

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทาง
การเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี¹

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF TAX PAYMENT USERS BY
DRIVE THRU FOR TAX CHANNEL AT LOPBURI PROVINCIAL LAND TRANSPORT OFFICE

ปณิศา ปิ่นปลื้มจิตต์²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทาง การเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทาง การเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการให้แก่ประชาชน การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทาง การเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี จำนวน 340 ราย โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างโดยการ ใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้การทดสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุเชิงผลของตัวแปรต้นและตัวแปรตามด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทาง การเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการศึกษา พบว่า 1.ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รายชื่อในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน – หลัง รongลงมา ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา และต่ำสุด ท่านมีความพึงพอใจในการตีประกาศชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน ตามลำดับ 2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รายชื่อในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร รongลงมา ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และต่ำสุด ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ 3.ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รายชื่อในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ เอกสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน รongลงมา ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการที่มีมาตรฐาน ตรวจสอบได้ และต่ำสุด ท่านมีความพึงพอใจต่อช่องทางารรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามลำดับ 4.สถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รายชื่อในเรื่อง ท่านมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง รongลงมา ท่านมีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และต่ำสุดท่านมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่จอดรถพักคอยตามลำดับ

Abstract

The objectives of this research were 1. To study the satisfaction level of car tax payment users Drive Thru For Tax channel at the Lopburi Provincial Transport Office. 2. To study the factors affecting the satisfaction of car tax payment users through the Drive Thru For Tax channel at the Lopburi Provincial Transport Office. 340 participants analyzed data using frequency, percentage, mean and standard deviation and multiple regression statistics.

The results of the study showed that 1. The overall service process was the most satisfied. List of Stories You are satisfied with the service with equality respectively. Before-after, second-behind You are satisfied with the convenience, speed, and on schedule and minimum. You are satisfied with the posting. Clarify and explain the service process clearly, respectively. 2. Service Providers Overall, there is the highest level of satisfaction. List of Stories You are satisfied with the service provided by the staff, courteous, friendly and friendly. You are satisfied with the service provided by the staff with attentiveness. Enthusiastic and ready to serve and minimum You are equally satisfied with the service provided by all service personnel. Indiscriminate in order 3. Reliability in service Overall, there is the greatest level of satisfaction. List of Stories You are satisfied with the service that meets your needs. The documents received are correct and complete. You are satisfied with the standard of execution.

ที่มาและความสำคัญปัญหา

สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี จึงได้มีการพัฒนารูปแบบในการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2522 เพื่อการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวก สบาย และรวดเร็วที่สุด โดยประชาชนสามารถชำระภาษีผ่านช่องทางการเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) บริการชำระภาษีรถยนต์ประจำปีที่ไม่จำเป็นต้องลงจากรถไปดำเนินการด้วยตัวเองในทุกขั้นตอน ตามชื่อที่เรียกว่า Drive Thru ซึ่งเป็นระบบรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์กรมการขนส่งทางบก ด้านการพัฒนางาน ด้านบริการประชาชน

ด้วยเหตุนี้ผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระภาษีรถ ผ่านช่องทางการเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด โดยผลการวิจัยนี้จะสามารถนำไปเสนอต่อผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางการเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรีให้มากยิ่งขึ้น

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนที่ต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี
2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใดผ่านช่องทางการเคลื่อนที่ต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนที่ต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนที่ต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนที่ต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของอัตราภาษีรถยนต์ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

คุณภาพของการให้บริการ

1. ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ
2. ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ
3. ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ
4. ด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษี รถผ่านช่องทางการเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

1. สถานที่ให้บริการและสิ่งแวดลอม
2. ขั้นตอนการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี รวมทั้งสิ้น 2,255 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี คัดสรรส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง 340 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 9 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) อาชีพ
- 1.5) รายได้
- 1.6) ประเภทรถที่มาใช้บริการ
- 1.7) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ
- 1.8) ความถี่ในการเข้าใช้บริการ
- 1.9) ระยะเวลาที่รอใช้บริการ

