

การประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อ  
ต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี  
“Evaluating of Excellent Services About Extending Car  
Registration by Drive Thru for Tax Process of Chonburi  
Transportation Office”

ณัชชา จินสั๊กโต<sup>1</sup>, อรณี บุชบงษ์<sup>1</sup>, อัจฉรา จงประสานเกียรติ<sup>1</sup>  
นริศรา วายะลุน<sup>1</sup>, วุฒิชัย อารักษ์ไพมงคล<sup>2</sup>, ทิพวรรณ กำศิริมงคล<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาบริบทและสภาพการดำเนินงานในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี 2. เพื่อประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี 3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีในการให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานดำเนินการวิจัยในมิติของงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ได้จากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 3 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลด้วยวิธีการแบบสามเส้าในมิติของงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการศึกษา สุดท้ายเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาของ

133

<sup>1</sup>นักศึกษาศาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร,  
อาจารย์ที่ปรึกษา

สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีในการให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกครั้งหลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลและผลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า 1. บริบทและสภาพการดำเนินงานในการต่อทะเบียนรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีการดำเนินงานให้บริการ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และแก้ไขปัญหาการจราจรภายในหน่วยงาน เมื่อทำการวิเคราะห์สามารถสรุปข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทั้งหมด 17 คุณลักษณะ 2. ผลการประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D.= 0.61) พบว่า การให้บริการด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.= 0.70) รองลงมา คือ การให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.= 0.60) ลำดับต่อมา คือด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D.= 0.71) และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.70) และ 3. แนวทางการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีในการให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี พบว่า ควรให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ ควรมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีเพิ่มช่องทางการให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และควรปรับปรุงเส้นทางการให้บริการต่อทะเบียนรถให้เป็นเส้นทางเฉพาะ เพื่อให้พร้อมต่อการบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ :** การต่อทะเบียนรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี/ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ/ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ

## **Abstract**

This research on “Evaluating of Excellent Services About Extending Car Registration by Drive Thru for Tax Process of Chonburi Transportation Office”, has three objectives as follows; 1. To study the context and the processes of extending car registration by drive thru for tax process of Chonburi Transportation Office 2. To evaluate the excellent services of extending car registration by drive thru for tax process of Chonburi Transportation Office. 3. To study the developmental approach of Chonburi Transportation Office on extending car registration by drive thru for tax process.

This research is a mixed methodology in the perspective of qualitative research carried by in-depth interview and key informant from purposive sampling of three persons. Content analysis is adopted later after the interview and examination of the quality of the information according to Triangulation method in the perspective of qualitative research. The information of three hundred sixty-seven people as samples are collected and analyzed based on Descriptive Statistics processed by computer package software. Ultimately, in-depth interview and key informant are carried after analyzing information and the results from questionnaires.

## **As a result of the research, we found out that**

1. According to the context and the operating conditions of extending car registration by drive thru for tax process of

Chonburi Transportation Office, the service has been provided since 2004 to facilitate people as well as to solve traffic problems in the operating area. The analysis concludes that there are seventeen different types of service.

2. The overview of excellent services on extending car registration by drive thru for tax process of Chonburi Transportation Office, resulted on the excellent standard ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D.= 0.61) The satisfaction in the service resulted excellent ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.= 0.70), following by the satisfaction in the processes of the service resulted excellent ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D.= 0.71) The satisfaction in personnel resulted excellent ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D.= 0.71) and The satisfaction in facilities also resulted excellent ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.70)

3. According to the developmental approach of Chonburi Transportation Office on extending car registration by drive thru for tax process, we would suggest that the importance of career path should be emphasized by providing conferences, developing the knowledge of the officers and personnels, improving the path of the service to be adequate according to the demand of users, as well as revamping the service to be a specific path in order to be a ready and effective service.

**Keywords :** Extending car registration by drive thru for tax process/ Reducing processes and duration of service and Satisfaction of people in service.

## บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้ทุกองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่สูงขึ้นไปพร้อม ๆ กับการสร้าง โอกาสที่ดีได้มากขึ้น องค์กรต่าง ๆ จึงต้องมีการปฏิรูปตนเองเพื่อความอยู่รอด องค์กรที่มีความเฉื่อยฉาบ มีสมรรถนะ สามารถเรียนรู้และพัฒนาความรู้ได้ อย่างรวดเร็วจะกลายเป็นองค์กรที่เป็นผู้นำในการแข่งขัน ส่วนองค์กรที่ยัง ล้าหลังไม่มีการปรับตัวอาจไม่สามารถอยู่รอดได้ในปัจจุบัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545)

การปฏิรูประบบราชการเป็นหัวใจสำคัญการบริหารงานภาครัฐ แนวใหม่ (New Public Management) คือ เป็นเลิศด้วยการนำเอาแนวทาง หรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการ โครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ ตลอดจนทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ การตอบสนองต่อความต้องการให้ กับผู้มารับบริการ การมองประชาชนเป็นเสมือนลูกค้า จนนำไปสู่การเกิดการ ให้บริการเชิงนวัตกรรมขึ้น (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2540)

จากโครงการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) เป็นการประยุกต์นำเอาแนวคิดการลดขั้นตอนและปรับปรุงกระบวนการ ถือเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในการต่อทะเบียนรถ แบบเลื่อนล้อต่อภาษี การลดขั้นตอนเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญ ที่สามารถดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว มีความคุ้มค่า และ เกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชน ด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีเป้าหมาย

ที่จะทำให้การบริการของรัฐมีขั้นตอนที่สั้น และใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าในอดีต เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เป็นสิ่งที่ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์อย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อตัดขั้นตอน ตัดระยะเวลา ตัดกำลังคน ตัดเอกสาร และวัสดุที่ไม่จำเป็นออกไป ทั้งนี้ไม่ได้หมายถึงการทำงานที่รวดเร็วขึ้นอย่างรีบเร่งจนทำงานผิดพลาด หรือการซื้อเครื่องมือทันสมัยเพิ่มขึ้น หรือการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น แต่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ผลที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารมาเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้เกิดการบริการที่น่าพึงพอใจ หรือเกิดเป็นระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellent) เป็นการบริการด้วยจิตสำนึกที่ดีในการบริการอย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานในการให้บริการตามหลักสากล อันจะช่วยเสริมสร้างคุณค่าและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้านอื่น ๆ ต่อไป

กรมการขนส่งทางบกเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ได้มุ่งมั่นพัฒนางานบริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการกับหน่วยงานของภาครัฐ จนเกิดเป็นโครงการ “การต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี” ขึ้น เพื่อนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารมาใช้ในการดำเนินการ ลดขั้นตอนในการให้บริการ รวมไปถึงการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ให้ได้มากที่สุด ดังนั้นกรมการขนส่งทางบกซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกโดยมีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาการจราจรภายในหน่วยงาน โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการหาที่จอดรถและไม่ต้องลงจากรถ สามารถขับรถเข้าไปในช่องเลื่อนล้อแล้วชำระภาษีได้ในขณะอยู่บน

ยานพาหนะ หลังจากนั้นได้มีการขยายไปยังจังหวัดต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อที่จะนำไปใช้ในการให้บริการประชาชนเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการ และให้ประชาชนได้มีทางเลือกมากขึ้นเกิดความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงกระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นในกรมการขนส่งทางบกที่ได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีเป็นหนึ่งในหน่วยงานขนส่งส่วนภูมิภาคที่รับเอานโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกชำระภาษีรถได้หลากหลายช่องทางเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ส่งผลให้สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีสามารถให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี และการเสียภาษีรถได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ในการปฏิรูประบบราชการให้ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยนำความรู้ที่มีอยู่มาพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ และช่วยในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยที่องค์กรจะต้องนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงและมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นหลัก

จากการที่ภาครัฐโดยกรมการขนส่งทางบก ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี เพื่อให้บริการประชาชน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า จากการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการประชาชนนั้น เป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษา เนื่องจากเป็นกระบวนการปรับปรุงระบบการต่อทะเบียนรถให้มีความสะดวกรวดเร็ว แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า ลดความยุ่งยากในการเข้ามารับบริการ และทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและมีความใกล้ชิดกับสังคมไทย เนื่องจากทุกครอบครัวในปัจจุบันส่วนใหญ่ต่างก็ต้องมียานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง เช่น รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ เป็นต้น และการทำวิจัยเรื่องนี้

จะช่วยเผยแพร่ให้คนไทยทุกคนได้รู้จักกับการต่อทะเบียนรูปแบบใหม่และเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้ประชาชนได้เลือกรับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจและต้องการศึกษาการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี เนื่องจากจังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกที่มีประชากรประมาณ 1,455,039 คน ประชากรแฝงประมาณ 1,400,000 คน ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นประชากรแฝงที่โยกย้ายเข้ามาทำงานในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในภาคตะวันออก ซึ่งมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ มีแหล่งอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นเมืองหน้าด่านชายทะเล ประตูสู่เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เช่น ชายหาดทะเลบางแสน เมืองพัทยา เป็นต้น ทางด้านการคมนาคมของจังหวัดชลบุรี มีปริมาณรถที่สัญจรเข้า-ออกเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีจำนวนรถที่มาใช้บริการต่อทะเบียนที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีเป็นจำนวนมากเช่นกัน ผู้วิจัยคาดว่าบริการจึงจำเป็นที่จะต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น เมื่อนำระบบดังกล่าวมาใช้ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยจึงอยากทราบว่าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่อย่างไร จึงได้นำประเด็นที่สนใจดังกล่าวมาสู่การวิจัยเพื่อต้องการประเมินผล การบริการที่เป็นเลิศและศึกษาแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

### **วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย**

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาบริบทและสภาพการดำเนินงานในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

2. เพื่อประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีในการให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ประกอบด้วย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

### มิติของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในประเด็น บริบทและสภาพการดำเนินงาน รวมถึงแนวทางการพัฒนาในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) ที่ได้จากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 3 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ 1. ตำแหน่ง 2. ประสบการณ์หรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับด้านต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี และรวบรวมข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการแบบสามเส้า (Triangulation Analysis) ผู้วิจัยใช้วิธีการถอดถ้อยคำจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อใช้ในการตีความข้อมูล และการกำหนดประเด็นที่สำคัญได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา การจัดกลุ่มข้อมูล การจัดจำแนก

แยกประเภทข้อมูล เพื่อกำหนดหัวข้อ กลุ่มหัวข้อ แนวคิดสำคัญ และแบบแผน แนวคิดสำคัญอันเป็นแก่นสาระหลัก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาจัดทำเป็นแบบสอบถาม สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในลำดับต่อไป

## มิติของการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการการต่อทะเบียนรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยประมาณ 99,398 ราย (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) โดยมีหลักการในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ศึกษาได้กำหนดการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร เครซี่และมอร์แกน (Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan. 1970) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น ประชาชนผู้มารับบริการการต่อทะเบียนรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จำนวน 367 ราย ซึ่งทำเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย คำถามจำนวน 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 เป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Likert scale) เพื่อประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี การสร้างแบบสอบถามเกิดจากการวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำไปพัฒนาเป็นแบบสอบถาม ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามไปหาตรวจสอบกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ, ดร. ปิรันธ์ ชิมโชติ, ดร.สุรมงคล นิมจิตต์ และหาค่า

IOC (Index of Item Objective Congruence) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทำการแจกแบบสอบถามกับประชากรที่มาใช้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 (สวนผัก) ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Fraenkel R. Jack & Wallen E. Norman, 1993 : 149) ซึ่งได้ค่าอยู่ที่ 0.84 ทั้งนี้ ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้เหมาะสม ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของจำนวนแบบสอบถามจำนวน 367 ชุด พิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม คือ กรอกข้อมูลทุกข้อครบ ตามจำนวนข้อของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลและอาศัยสถิติเพื่อการวิเคราะห์ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย จำนวน ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาบริบทและสภาพการดำเนินงานในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า

1.1 บริบทการดำเนินงานของการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี โครงการดังกล่าวเกิดขึ้นมาจากการที่กรมการขนส่งทางบก ประสบปัญหาในเรื่องของการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการต่อทะเบียนรถที่มากขึ้นของประชาชน เกิดการบริการที่ล่าช้า และ

ปริมาณรถที่แออัดภายในสำนักงานขนส่ง กรมการขนส่งจึงพยายามหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว จนเกิดเป็นโครงการหนึ่งที่เรียกว่า โครงการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีขึ้น เพื่อให้บริการต่อทะเบียนรถโดยใช้ช่องทางพิเศษในการให้บริการ ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการสามารถขับรถเข้าไปในช่องดังกล่าว เพื่อรับบริการต่อทะเบียนและชำระภาษีได้โดยไม่จำเป็นต้องลงจากรถ ถือเป็นช่องทางที่ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันการให้บริการต่อทะเบียนแบบเดิมภายในสำนักงานขนส่งก็ยังให้บริการแก่ประชาชนควบคู่กันไปด้วย

1.2 สภาพการดำเนินงานของการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี เนื่องจากจังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกที่มีนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เป็นเมืองท่องเที่ยวยอดนิยมติดอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย ประชากรส่วนหนึ่งที่เข้ามาอาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรี จึงเป็นประชากรแฝงทั้งที่เข้ามาทำงานในภาคอุตสาหกรรม และคือนักท่องเที่ยว ทำให้ปริมาณการใช้ยานพาหนะในจังหวัดชลบุรีมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ส่งผลให้การให้บริการต่อทะเบียนรถที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2547 สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีได้รับนำเอานโยบายของกรมการขนส่งทางบก มาจัดทำโครงการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีให้เกิดขึ้นภายในสำนักงาน เพื่อมาช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการต่อทะเบียนรถ เนื่องจากสถานที่ภายในของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีมีพื้นที่จำกัด ทำให้หาที่จอดรถค่อนข้างยาก โครงการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีนี้จึงช่วยลดการจราจรที่แออัดภายในสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ช่วยให้ประชาชนที่มาใช้บริการต่อทะเบียนรถเกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยมีขั้นตอนการให้บริการ มีดังนี้

1) เดินทางไปที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี เมื่อต้องการต่อทะเบียนรถ

2) หลังจากท่านเข้ามาแล้ว ให้มองหา ป้าย “เลื่อนล้อต่อภาษี Drive Thru for Tax” เพื่อต่อคิวรอดำเนินการ โดยที่การต่อคิวของผู้ขอรับบริการนั้นไม่ต้องหาที่จอดรถหรือลงจากรถ สามารถต่อคิวได้ในขณะที่อยู่บนยานพาหนะ ซึ่งระยะเวลาในการรับบริการต่ออายุประมาณไม่เกิน 3 นาที

3) เมื่อชำระค่าภาษี ยื่นเอกสารที่เตรียมมาทั้งหมดให้เจ้าหน้าที่ พร้อมค่าภาษีรถประจำปี โดยอัตราค่าภาษีแต่ละประเภทแตกต่างกัน ซึ่งคำนวณจากความจุกะบอกสูบ (ซีซี.) เป็นนิติบุคคลที่ได้เป็นผู้ให้เช่าซื้อ และเป็นรถเก่าใช้งานมานานเกิน 3 ปี ให้ลดภาษี และหากเป็นรถประเภทรับจ้าง จะคำนวณจากน้ำหนักรถ

4) หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่จะให้ป้ายแสดงการเสียภาษีรถ พร้อมใบเสร็จรับเงินคืนกลับผู้ใช้บริการ เสร็จสิ้นกระบวนการต่อทะเบียนรถ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกิน 3 นาที เสร็จสิ้น

### 1.3 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน

1) ปัญหาด้านสถานที่ การให้บริการการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ประสบกับปัญหาด้านข้อจำกัดเรื่องสถานที่ เนื่องจากเส้นทางหลักของการเดินรถภายในสำนักงานขนส่งชลบุรี ทั้งทางเข้าและทางออกเป็นเส้นทางเดียวกันทั้งหมด ทำให้เกิดความสับสนของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีกับประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกทั้งช่องทางพิเศษที่ให้บริการต่อทะเบียนรถอยู่ในปัจจุบันมีเพียง 1 ช่องเท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

2) ปัญหาด้านระบบซอฟต์แวร์และคอมพิวเตอร์เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีระบบซอฟต์แวร์เฉพาะและคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการให้บริการเฉพาะการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีที่ควบคุมโดย

กรมการขนส่งทางบก เมื่อระบบการปฏิบัติการมีปัญหาเกิดขึ้น ทางสำนักงานขนส่งชลบุรีจึงไม่สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ แต่ต้องรอการแก้ไขปัญหาจากกรมการขนส่งทางบกส่วนกลาง เมื่อระบบเกิดความขัดข้องก็จะส่งผลให้การบริการหยุดชะงัก ซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนและต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานขนส่งชลบุรี

