

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ เป็นการศึกษาสภาพการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ใน 4 มุมมอง คือ ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน ตลอดจนรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 381 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ จำนวน 15 คน

1. การศึกษาสภาพการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์

จากผลการศึกษาสภาพการดำเนินงานด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ มีการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชน ในบางกระบวนการ คือ การรับชำระภาษีประจำปี ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) สามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว ใช้เวลา 2 นาที/1 คัน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการ และมีผลการปฏิบัติงานประจำปี 2548 สูงกว่าแผนงานที่วางไว้ คิดเป็นร้อยละ 11.52

2. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์

2.1 การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านผู้รับบริการ

2.1.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.27 มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.80 มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวส. / อนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.33 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.75 ดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ในเรื่องชำระภาษีประจำปี คิดเป็นร้อยละ 75.62 ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 38.86

2.1.2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านผู้รับบริการ มีดังนี้

ด้านความสะดวก จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนใหญ่เห็นว่า ที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อและหน่วยงานมีการแบ่งแยกช่องให้บริการเฉพาะเรื่องอย่างชัดเจน มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ด้านความรวดเร็ว จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนใหญ่เห็นว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานทำให้บริการรวดเร็วขึ้น มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ด้านความเสมอภาค จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานจัดระบบการให้บริการโดยใช้บัตรคิว มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ด้านความโปร่งใส จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงินถูกต้องตามที่จ่ายเงินและเจ้าหน้าที่ทอนเงินคืนครบถ้วนถูกต้องมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

2.2 การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านกระบวนการ มีดังนี้

2.2.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80 มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 53.33

2.2.2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านกระบวนการ มีดังนี้

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนใหญ่เห็นว่า การไม่เขียนคำร้องสำหรับการชำระภาษีประจำปี เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73

การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนใหญ่เห็นว่า การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ทำให้ลดระยะเวลาในการบริการ มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนใหญ่เห็นว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ทุกกระบวนการ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วทุกขั้นตอน มีระดับความประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

2.3. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านบุคลากร มีดังนี้

จิตสำนึกการให้บริการที่ดี จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนใหญ่เห็นว่า ให้บริการประชาชนด้วยความโปร่งใส มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ความรู้ความสามารถ จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนใหญ่เห็นว่า มีความรู้ความเข้าใจงานที่รับผิดชอบ มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

2.4. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านการเงิน มีดังนี้

ความคุ้มค่าของงบประมาณที่ได้รับ จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม งบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอในการจัดซื้อจัดจ้าง ถึงแม้จะมีการขอตั้งงบประมาณตามประมาณการ แต่งบประมาณที่ได้รับจัดสรร จะน้อยกว่างบประมาณที่ขอตั้ง ทำให้ต้องบริหารงบประมาณที่ได้รับให้สามารถจัดซื้อจัดจ้างภายในวงเงิน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า สมประโยชน์ ประหยัด และบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่วางไว้

การจัดเก็บภาษีเงินได้เพิ่มขึ้น จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมการจัดเก็บภาษีเงินได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉลี่ยเท่ากับ 5.53 % เนื่องจากมีการปรับปรุงกระบวนการและลดขั้นตอนการให้บริการ เน้นการให้บริการประชาชนในเชิงรุก ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ และสามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์

จากการประมวลข้อเสนอการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ จากการสนทนากลุ่มและจากแบบสอบถาม ทำให้ได้ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการให้มีความคล่องตัว และทันสมัยอยู่เสมอ จึงจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ประชาชนได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด

2. ยุทธศาสตร์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ในการให้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ มีประสิทธิภาพสูง สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็วได้ เช่น ระบบเชื่อมโยงข้อมูล on-line สามารถรับชำระภาษีได้ทั่วประเทศ ทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

3. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขีดความสามารถ ส่งเสริมความก้าวหน้า และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร บุคลากรของหน่วยงานถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ถึงแม้ว่าจะมีการปรับปรุงกระบวนการ และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ แต่หากบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่เต็มใจให้บริการประชาชนแล้ว การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการก็จะมีผล การเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับบุคลากรจึงมีความสำคัญ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ มีประเด็นสำคัญที่จะนำเสนออภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการประเมินด้านผู้รับบริการ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะประชาชนที่มารับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้คำแนะนำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม ตามลำดับก่อนหลังให้บริการด้วยความเต็มใจเป็นกันเอง (ถาวร โพธิสมบัติ, 2535 : 14 – 15) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกาญจนา กังแฮ (2545:71) ได้ศึกษาเรื่อง ความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุงพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการชำระภาษีประจำปีของสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการและด้านขั้นตอนของการให้บริการ

