ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี [1]

Factors Affecting Car Tax Payee's Satisfaction: A Case Study at Lopburi transport office.

ณัฐสินี วัดสง่า [2]

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี 3.เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นหลักอาศัยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน,t-test และความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

2.1 พบว่าผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพบว่าผู้รับบริการที่มี เพศ รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.2 พบว่าผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมการมาใช้บริการ แตกต่างกัน ประเภทรถที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ความถี่การเข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ภาษีรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

---

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This independent study is a mixed-methods research consists of quantitative research aims for, (1) to study the level of tax payee's satisfactions at Lop Buri Rpovincial Transport Office during COVID-19 pandemic measures, (2) To explore the relationship between payee's behaviors and level of satisfactions, and (3) To present the result of the study to stakeholders in order to be the guidelines for service improvement. The study collected data by distributing questionnaires to 400 purposive population, which are the tax payee who visited Lop Buri Provincial Transport Office during COVID-19 pandemic measure implementation. The statistical used to analyze data are percentile, mean, Pearson Correlation,t-test, and One way anova

The results

1) Tax payee's satisfaction level at Lop Buri Provincial Transport Office. Researcher found that the tax payee were satisfied with all 4 aspects of services. The quality of services aspect was at the highest level of satisfactions at one, second highest was the servicing process aspect, infrastructure aspect, and staff aspect consecutively.

2) Comparison of payee's satisfaction level with payee's behavior and their demographic characteristics.

2.1 The tax payee with different demographic characteristics, such as, age, level of education, or career, have no significant differ on the level of satisfactions. However, payee with different gender and income have significant level of satisfactions at level.

2.2 The tax payee with different behavior, such as, types of vehicles, have no significant level in satisfactions. However, the tax payee with differences in duration of visited, frequencies of visitation, duration of time waited, have differences level of satisfactions toward services of Lop Buri Provincial Transport Office.

Keywords: satisfaction, Car Tax, Lop buri Provincial Transport Office

ความสำคัญของปัญหา

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดระเบียบ การขนส่งทางบก ในการควบคุม กำกับ ดูแล และส่งเสริมสวัสดิ์ภาพการขนส่งทางบกทั่วประเทศ มีอำนาจโดยตรงในการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 (กรมการขนส่งทางบก, 2522) ส่วนการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถตามพระราชบัญญัติ รถยนต์ พ.ศ. 2522 อยู่ในความรับผิดชอบของตำรวจ เมื่อปี พ.ศ. 2531 รัฐบาลได้โอนงานด้าน ทะเบียนและภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ให้มาอยู่ในความรับผิดชอบของ กรมการขนส่งทางบก ซึ่งมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและภาษีรถ ตามอำนาจหน้าที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 กรมการขนส่งทางบกจึงต้อง รับภาระการให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมาก แต่ในขณะเดียวกันรัฐบาลมีนโยบายการเพิ่ม อัตรากำลังของข้าราชการ ให้หน่วยงานของรัฐแต่ละแห่งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจมากขึ้น การให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการในการดำเนินการทางภาษีรถยนต์ก็ยังไม่สามารถให้บริการ ประชาชนได้เต็มที่ และจากตู้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่กรมการขนส่งทางบกจัดตู้ไว้ให้ โดยเฉพาะความไม่สะดวกในการมาติดต่อเพื่อดำเนินการชำระภาษีรถยนต์ประจำปี ทำให้การ ให้บริการของกรมการขนส่งทางบกถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าขาดประสิทธิภาพ ล่าช้า และไม่ทันสมัย ผู้มารับบริการต้องผ่านขั้นตอน และกฎระเบียบที่ยุ่งยาก แต่ในปัจจุบันมีการปฏิรูประบบราชการ อันเนื่องจากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ทำให้กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ปรับปรุง ระบบบริการราชการให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ ประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชแนวใหม่ ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่าง ชัดเจนมีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับและกำหนดนโยบายในการ ปฏิบัติราชการ เพื่อให้กระทรวงคมนาคมสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน, 2546)

สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ตั้งขึ้นตามนโยบายของ กรมการขนส่งทางบก ที่ต้องการขยายงานบริการออกไปทั่วราชอาณาจักร และเพื่อให้การควบคุมกิจการขนส่งเป็นไปด้วยความมีระเบียบเรียบร้อย กรมการขนส่งทางบก จึงตั้งสำนักงานขนส่งจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี 2504 โดยเริ่มที่จังหวัดจันทบุรี เพชรบุรี และนครสวรรค์ และทยอยเปิดในจังหวัดต่างๆ เพิ่มเติมตามลำดับ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2508 สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี จึงถือกำเนิดขึ้นพร้อมๆ กับสำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา พังงา ปราจีนบุรี

มหาสารคามและพิษณุโลก โดยปีแรกที่เปิดทำการ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรีได้เช่นาอาคารของเอกชน บริเวณที่ (ตั้งสำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรีในปัจจุบัน) ใกล้สี่แยกเอราวัณ ถนนพหลโยธิน ก่อนจะย้ายมาอยู่ที่สำนักงานแห่งใหม่บริเวณที่อยู่ปัจจุบัน เมื่อปี พ.ศ. 2510 ในพื้นที่ 5 ไร่ ประกอบด้วยอาคารสำนักงาน 2 หลัง โรงงานตรวจสภาพรถและบ้านพักข้าราชการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ได้มีการพัฒนารูปแบบการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีตาม กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2522 ให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้ได้รับความสะดวกอย่างต่อเนื่อง แต่ปริมาณประชาชนผู้มาใช้บริการมีปริมาณมากขึ้น และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับพื้นที่สำหรับ ใช้ในการจอดรถบริเวณสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี มีจำกัดส่งผลทำให้ประชาชนต้องรอรับบริการ เป็นเวลานาน และด้วยจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19

ดังนั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี มีบริการรับชำระภาษีรถผ่านช่องทาง 1 One Stop Service เคาน์เตอร์ ณ สำนักงานขนส่งลพบุรี 2. เสียภาษี ณ ห้างสรรพสินค้าโครงการ “ช้อปให้พอแล้วต่อภาษี (Shop Thru For Tax) (งดใช้บริการเนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด19) 3.เลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ได้เพิ่มช่องระบบการบริการชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี เริ่มใช้บริการเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2562 มาให้บริการซึ่งเป็นระบบรูปแบบใหม่เป็นการสอดรับกับกลยุทธ์ของกรมการขนส่งทางบก ด้านการพัฒนางาน ด้านบริการประชาชน ซึ่งต้องพัฒนางานการให้บริการทุกด้านแก่ ประชาชนโดยการปรับปรุงระบบงานให้สะดวกรวดเร็วง่ายต่อการใช้บริการของประชาชน ลดขั้นตอน การติดต่อราชการ มีระบบงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงความพอใจ

แต่เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ในปัจจุบันมีการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1-2 เมตร ทำให้สถานที่บริการประชาชนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และเกิดการแออัดของประชาชนผู้มาใช้บริการ ข้อจำกัดในการใช้บริการด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดช่องว่างต่อการบริการระหว่างบุคลากร และประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับ และเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจที่บอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ที่มาใช้บริการชำระภาษีรถยนต์ด้วยเหตุผลเหล่านี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประชาชนผู้มารับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด มีทัศนคติต่อหน่วยงานที่มาใช้บริการอย่างไร ในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการชำระภาษีรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ในสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19

2.เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

3.เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประกอบด้วยผู้มาชำระภาษีรถยนต์ประจำปี ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

จำนวน 241,631 คัน(ข้อมูลปี 2562) ขนาดของตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างตามวิธีของ อ. Taro Yamane ได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง ดังกล่าว

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

2.พฤติกรรมการมาใช้บริการ ได้แก่ ประเภทรถที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ .ความถี่ในการมาใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการ

ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .ด้านคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการศึกษาเป็นการศึกษาการมาชำระภาษี ในช่วงปี พ.ศ.2563 จนถึง 15 ตุลาคม 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม**(Questionnaire)** ที่ใช้เก็บข้อมูลประชาชนผู้มาชำระภาษีรถยนต์ โดยจะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานการปฏิบัติงาน มิติด้านความพึงพอใจของ

ประชาชน รวมทั้งความคิดเห็นที่มีต่อการวัดความพึงพอใจของประชาชนในการประเมินผลด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นสามส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว (Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินประสิทธิผลของสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale Questionnaire)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับ ความคิดเห็นของการนำตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของประชาชนมาใช้ประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน และ ข้อเสนอแนะ อื่นที่เห็นว่าเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน ของ ช่องทาง One Stop Service เคาน์เตอร์ และรับกลับคืนด้วยตนเอง โดยการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยและทำการเก็บข้อมูล ทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามอีกครั้ง หลังจากนั้น นำไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะต้องผ่านการวิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ใน การวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นเพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนสถิติพรรณนาผู้วิจัยจะวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุและการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงเป็นรายคู่