

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชน  
ระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ

FACTORS INFLUENCING PEOPLE'S CHOICE OF ANNUAL CAR TAX  
PAYMENT SERVICE BETWEEN THE NORMAL METHOD AND THE TAX  
WHEELING METHOD IN CHAIYAPHUM PROVINCE

<sup>1</sup>ฤดี ขะพินิจ, <sup>2</sup>สมปอง สุวรรณภูมา และ<sup>3</sup>ณัฐดนัย แก้วโพนงาม

<sup>1</sup>Ruedee Khapinit, <sup>2</sup>Sompong Suwannaphuma  
and <sup>3</sup>Natdanai Kaewphonngam

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ประเทศไทย  
Chaiyaphum Rajabhat University, Thailand

<sup>1</sup>ruedee8811@gmail

Received: July 12, 2023; Revised: July 25, 2023; Accepted: August 25, 2023

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ระดับการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ และ 3) แนวทางการพัฒนาการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ เป็นการศึกษาเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดชัยภูมิประจำปี 2564เขตจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลภาครัฐ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 10 คน มาใช้หาข้อมูลในการสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรแบบเป็นลำดับขั้น และการพรรณนา จำแนกข้อมูล จัดทำบรรณานุกรมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล เขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์

<sup>1</sup>นักศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

<sup>3</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ประกอบการอภิปรายผลผลการวิจัย พบว่า ระดับการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน พบว่า ระดับการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรตาม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$  S.D.=.32) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$  S.D.=.30) ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$  S.D.=.10) และด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$  S.D.=.65) ตามลำดับ คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทุกด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ( $X_3$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ( $X_4$ ) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ( $X_1$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .421 .273 และ .038 ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** การเลือกใช้บริการ, ชำระภาษีรถประจำปี, ประชาชน

## Abstract

The objectives of this research were 1) the level of people's choice of annual car tax payment service between the normal method and the tax rolling method in Chaiyaphum province. 2) Factors influencing the selection of the annual car tax payment service of the and 3) guidelines for developing people's choice of annual vehicle tax payment service between the normal method and the tax rolling method in Chaiyaphum Province It is a combination of quantitative research and qualitative research. The samples used in the research were 400 people who have the right to vote in Chaiyaphum Province Information contributors from government informants A group of people who gave information from government officials, numbering 10 people, were used to find information in the interview The research tools were questionnaires. and interview form The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, multiple regression analysis using hierarchical variable selection method, and data description, classification, data analysis and analyze the data Write a report according to the objectives accompanying the discussion of the results. The research found that. The level of people's choice of annual car tax payment service between the normal method and the wheel-to-tax method in Chaiyaphum Province the dependent variables overall, it was found that the level of people's choice of the annual car tax payment service between the normal method and the tax method. Wheeling

towards tax in Chaiyaphum Province The dependent variable was at the medium level ( $\bar{X} = 3.04$  S.D.=.32) In descending order as follows Organizational culture was at a moderate level ( $\bar{X} = 3.15$  S.D.=.30), satisfaction was at a moderate level ( $\bar{X} = 3.03$  S.D.=.10), and efficiency was at a moderate level ( $\bar{X} = 3.01$  S.D.=.65), respectively. Weight of importance of factor variables influencing people's choice of annual vehicle tax payment service between normal method and wheeled vehicle tax method in Chaiyaphum Province Overall in all aspects, it was found that service behavior and method (X3), service channel (X4), process or service process (X1) had a predictive coefficient in raw score (b) of .421. .273 and .038, respectively.

**Keyword:** Service selection ; Annual car tax payment; People

## บทนำ

ปัจจุบันการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการตัดสินใจเลือกซื้อรถ และเลือกบริการหลักการขายของประเภทรถต่างๆ มีจำนวนมากที่มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีความทันสมัยและมีความช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของรถสูงขึ้น จึงทำให้รถทุกๆ ประเภทไม่ว่าจะเป็นรถยนต์ส่วนบุคคล รถตู้ รถกระบะ รถบรรทุก และรถจักรยานยนต์ หรือแม้แต่รถทุกประเภทอื่นๆ สามารถที่จะนำมาอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขับขี่และผู้รับบริการโดยสารมากขึ้นอีกด้วย รวมทั้งการสร้างรูปลักษณ์ของรถที่มีความแปลกใหม่ทันสมัย ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ขับขี่ที่มีความแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ด้วยข้อดีต่างๆ นี้เองจึงเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคเกิดความต้องการที่จะซื้อรถจำนวนเพิ่มมากยิ่งขึ้น จากอดีตเป็นจำนวนมากในปัจจุบันถึงแม้เศรษฐกิจจะยังอยู่ตัวก็ตาม เนื่องจากปัจจุบันรถทุกประเภทได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวันของประชาชน ที่ใช้สำหรับเป็นพาหนะสำหรับการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ และเพื่อสำหรับประกอบอาชีพทำมาหากิน ดังนั้นเราจึงมองเห็นในภาพรวมได้ว่ารถมีความสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างมากขึ้น จึงทำให้มีตัวแทนศูนย์บริการตัวแทนจำหน่ายรถประเภทต่างๆ หลายแห่งทั่วประเทศทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีจำนวนหลากหลายอาชีพมาก ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีปริมาณมากติดอันดับต้นๆ ของโลก โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นมามีรถที่ออกใหม่เพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ และในส่วนมากจะเป็นในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล นั้นจึงแสดงให้เห็นว่ามีการออกรถทุกประเภทเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลดังนั้นการที่มีปริมาณรถยนต์ทุกประเภทจำนวนมากขึ้นในแต่ละปี จึงทำให้ทุกๆ ปีจะมีรถที่จะต้องมาต่อทะเบียนและมาชำระภาษีมากยิ่งขึ้นไปด้วย ซึ่งอัตราการเพิ่มมากขึ้นของจำนวนรถนั้นจึงทำให้กรมขนส่งทางบกต้องมาแบกรับภาระที่มากยิ่งขึ้นในการให้บริการจัดการเกี่ยวกับรถและภาษีรถ (จิรศักดิ์ รอดจันทร์, 2556 : 45)

กรมขนส่งทางบกซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคม ได้ถูกกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลเรื่องเกี่ยวกับการขนส่งทางบกประเภทต่างๆ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม พ.ศ.2545 เป็นต้นมา ซึ่งมีการกิจหลักเกี่ยวกับการจัดระเบียบของการขนส่งทางบก กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ควบคุม ควบคุม ผู้ที่ใช้รถให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ รวมทั้งประสานงานและวางแผนของระบบขนส่งให้เชื่อมโยงต่อระบบอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และมีความปลอดภัย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ในแต่ละปีมีจำนวนรถทุกๆ ประเภทเพิ่มมากขึ้น และจำนวนรถที่มาใช้บริการในการชำระภาษีรถประจำปีมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้บริการชำระภาษีเป็นอย่างมาก เมื่อถึงครบกำหนดเวลาในการชำระภาษีรถประจำปีมากยิ่งขึ้นนั้น จากเดิมกรมการขนส่งทางบกมีช่องทางให้บริการชำระภาษีประจำปีวิธีเดียวซึ่งนั่นก็คือการรับชำระภาษีรถแบบปกติ นั้นจึงบ่งบอกถึงความยังไม่พอและไม่สามารถให้บริการกับประชาชนและอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีมากขึ้นยิ่งขึ้นในทุกวันนี้เท่าที่ควร จึงเป็นสาเหตุของความล่าช้าในการเข้ารับบริการของผู้ชำระภาษีรถแต่ละราย (สมคิด บางโม, 2558 : 79) จากการพัฒนาในการแก้ไขปัญหาความหนาแน่นและความล่าช้าของการชำระภาษีรถประจำปีของกรมขนส่งทางบกและสำนักงานเขตขนส่งพื้นที่ต่างๆ ทั่วไปในแต่ละจังหวัดและประเทศไทย จึงเป็นเหตุให้กรมขนส่งทางบกพัฒนาวิธีการชำระภาษีรถประจำปีรูปแบบใหม่ๆ ขึ้นมาใช้ โดยกรมขนส่งทางบกได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติต่างๆ จนได้มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มากขึ้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนและตั้งใจให้ผู้ชำระภาษีตามกำหนดเวลาที่กำหนด เพื่อลดอัตราการค้างชำระภาษีรถที่เกิดขึ้นในแต่ละปีที่ผ่านมาให้มีจำนวนที่น้อยลง และให้เกิดความคล่องตัวในการชำระภาษีรถมากยิ่งขึ้น (อภิญา เลื่อนฉวี, 2552 : 147)

การชำระภาษีด้วยวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีนั้นถึงแม้จะเป็นวิธีที่เริ่มมีมาไม่นานนักแต่การชำระภาษีรถด้วยวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีนั้นกลับได้รับความนิยมจากผู้รับบริการในจังหวัดชัยภูมิที่มารับการบริการอย่างมากรองลงมาจากรีชำระภาษีด้วยวิธีปกติ จากข้อมูลทางสถิติ ด้านจำนวนรถที่เข้ามาชำระภาษีประจำปีระหว่างช่องทางปกติกับช่องทางเลื่อนล้อต่อภาษี ผลปรากฏว่า จำนวนรถที่มาใช้บริการชำระภาษีผ่านช่องทางเลื่อนล้อต่อภาษีในปี พ.ศ. 2564 มีจำนวนรถที่มาใช้บริการชำระภาษีผ่านช่องทางเลื่อนล้อต่อภาษีจำนวน 82,459 คัน ซึ่งจะแสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนมีความนิยมในการเลือกใช้บริการชำระภาษีผ่านช่องทางเลื่อนล้อต่อภาษีเพิ่มสูงขึ้นโดยร้อยละของการเปลี่ยนแปลงอยู่ที่ 4.84 จากการที่ประชาชนผู้ใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีมีจำนวนมากขึ้นในทุกๆ ปี จึงทำให้เจ้าหน้าที่และสถานที่ในการให้บริการไม่สามารถบริการรับรองผู้มาใช้บริการได้เพียงพอ และจึงทำให้ประชาชนในจังหวัดต้องใช้เวลาพอสมควรในการเข้ารับบริการในแต่ละครั้ง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทั้งการเพิ่มสถานที่ให้บริการเพื่อประชาชนสามารถชำระภาษีรถประจำปีได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น (ข้อมูลจากสถิติของกองแผนงานกรมการขนส่งทางบกจังหวัดชัยภูมิ 2565) ประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้วิจัย ศึกษวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธี

เลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ และแนวทางการพัฒนาการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ระดับการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ
3. แนวทางการพัฒนาการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ

## วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ. ได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการรับชำระภาษีรถประจำปี 2564 ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 193,104 คน (ข้อมูลสถิติการรับชำระภาษีประจำปี สำนักงานขนส่งจังหวัดชัยภูมิ 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดชัยภูมิประจำปี 2564 จำนวน 193,104 คน คำนวณหาจำนวนตัวอย่างตามสูตรทายามาเน่ (Yamane, 1973) ได้ จำนวน 400 คน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแนวทางการพัฒนาการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) พิจารณาคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สามารให้ข้อมูลองค์ความรู้ ความเป็นมา สภาพปัจจุบันและแนวทางการพัฒนาการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ โดยแยกเป็น 1 กลุ่มๆ 10 คน เป็นจำนวน 10 คน ในสำนักงานขนส่งจังหวัดชัยภูมิ คือ 1) ข้าราชการจำนวน 5 คน 2) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 5 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ เป็นการศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปที่เกี่ยวกับศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้าน

กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านผู้ให้บริการให้ความสำคัญสูงสุด 3) ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาระดับการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจ 2) ด้านประสิทธิภาพ และ 3) ด้านวัฒนธรรมองค์การ

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) เป็นมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale) และเรียงลำดับ (Ordinal scale)

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ ด้านวัฒนธรรมองค์การ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ ดังนี้ (Likert, 1932, p.1 - 55)

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการให้ความสำคัญสูงสุด ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ เป็นคำถามประเภทสัมภาษณ์เชิงลึกในภาคสนาม

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล (เชิงปริมาณ) หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล (เชิงคุณภาพ) หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยคัดเลือกและจำแนกข้อมูลจัดระเบียบข้อมูลให้เป็นระบบจัดทำบรรณานุกรมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปเขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยต่อไป

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ สรุปผล ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่อายุตั้งแต่ 31-40 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคืออายุ 18-30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนเป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงนามีอาชีพข้าราชการ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

2. การเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน พบว่า ระดับการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรตาม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.04$  S.D.=.32) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.15$  S.D.=.30) ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.03$  S.D.=.10) และด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.01$  S.D.=.65) ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรต้น โดยรวมทุกด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรต้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.01$  S.D.=.22) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.14$  S.D.=.33) ด้านผู้ให้บริการให้ความสำคัญสูงสุด อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.12$  S.D.=.21) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.05$  S.D.=.70) ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.04$  S.D.=.74) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.02$  S.D.=.40) ตามลำดับ

ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทุกด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ( $X_3$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ( $X_4$ ) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ( $X_1$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .421 .273 และ .038 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการกับประชาชนเกิดความประทับใจและได้มีความสะดวกสบาย มีการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงานในการสร้างความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่ตนเองรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการกับประชาชนเกิดความ

ประทับใจและได้มีความสะดวกสบาย โดยการมีส่วนร่วมในภาระงานในสายงาน ทั้งตระหนักถึง รับผิดชอบภาระงานในหน้าที่งานที่กำลังปฏิบัติ และการทดสอบความสามารถ ความชำนาญให้กับ พนักงานเพื่อความก้าวหน้าองค์กร การรับบริการและประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดฝึกอบรมไปศึกษาดูงาน การวางแผน กำหนดการปฏิบัติ การประเมิน การนำข้อเสนอแนะไป วางแผน หน่วยงานจัดวิทยากรเข้ามาอบรมขั้นตอนการให้บริการ การประเมินขั้นตอน ประชุม ชี้แจงขั้นตอน โดยใช้ความเชี่ยวชาญในภาระงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดชัยภูมิมีการบริการที่ดีให้มีความรวดเร็วในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จัดการประชุมการทำงานให้กับสมาชิก เพื่อพนักงานมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์โดยการมีส่วนร่วมจัดสรรสวัสดิการสนับสนุนพนักงานใน การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ในการทำงานของพนักงานทุกฝ่ายกับการบริการกับประชาชนที่มารับ บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชน ระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่อายุตั้งแต่ 31-40 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.0 รองลงมาคืออายุ 18-30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนเป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ศิวยพรหมณ์และคณะ (2562) ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ต่อผู้รับบริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนครพนมบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการ ให้บริการ เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรม และวิธีการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง และด้านประชาสัมพันธ์เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญน้อยที่สุด ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับ ชำระภาษีไม่แตกต่างกันในทุกด้านผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการรับชำระภาษีแตกต่างกันทุก ด้าน ยกเว้นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการรับชำระภาษีทุกด้าน และโดยรวมแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการรับชำระภาษี ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพฤติกรรมและวิธีการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรตาม โดยรวมทุกด้าน พบว่า ระดับการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรตาม อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.04$  S.D.=.32) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.15$  S.D.=.30) ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.03$  S.D.=.10) และด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.01$  S.D.=.65) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐสินี วัตสง่า (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี 2.1 พบว่าผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ พบว่าผู้รับบริการที่มี เพศ รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 2.2 พบว่าผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมมารมาใช้บริการ แตกต่างกัน ประเภทรถที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการความถี่การเข้าใช้บริการระยะเวลาที่รอใช้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรต้น ตัวแปรต้น โดยรวมทุกด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรต้น ตัวแปรต้น อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.01$  S.D.=.22) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.14$  S.D.=.33) ด้านผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูงสุด อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.12$  S.D.=.21) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.05$  S.D.=.70) ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.04$  S.D.=.74) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X}=3.02$  S.D.=.40) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ศิวายพราหมณ์และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ต่อผู้รับบริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง และด้านประชาสัมพันธ์เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีไม่แตกต่าง

กันในทุกด้านผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการรับชำระภาษีแตกต่างกันทุก ด้าน ยกเว้นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการรับชำระภาษีทุกด้านและโดยรวมแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษี ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อต่อภาษีในเขตจังหวัดชัยภูมิ โดยรวมทุกด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ( $X_3$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ( $X_4$ ) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ( $X_1$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .421 .273 และ .038 ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัชชา จินสักโตและคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1. บริบทและสภาพการดำเนินงานในการต่อ ทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีการ ดำเนินงานให้บริการ มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน และแก้ไขปัญหาการจราจรภายในหน่วยงาน เมื่อทำการวิเคราะห์ สามารถสรุปข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทั้งหมด 17 คุณลักษณะ 2. ผลการประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.= 0.61) พบว่า การให้บริการด้านความพึงพอใจต่อผลของการ ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.= 0.70) รองลงมา คือ การให้บริการ ในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.= 0.60) ลำดับต่อมา คือด้านความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96$ , S.D.= 0.71) และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.94$ , S.D.= 0.70) และ 3. แนวทางการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีในการให้บริการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี พบว่า ควรให้ความสำคัญกับ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ควรมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาความรู้แก่ เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีเพิ่มช่องทางการให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และควรปรับปรุงเส้นทางการให้บริการต่อทะเบียนรถให้เป็นเส้นทางเฉพาะเพื่อให้พร้อมต่อการบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการกับประชาชนเกิดความประทับใจและได้มีความสะดวกสบาย มีการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงานในการสร้างความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่ตนเองรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการกับประชาชนเกิดความประทับใจและได้มีความสะดวกสบาย โดยการมีส่วนร่วมในภาระงานในสายงาน ทั้ง तरहักถึงรับผิดชอบภาระงานในหน้าที่งานที่กำลังปฏิบัติและการทดสอบความสามารถ ความชำนาญให้กับพนักงานเพื่อความก้าวหน้าองค์กร การรับบริการและประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดฝึกอบรมไปศึกษาดูงาน การวางแผน กำหนดการปฏิบัติ การประเมิน การนำข้อเสนอแนะไปวางแผน หน่วยงานจัดวิทยากรเข้ามาอบรมขั้นตอนการให้บริการ การประเมินขั้นตอน ประชุม

ชี้แจงขั้นตอน โดยใช้ความเชี่ยวชาญในภาระงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดชัยภูมิมีการบริการที่ดีที่มีความรวดเร็วในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จัดการประชุมการทำงานให้กับสมาชิกเพื่อพนักงานมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์โดยกรมมีส่วนร่วมจัดสรรสวัสดิการสนับสนุนพนักงานในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ในการทำงานของพนักงานทุกฝ่ายกับการบริการกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสชนก ทิพย์รักษา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ : กรณีศึกษา การให้บริการรับชำระภาษีรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีกรมการขนส่งทางบก ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า องค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้และวัฒนธรรมองค์การ ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการนำนวัตกรรมมาใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการรองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมตามลำดับ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณยังพบว่าหน่วยงานที่ให้บริการต่างกันผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

มีการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงานในการสร้างความรู้ความเข้าใจในภาระงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีความตระหนักถึงรับผิดชอบภาระงานในหน้าที่งานที่กำลังปฏิบัติและการทดสอบความสามารถ มีการสร้างกลไกความชำนาญให้กับพนักงานเพื่อความก้าวหน้าองค์กร มีการวางแผน กำหนดการปฏิบัติ การประเมิน การนำข้อเสนอแนะไปวางแผน หน่วยงานจัดวิทยากรเข้ามาอบรมขั้นตอนการให้บริการ การประเมินขั้นตอน

## เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window* (พิมพ์ครั้งที่ 12).

กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.

จิรศักดิ์ รอดจันทร์. (2556). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา: หลักการและบทวิเคราะห์*. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐสินี วัดสง่า. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระภาษีรถ ณ สำนักงาน*

*ขนส่งจังหวัดลพบุรี*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัชชา จินสักโตและคณะ. (2561). *การประเมินผลการบริการที่เป็นเลิศในการต่อทะเบียนรถแบบ*

*เคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax)* ของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. บัณฑิต

วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

มนัสชนก ทิพย์รักษา. (2556). *ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ : กรณีศึกษา การให้บริการรับชำระภาษรรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษีกรมการขนส่งทางบก.* บัณฑิตวิทยาลัย :สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมคิด บางโม. (2558). *องค์การและการจัดการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.

อภิญา เลื่อนฉวี. (2552). *กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ.* กรุงเทพฯ : วิทยุชน.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.3rdEd.*New York.Harper and Row Publications.