3) ปัญหาด้านการขาดบุคลากร เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีจำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีเพียง 1-2 คนเท่านั้น เมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการ ถือว่าน้อยมาก บางครั้งส่งผลให้การบริการมีความล่าช้า อีกทั้งในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ก็จะมีผลให้การดำเนินงานเกิดปัญหาขึ้น

4) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญสูง ในเรื่องระบบปฏิบัติการของการต่อทะเบียนและการชำระภาษี เพื่อที่จะป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ซึ่งปัจจุบันสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรียังไม่มีนโยบายในการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะความรู้ด้านการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีอย่างจริงจัง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการได้ ทั้งหมด 17 คุณลักษณะ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้ 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว 5) เจ้าหน้าที่ที่มีการแบ่งแยกหน้าที่ในการให้บริการชัดเจน 6) การให้บริการเป็นระบบเรียบร้อย 7) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว 8) ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย 9) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม 10) การให้บริการถูกต้องเรียบร้อยทุกครั้ง

ไม่มีความผิดพลาด 11) ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่  
12) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น  
13) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง ป้ายชี้แจ้งรายละเอียดการ  
ต่อทะเบียน 14) มีสถานที่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ 15) ในภาพ  
รวมท่านได้รับการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ครบถ้วน  
สมบูรณ์ 16) ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่เกิดขึ้นจากการให้บริการมีความสมบูรณ์  
17) ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อทะเบียนรถแบบ  
เลื่อนล้อต่อภาษี ผู้วิจัยนำผลการวิจัยดังกล่าว นำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถาม  
เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และจัดกลุ่มองค์ประกอบให้สอดคล้องกับ  
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ประยุกต์มาจากแนวคิดของ Millet (1954) ที่ใช้  
เป็นกรอบในการทำแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 องค์ประกอบที่สำคัญ แบ่งเป็น  
ด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ คือ 1. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ  
2. ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านความ  
พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้  
บริการ จากนั้นนำมาวิเคราะห์สถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อ  
ดำเนินการประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อ  
ต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในลำดับต่อไป

#### ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

ข้อที่ 2 เพื่อประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบ  
เลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จากการเก็บข้อมูลจากผู้ให้  
ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยพบว่า บริบทและสภาพการดำเนินงานในการต่อทะเบียนรถ  
แบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และจากการวิเคราะห์  
ข้อมูลสรุปเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทั้งหมด 17 คุณลักษณะ จัดกลุ่ม  
องค์ประกอบให้สอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ประยุกต์มาจาก  
แนวคิดของ Millet (1954) ที่ใช้เป็นกรอบในการทำแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4

องค์ประกอบที่สำคัญ แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ 2. ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี นำไปสู่ผลการวิจัยในเชิงปริมาณ ดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จำนวน 367 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.5 และเพศอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ที่ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ อายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.1 ลำดับต่อมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.8 และอายุน้อยที่สุดคือต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.0 สถานภาพสมรสของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 21.1 ลำดับต่อมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.7 อันดับที่สูงคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.9 อันดับที่ 5 คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.6 และน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.0 อาชีพส่วนใหญ่ของผู้มาใช้บริการคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ลำดับต่อมาคือ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 10.2 อันดับที่ 4 คือว่างงาน/พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ คิดเป็นร้อยละ 7.0 อันดับที่ 5 คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.3 อันดับที่ 6 คือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.3 และสุดท้าย

คือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.8 ประเภทยานพาหนะจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะที่สำคัญคือ รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ โดยชนิดของรถยนต์ที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ รถเก๋ง คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมา กระบะ คิดเป็นร้อยละ 31.6 ลำดับต่อมาคือ รถตู้ คิดเป็นร้อยละ 3.1 และสุดท้ายคือรถยนต์ประเภท อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.0 ส่วนรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 5.1 จำนวนของผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือ 4 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.3 อันดับต่อมาคือ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.2 อันดับที่ 4 คือ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.8 และน้อยที่สุดคือ ไม่เคยมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 0.0

2.2 การประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D.= 0.69) เมื่อจำแนกแล้ว พบว่า การให้บริการด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.= 0.75) รองลงมา คือ การให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.= 0.60) ลำดับต่อมา คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D.= 0.71) และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.70) ตามลำดับ