2) คุณภาพในการให้บริการทั้งหมด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 2.1) ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ
- 2.2) ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ
- 2.3) ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ
- 2.4) ด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 1.1) สถานที่ให้บริการ และสิ่งแวดล้อม
- 1.2) ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับศึกษา แบบสอบถามมีลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 หาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

4.2 หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ราย โดยข้อมูลคำถาม 38 ข้อ ก่อนเก็บข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษาจริง โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.914 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

จากการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วย Cronbach's Alpha สามารถสรุปค่าความเชื่อมั่นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	Cronbach's Alpha	N of Items
1. ด้านคุณภาพของการให้บริการ		
1.1 ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ	0.880	4
1.2 ด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ	0.961	4
1.3 ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ	0.977	3
1.4 ด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	0.963	3
2. ด้านความพึงพอใจของมาผู้ใช้บริการ		
2.1 สถานที่ให้บริการ และสิ่งแวดล้อม	0.754	3
2.2 ขั้นตอนการให้บริการ	0.777	4
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.858	5
2.4 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0.903	3

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมีจำนวน 340 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามชุดจริงให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.3 ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทรถที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

1.2) การวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการทั้งหมด 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการทั้งหมด 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบสอบถามลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุเชิงผลด้วยวิธีถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แสดงให้เห็นว่า มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (Adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 55.2 % ส่วนที่เหลือ 44.8 % เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆ โดยมีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of The Estimate) เท่ากับ .419

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี จำนวน 340 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพของการให้บริการ ผู้ใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนที่ต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวนเยอะที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.15 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 และพบว่าคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวนเยอะที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 ด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.695 ด้านการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711 ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.919

3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนที่ต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวนเยอะที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 และพบว่าความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีความสำคัญเป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.695 สถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.963

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนที่ต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้ทางด้านภาษีรถให้กับประชาชนเพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีรถมากขึ้น
2. จัดการอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถผ่านช่องทางการเคลื่อนที่ต่อภาษี

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในด้านต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร / เชิงการปฏิบัติ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้ารับบริการในการแนะนำการใช้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ หน่วยงานควรเพิ่มบริการชำระภาษีในช่วงนอกเวลาราชการ เช่น เริ่มให้บริการตั้งแต่ เวลา 7.30 น. หรือ ช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น.

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรคำนึงถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพราะปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจค่อนข้างที่จะหลากหลายประเด็น
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาในระดับองค์การ การศึกษาและวิจัยในอนาคตอาจมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น ขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อผลการศึกษาที่มีความแม่นยำมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. (2522). พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พุทธศักราช 2522 กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก.
- กัลยา วิณิชย์บัญชา. (2554). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ ศิวายพราหมณ์. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ต่อผู้รับบริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

- ฉกาชาติ สุขโพธิ์เพ็ชร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ
ออล สตาร์ กอล์ฟ คอมเพล็กซ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐสินี วัคสง่า.(2563). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัด
ลพบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนพร ชุมวรฐายี. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- บังอร รัตนมณี และกัญญา เจริญศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการ
การศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ประพันธ์ แถวกระต่าย. (2556). ความพึงพอใจที่มีผลต่อบัญชีส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าที่มา
ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาสี่แยกราชวงศ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรี
ปทุม.
- พรสวรรค์ แก้วกัญญา.(2563). ความพึงพอใจของประชาชนในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.
การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. (2552). ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์
กับแนวโน้มการร้าน Sorbet & Sherbet โกลด์เด็นเพลซ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- มนัสติยา สุวรรณพุ่ม. (2553). ประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบ
เลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งจังหวัด
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

- มหาวิทยาลัยรามคำแหง, บัณฑิตวิทยาลัย. (2561). คู่มือการจัดทำคู่มือวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และการศึกษาอิสระ (พิมพ์ครั้งที่ 3 แก้ไขปรับปรุง). กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัชนิกรณ์ ปีกแก้ว (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- วิลาสินี จงกลพีช. (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริรักษ์ ภูริธัญ. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยรังสิต.