้เปิดช่องบริการเพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 17.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3	30.00
2. นำคอมพิวเตอร์มาใช้ให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน	5	50.00
3. เปิดช่องบริการเพิ่มให้มากขึ้น	2	20.00
รวม	10	100.00

จากตารางที่ 23 การลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าควรนำคอมพิวเตอร์มาใช้ให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 30.00 และเปิดช่องบริการเพิ่มให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. นำคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ในการปฏิบัติงาน	10	50.00
2. จัดให้มีบัตรคิวด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์	3	15.00
3. เชื่อมโยงข้อมูลกับทะเบียนราษฎร์ และชำระภาษีออนไลน์ทั่วประเทศ	4	20.00
4. เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน	2	10.00
5. บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับการค้นหาข้อมูลการปฏิบัติงาน	1	5.00
รวม	20	100.00

จากตารางที่ 24 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ควรนำคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับทะเบียนราษฎร์ และชำระภาษีออนไลน์ทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 20.00 และจัดให้มีบัตรคิวด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

ตารางที่ 25 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจิตสำนึกการให้บริการที่ดี

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพ ไพเราะ มีความเป็นกันเอง	8	44.44
2. คอยแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติให้กับผู้รับบริการ	3	16.67
3. บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	2	11.11
4. บริการสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการ เช่น ติดเครื่องปรับอากาศ ทิว	4	22.22
5. ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอ	1	5.56
รวม	18	100.00

จากตารางที่ 25 จิตสำนึกการให้บริการที่ดี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ควรบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพ ไพเราะ มีความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมา คือ บริการสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการ เช่น ติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องผู้รับบริการเปิดทิวให้ชม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 22.22 และรองลงมา คือ คอยแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติให้กับผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 26 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1	5.26
2. ต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงาน	2	10.53
3. ต้องศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้	2	10.53
4. ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	26.32
5. จัดอบรมเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายในสำนักงาน	6	31.58
6. อบรมความรู้ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือคอมพิวเตอร์	3	15.78
รวม	19	100.00

จากตารางที่ 26 ความรู้ความสามารถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายในสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมาคือ ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 26.32 และอบรมความรู้ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 15.78

จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) กับเจ้าหน้าที่และตัวแทนผู้รับบริการ ได้ข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ดังนี้

1. ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการสามารถรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
2. ควรลดเอกสารประกอบคำขอทำให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบเอกสาร ได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการมีความสะดวกในการเตรียมเอกสารประกอบคำขอ ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว
3. ควรเพิ่มช่องบริการแบบ one stop service ผู้รับบริการสามารถรับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
4. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการไม่ต้องรอนาน
5. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แนะนำขั้นตอนการรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการจัดเตรียมเอกสาร และการยื่นเอกสารตามช่องรับบริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

6. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานและแนะนำผู้รับบริการให้เข้าใจขั้นตอนการติดต่อ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการขอรับบริการ

7. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส

จากข้อเสนอการพัฒนาการให้บริการดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์โดยการจัดกลุ่มข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการ เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การลดเอกสารประกอบคำขอ การปรับปรุงแบบฟอร์มคำขอให้มีความกระชับรัด การจัดทำมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำด้านเอกสาร ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการให้บริการให้เพียงพอ การจัดทำมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ การจัดทำมีบัตรคิวโดยใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์

2. ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน การนำคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ในการปฏิบัติงาน การเชื่อมโยงข้อมูลกับทะเบียนราษฎร์ และชำระภาษีออนไลน์ทั่วประเทศ การบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับการค้นหาข้อมูลการปฏิบัติงาน

3. ด้านบุคลากร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย แนะนำขั้นตอนการติดต่อให้กับผู้รับบริการ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค โปร่งใส เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ควรจัดทำมีการอบรมเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงาน และการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือคอมพิวเตอร์ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยจึงเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2. ยุทธศาสตร์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ในการให้บริการ

3. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขีดความสามารถ ส่งเสริมความก้าวหน้า และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร

ตารางที่ 27 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์

กลยุทธ์/ยุทธศาสตร์การให้บริการ	แนวทางการดำเนินการ	เป้าหมาย/ผลผลิต
1. ยุทธศาสตร์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ	<p>1. การแก้ไข ปรับปรุง กฎระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้มีความเหมาะสม สามารถอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>2. นำเทคนิคการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสมัยใหม่ มาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว</p>	<p>เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ประชาชนได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด</p>
2. ยุทธศาสตร์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ในการให้บริการ	<p>1. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทุกกระบวนการ</p> <p>2. ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ให้สามารถรองรับการให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป</p> <p>3. ปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยและถูกต้องตลอดเวลา</p>	<p>เพื่อให้ การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถให้บริการในระบบเชื่อมโยงข้อมูลทั่วประเทศ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง</p>

กลยุทธ์/ยุทธศาสตร์การให้บริการ	แนวทางการดำเนินการ	เป้าหมาย/ผลผลิต
3. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขีดความสามารถ ส่งเสริมความก้าวหน้า และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร	<p>4. ปรับปรุงระบบเชื่อมโยงข้อมูล on-line ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว เพื่อความสะดวกในการใช้งาน</p> <p>1. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ</p> <p>2. สร้างเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี</p> <p>3. ประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและค่าตอบแทน</p> <p>4. จัดให้มีการประชุม ปรึกษาหารือเพื่อแลกเปลี่ยน แนวคิดทัศนคติ ในการทำงานระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</p>	<p>เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม</p>