2.3 การประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D.= 0.71) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการแบ่งแยกหน้าที่ในการให้บริการชัดเจนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.= 0.78) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาดรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D.= 0.88) ลำดับต่อมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ในระดับมาก

( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.82) อันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D.=0.77) และเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือได้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D.=0.85) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.4 การประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D.=0.74) รองลงมาคือ การให้บริการถูกต้องเรียบร้อยทุกครั้งไม่มีความผิดพลาดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D.= 0.69) ลำดับต่อมา คือ การให้บริการเป็นระบบเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D.=0.69) อันดับที่ 4 คือ ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D.=0.77) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D.= 0.80) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.5 การประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.70) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.= 0.80) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง ป้ายชี้แจงรายละเอียดการต่อทะเบียนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.= 0.76) ลำดับต่อมา คือ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.= 0.78) และมีสถานที่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อขอใช้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D.= 1.01) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.6 การประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.= 0.75) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D.= 0.74) รองลงมา คือ ในภาพรวมท่านได้รับการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ครบถ้วนสมบูรณ์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D.= 0.76) และท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่เกิดขึ้นจากการให้บริการมีความสมบูรณ์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D.= 0.69) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

#### ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในการให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงบริบทและสภาพการณ์การดำเนินงานรวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนั้นยังมีผลที่ได้จากการประเมินการให้บริการจากแบบสอบถามของการวิจัยเชิงปริมาณตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. และ 2. ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำเสนอแนวทางการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีที่ได้จากการเก็บรวมข้อมูลเป็นด้านต่าง ๆ ได้ ดังนี้

3.1 การเพิ่มศักยภาพในการบริการจัดการพื้นที่ของสำนักงานขนส่งของชลบุรี พบว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีมีพื้นที่ในการให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการแล้วยังไม่สามารถรองรับปริมาณการใช้บริการได้อย่างเพียงพอสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของคุณลักษณะมีสถานที่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อขอใช้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ( $\bar{X} = 3.71$ ) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ย

ต่ำสุด เมื่อเทียบกับคุณลักษณะอื่น ๆ ในองค์ประกอบเดียวกัน ด้วยเหตุนี้จึงมีแนวทางที่จะทำให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยการสร้างช่องทางเดินรถเฉพาะสำหรับการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี เพื่อแบ่งแยกช่องทางการเดินรถของผู้มาใช้บริการอื่น ๆ ภายในสำนักงานกับผู้ให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี อีกทั้งยังเพิ่มช่องชำระภาษีให้มากขึ้นจากเดิม เพื่อให้การบริการสามารถที่จะตอบสนองประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ที่รองรับการให้บริการจากข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีสภาพค่อนข้างเก่า ระบบซอฟต์แวร์และเซิร์ฟเวอร์ซึ่งเป็นหัวใจของการให้บริการการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ขาดความเสถียร ส่งผลต่อระบบการให้บริการ ก่อให้เกิดความผิดพลาดและความล่าช้า สอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้จากแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในส่วนของคุณลักษณะการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ( $\bar{X} = 3.88$ ) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเทียบกับคุณลักษณะอื่น ๆ ในองค์ประกอบเดียวกัน ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จำเป็นที่จะต้องใช้วิธีการพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

3.3 การเพิ่มบุคลากรสำหรับรองรับกับการบริการ เนื่องด้วยการบริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี เป็นการบริการที่มีประโยชน์ แต่การให้บริการดังกล่าว ติดกับจำนวนปัญหาของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่มีอย่างจำกัด ประกอบกับการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีจะมีการเพิ่มช่องทางเดินรถสำหรับต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี และเพิ่มช่องชำระภาษี จึงจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอมากยิ่งขึ้น

ด้านความพึงพอใจและกระบวนการให้บริการการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ดังกล่าวจึงควรเพิ่มช่องทางให้มากขึ้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ระบุถึงค่าเฉลี่ยในประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกรวดเร็ว โดยมี ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $S.D. = 0.85$ ) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อเทียบกับคุณลักษณะอื่น ๆ ในองค์ประกอบเดียวกัน