2. ผลการประเมินด้านกระบวนการ โดยภาพรวมพบว่าเจ้าหน้าที่ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการลดระยะเวลา ในการปฏิบัติงานการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะการให้บริการประชาชนต้องเป็นการให้บริการในเชิงรุก เน้นการกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจการปฏิบัติงาน ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด การพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการให้บริการ การให้บริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อครั้งเดียว (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2536 : 11 -14) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของทวี เจริญ (2545 : 68) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ หลังมีศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

3. ผลการประเมินด้านบุคลากร โดยภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านจิตสำนึกการให้บริการที่ดี ความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะ ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีการอธิบายและชี้แจงขั้นตอนการติดต่อโดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็น กันเองและสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 342) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทวี เจริญ (2545 : 68) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการหลังมีศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

4. ผลการประเมินด้านการเงิน พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านการเงิน ในด้านความคุ้มค่าของงบประมาณที่ได้รับ และการจัดเก็บภาษีเงินได้เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับอย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพของบุคลากร และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ถือเป็นการสร้างผลผลิตที่ดีที่สุดภายใต้ต้นทุนที่ต่ำสุด

ตารางที่ 28 แสดงผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์
ตามรูปแบบ Balanced Scorecard

มิติ BSC/ วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	การริเริ่ม/กลยุทธ์
1. ด้านผู้รับบริการ - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผู้รับบริการพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74	ผู้รับบริการ พึงพอใจในระดับ ที่ต้องการ	ผู้รับบริการมี ส่วนร่วมในการ ประเมินปรับปรุง คุณภาพ การบริการ
2. ด้านกระบวนการ - การลดขั้นตอนและ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95	การให้บริการ สะดวกรวดเร็ว ผู้รับบริการ พึงพอใจ	ให้บริการแบบ one stop service
3. ด้านบุคลากร - เจ้าหน้าที่สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	ประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ งานได้บรรลุ วัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน	อบรมและพัฒนา อย่างต่อเนื่อง
4. ด้านการเงิน - จัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น	จัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.53	ร้อยละของภาษี ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น	เพิ่มช่องทางการ ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และง่ายในการติดต่อ ควรมีการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลา เอกสารประกอบคำขอ การเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ทำให้ประชาชนสะดวก เช่น การรับชำระภาษี ณ ห้างสรรพสินค้า การชำระภาษีผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ต่อภาษี ซึ่งประชาชนไม่ต้องลงจากรถ ไม่ต้องหาที่จอดรถ ก็สามารถชำระภาษีประจำปีได้ เป็นการเพิ่มความสะดวก และรวดเร็วให้แก่ผู้รับบริการ
2. การพิจารณาปรับปรุง แก้ไข ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว ทันสมัย สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารประกอบคำขอ ปรับปรุงแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ให้มีความกระชับ ประหยัดเวลาในการกรอกข้อมูล เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
3. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันสมัย ควรใช้ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนรถทั่วประเทศ การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบทะเบียนราษฎร์ ที่สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ
4. การเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควรจัดให้มีการอบรมเสริมความรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ให้กับบุคลากร
5. การนำ Balanced Scorecard มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินหรือบริหารหน่วยงาน ควรใช้อย่างต่อเนื่องและมีการปรับเปลี่ยนพัฒนาตามกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และควรมีการกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators) โดยให้ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อให้ครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการจะวัด ตามมุมมองต่าง ๆ และตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัย การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น โต๊ะสำหรับเขียนคำขอปากกาเขียนคำขอ เก้าอี้สำหรับนั่งคอย ติดเครื่องปรับอากาศสำหรับผู้รับบริการ
2. ควรจัดให้มีบัตรคิวโดยใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์
3. ควรเพิ่มช่องบริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วสำหรับผู้รับบริการ
4. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำด้านเอกสาร ขั้นตอน และวิธีการให้บริการตามช่องต่างๆ
5. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการให้บริการ
6. ควรจัดให้มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน
7. ควรปรับปรุงแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ให้มีความกระชับ เพื่อความรวดเร็วในการกรอกข้อมูล
8. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย
9. ควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
10. จัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากผลการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ ในมุมมองด้านผู้รับบริการด้านกระบวนการ และด้านการเงิน โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก แต่เพื่อให้การศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวมีความสมบูรณ์ เห็นควรให้มีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและควรมีการวิจัยในหน่วยงานอื่นที่มีการให้บริการในลักษณะเดียวกัน เพื่อศึกษาว่าการให้บริการในลักษณะเดียวกันนี้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชนหรือไม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ที่มีประสิทธิภาพต่อไป