3.4 การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ นอกจากการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่แล้ว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับการให้บริการก็เป็นเรื่องสำคัญ เพราะจะต้องฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีความรู้ที่จะดำเนินงานในด้านนี้ และในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) ก็ควรมีการจัดทำในเรื่องของ Career path แผนสืบทอดตำแหน่งไว้ให้สามารถบริหารงานโครงการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องมีทักษะความรู้และประสบการณ์อย่างมาก

### การอภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษารื่อง การประเมินผล การที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายดังนี้

การอภิปรายตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาบริบทและสภาพการดำเนินงานในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยพบว่า เป็นการบริการที่เกิดขึ้นจากการปฏิรูประบบราชการทำให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อมีการนำระบบการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีมาใช้ จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการตามหลักการ “มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ” เป็นไปตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวคิดใหม่ (New Public

Management) ของ Pollitt & Bouckaert (2004) ได้ให้ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หมายถึง การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานเป็นหัวใจหลักสำคัญ วิธีการดำเนินงานในการจัดทำบริการสาธารณะของภาครัฐให้มีความสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรและระบบการทำงานให้มีขนาดเล็กกะทัดรัดมีความคล่องตัว สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้มีความทันสมัยและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและเทคนิควิธีการบริหารจัดการในภาคเอกชนเข้ามาใช้กับการบริหารงานของภาครัฐ

กรมการขนส่งทางบกตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น จึงเกิดเป็นนโยบายจัดทำโครงการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีขึ้น โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรและระบบการทำงานให้มีขนาดเล็กกะทัดรัดมีความคล่องตัว สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดคือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

นอกจากการ “มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ” แล้ว บริบทและสภาพการดำเนินงานการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ยังเกี่ยวข้องกับเรื่องของการ “มุ่งเน้นการลดขั้นตอนปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ” เป็นไปตามแนวคิดการลดขั้นตอนและปรับปรุงกระบวนการของปธาน สุวรรณมงคล (2550) โดยได้ให้ความหมายของการลดขั้นตอน หมายถึง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการรัฐให้มีประสิทธิภาพโดยลดขั้นตอน

และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมมาใช้ในการปฏิบัติงานและการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

การอภิปรายตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ผลรวมของการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ที่ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.69) ซึ่งแสดงว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพ มีความเป็นเลิศ สามารถสร้างความพึงพอใจได้อย่างครอบคลุมทั้งในด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ ในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือได้ และให้บริการด้วยความสะอาดรวดเร็วมากขึ้น ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการเป็นระบบเรียบร้อย ความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และการให้บริการถูกต้องเรียบร้อยทุกครั้ง ไม่มีความผิดพลาด และส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง ป้ายชี้แจ้งรายละเอียดการต่อทะเบียน ด้วยเหตุผลความพึงพอใจดังกล่าว ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ในภาพรวมของการต่อทะเบียนแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

การอภิปรายตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในการให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี พบว่า

จากปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของสำนักงานขนส่งชลบุรี จึงได้คิดการแก้ไขปัญหา 4 หลักการ ดังนี้

1. เพิ่มศักยภาพการให้บริการ เพื่อรองรับการให้บริการที่มีศักยภาพ และเพียงพอเป็นไปตามหลักของการให้บริการ ปัญหาด้านข้อจำกัดเรื่องสถานที่ เนื่องจากเส้นทางหลักของการเดินทางภายในสำนักงานขนส่งชลบุรี ทั้งทางเข้าและทางออกเป็นเส้นทางเดียวกันทั้งหมด ทำให้เกิดความสับสนของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กับประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกทั้งช่องทางพิเศษที่ให้บริการต่อทะเบียนรถอยู่ในปัจจุบันมีเพียง 1 ช่องเท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประสบปัญหาการจราจรที่แออัดภายในสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

2. การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบซอฟต์แวร์และเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีระบบซอฟต์แวร์เฉพาะและคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการให้บริการการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี ที่ควบคุมโดยกรมการขนส่งทางบก เมื่อระบบการปฏิบัติการมีปัญหาเกิดขึ้น ทางสำนักงานขนส่งชลบุรีจึงไม่สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ แต่ต้องรอการแก้ไขปัญหาจากกรมการขนส่งทางบกส่วนกลางเท่านั้น เมื่อระบบเกิดความขัดข้องก็จะส่งผลให้การบริการหยุดชะงัก ซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนและต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานขนส่งชลบุรี

3. การเปิดรับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติ เนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีจำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีเพียง 1-2 คนเท่านั้น เมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการ ยังถือว่าน้อยมาก บางครั้งส่งผลให้การบริการมีความล่าช้า อีกทั้งในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานมีปัญหา ดังนั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีจึงจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอมากยิ่งขึ้น

4. การปรับปรุงการบริหารจัดการ เนื่องจากการต่อทะเบียนรูปแบบ เลื่อนล้อต่อภาษี จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญสูง ในเรื่อง ระบบปฏิบัติการของการต่อทะเบียนและการชำระภาษี เพื่อที่จะป้องกันความ ผิดพลาดในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ซึ่งปัจจุบันสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรียังไม่มีนโยบายในการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และยังมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสืบทอดตำแหน่งในด้าน การต่อทะเบียนรูปแบบเลื่อนล้อต่อภาษีอย่างจริงจัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการฝึกอบรมและพัฒนา

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงองค์ความรู้

จากการศึกษาบริบทและสภาพการดำเนินงานในการต่อทะเบียนรถ แบบเลื่อนล้อต่อภาษี ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่ามีคุณลักษณะของ การบริการ 17 คุณลักษณะ โดยผู้วิจัยจำแนกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามี 5 คุณลักษณะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ใมติการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพเป็นกันเอง ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การแบ่งแยกหน้าที่การ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

1.2 ด้านระบบการให้บริการ พบว่ามี 5 คุณลักษณะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ใมติระบบขั้นตอนการดำเนินงาน การให้บริการที่เป็นระบบเรียบร้อย มีความ สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการบริการเข้าใจง่าย ขั้นตอนเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง และการบริการถูกต้องเรียบร้อยทุกครั้งไม่มีความผิดพลาด

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามี 4 คุณลักษณะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ใมติด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการความสะดวกและเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยช่วยให้การบริการ

รวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง ป้ายชี้แจ้งรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งมีสถานที่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ

1.4 ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ พบว่ามี 3 คุณลักษณะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาพรวมการได้รับการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความครบถ้วนสมบูรณ์

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวางแผนในการขอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเคลื่อนล้อต่อภาษีของหน่วยงานให้ละเอียดรอบคอบ เพราะขั้นตอนในการขอข้อมูลค่อนข้างซับซ้อน และต้องใช้เวลาในการดำเนินการขอข้อมูล

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการต่อไป

2.3 ควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาไปสู่ระดับภูมิภาค เพื่อให้เห็นภาพรวมของโครงการ

## 3. ข้อเสนอเชิงการจัดการ

ควรมีการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ ให้มีความรู้ความสามารถพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถให้บริการได้ รวมถึงพิจารณาสัดส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับปริมาณของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละฝ่าย

## 4. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

4.1 ควรมีการขยายการบริการไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดต่าง ๆ ในทุกภูมิภาคทั่วประเทศที่มีความพร้อม และควรมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ในการอนุเคราะห์ ข้อมูลสำหรับการวิจัย และขอขอบพระคุณสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สนับสนุนการดำเนินการวิจัย ครั้งนี้

## เอกสารอ้างอิง

- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2540). การปฏิรูปภาคราชการ สู่ภาพที่พึงปรารถนา : ทำอย่างไรใครรับผิดชอบ. วารสารข้าราชการ, 42(2), 24-43.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2550). การใช้เครื่องมือการจัดการในองค์กร ภาครัฐ (Management Tool Implementation in Public Organizations). วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, 14 (1), 35-70.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : พับลิชซิง.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. โครงสร้างของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2560, จาก <http://chonburi.dlt.go.th/main.html>
- หยดเทียนป้องกันไทย. (2553). E-Service. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/387824>

Fraenkel R. Jack and Wallen E. Norman. (1993). **How to Design and Evaluate in Education**. 2<sup>nd</sup> ed. USA : McGraw-Hill.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities**. Educational and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610.

Millet J. D. (1954). **Management in Public Science**. New York : McGraw-Hill.

princezii. (2556). การจัดการอิเล็กทรอนิกส์ บทที่ 9 E-Government. สืบค้นเมื่อ 13 กันยายน 2559, จาก <http://princeziiaek.blogspot.com/2013/02/9-e-government.html>

Pollitt & Bouckaert. (2004). **Public management reform : a comparative analysis**. Oxford : Oxford University Press.