



การประชุมวิชาการระดับชาติ "วิทยาการจัดการวิชาการ 2015" วิจัยเพื่อสร้างสรรค์เศรษฐกิจชุมชนสู่ประชาคมอาเซียน

คณะวิทยาการจัดการ
เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ



โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ "วิทยาการจัดการวิชาการ 2015"
จัดทำโดยเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ
วันที่ 20-21 กุมภาพันธ์ 2558 ณ โรงแรมดิเอ็มเพรส ถนนข้ามคลอง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เจพาระดับปริญญาตรี

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ร่วมกับ เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคเหนือ ซึ่งประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย ได้จัดการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ วิทยาการจัดการวิชาการ 2015 : วิจัยเพื่อ สร้างสรรค์เศรษฐกิจชุมชนสู่ประชาคมอาเซียน ในระหว่างวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558 ณ โรงแรมดิเอ็ม เพรส จังหวัดเชียงใหม่ ขึ้นโดยมุ่งเป็นเวทีนำเสนอผลงานวิชาการ งานวิจัย งานวิจัยในชั้นเรียน การ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ทางด้านงานวิจัย และการเผยแพร่ผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อ องค์กรสาธารณชนและวงวิชาการของนักวิจัย อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

สำหรับการจัดทำเอกสารประกอบการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากความร่วมมือของหลายฝ่าย ขอขอบคุณนักวิจัย คณะทำงาน ตลอดจน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้คงอำนวย ประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องตามสมควร

คณะกรรมการดำเนินการจัดการประชุมวิชาการ
20 กุมภาพันธ์ 2558

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงานวิจัย การประชุมวิชาการระดับชาติ
 “วิทยาการจัดการวิชาการ 2015 : วิจัยเพื่อสร้างสรรค์เศรษฐกิจชุมชนสู่ประชาคมอาเซียน”
 วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558
 ณ โรงแรมดิเอ็มเพรส อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

ที่	ตำแหน่งทางวิชาการ	ชื่อ	สกุล	มหาวิทยาลัย
1	ศาสตราจารย์ ดร.	ทรงศักดิ์	ศรีบุญจิตต์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2	รองศาสตราจารย์ ดร.	อารีย์	เชื้อเมืองพาน	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
3	รองศาสตราจารย์ ดร.	นรินทร์	นำเจริญ	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4	รองศาสตราจารย์ ดร.	ธเนศ	ศรีวิชัยลำพันธ์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5	รองศาสตราจารย์ ดร.	อภิรักษ์	จันตะนี	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุยงยา
6	รองศาสตราจารย์	จำเนียร	บุญมาก	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
7	รองศาสตราจารย์	ธีรภัทร	วรรณฤมล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
8	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	ประยุทธ์	วรรณอุดม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
9	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	ปรีดา	ศรีนฤวรรณ	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
10	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	ภูษนิศา	เดชเกิง	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
11	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	เยาวเรศ	เขาวนพูนผล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
12	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	พิชาภพ	พันธุ์แพ	มหาวิทยาลัยพายัพ
13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	อายุส	ห้วยเย็น	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	ชัยศ	สัมฤทธิ์สกุล	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	สิริศักดิ์	รัชชุตานติ	มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	หัตพงษ์	อวิโรธนานนท์	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	อนันตกุล	อินทรผดุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
18	อาจารย์ ดร.	กัญญพัสวี่	กล่อมธงเจริญ	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
19	อาจารย์ ดร.	ปิยวรรณ	สิริประเสริฐศิลป์	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
20	อาจารย์ ดร.	รัฐนันท์	พงศ์วิริทธิ์ธร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
21	อาจารย์ ดร.	ณภัทร	ทิพย์ศรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ชร.
22	อาจารย์ ดร.	ชัยเสกข์	พรหมศรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
23	อาจารย์ ดร.	ภัทริกา	มณีพันธ์	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
24	อาจารย์ ดร.	ฐิติกุล	ไชยวรรณ	มหาวิทยาลัยพายัพ
25	อาจารย์ ดร.	เทียน	เลรามัญ	มหาวิทยาลัยพายัพ
26	อาจารย์ ดร.	สุจิรา	ไชยกุลสินธุ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
27	อาจารย์ ดร.	อนุชา	กันทรดุษฎี	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
28	อาจารย์ ดร.	ชัยวัฒน์	นันทศรี	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

29	อาจารย์ ดร.	สุทธิลักษณ์	ชนะสุข	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอ่างทอง ศาลากลางจังหวัดอ่างทอง
30	อาจารย์ ดร.	พึงใจ	พิชยอนุรัตน์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (วิทยาเขตบางนา)
31	อาจารย์ ดร.	สิริกร	สันติโรจนกุล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
32	อาจารย์ ดร.	วสุวรรณ์	พงศ์ขจร	มหาวิทยาลัยศรีปทุม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงานวิจัย การประชุมวิชาการระดับชาติ
 “วิทยาการจัดการวิชาการ 2015 : วิจัยเพื่อสร้างสรรค์เศรษฐกิจชุมชนสู่ประชาคมอาเซียน”
 วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558
 ณ โรงแรมดิเอ็มเพรส อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

ที่	ตำแหน่งทางวิชาการ	ชื่อ	สกุล	มหาวิทยาลัย
1	ศาสตราจารย์ ดร.	มนัส	สุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2	รองศาสตราจารย์ ดร.	สมเดช	มุงเมือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
3	รองศาสตราจารย์ ดร.	ปจรรย์	ผลประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
4	รองศาสตราจารย์ ดร.	บุญทวรรณ	วิงวอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
5	รองศาสตราจารย์ ดร.	วีระศักดิ์	สมยานะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
6	รองศาสตราจารย์	พิไล	เลิศพงศ์พิรุฬห์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	สมบัติ	สิงฆราช	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
8	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	กมลณัฐ	พลวัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
9	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	ธรรมกิตต์	ธรรมโม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
10	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	อนุวัติ	ศรีแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
11	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	กมลทิพย์	คำใจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
12	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	กรวีร์	ชัยอมรไพศาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	เพชรรา	บุคสีทา	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	รัชนีวรรณ	บุญอนนท	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	สมเกียรติ	ชัยพิบูลย์	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	ไพฑูรย์	อินตะขัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	จตุรภัทร	วงศ์สิริสถาพร	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
18	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	อิราวัฒน์	ชมระกา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
19	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	กิ่งดาว	จินดาเทวิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
20	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	ปัญญिता	ชัยสนิท	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
21	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	พนิตสุภา	ธรรมประมวล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
22	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	วริศรา	เหล่าบำรุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
23	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	นวพร	ประสมทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
24	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	บุษยากร	ตีระพุดติกุลชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
25	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	วัฒนา	เย็นยง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
26	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	ปานฉัตร	อาการักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
27	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	เสรี	ปานชาง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
28	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.	อโนดาช	รัชเวทย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

29	อาจารย์ ดร.	ปะราสี	อเนก	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
30	อาจารย์ ดร.	กัลยา	ใจรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
31	อาจารย์ ดร.	อรกัญญา	กาญจนธรรากุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
32	อาจารย์ ดร.	กาญจนา	สุระ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
33	อาจารย์ ดร.	ประภาส	ณ พิกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
34	อาจารย์ ดร.	เสริมศิริ	นิตดา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
35	อาจารย์ ดร.	สุทธธีรัตน์	พลอยบุตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
36	อาจารย์ ดร.	อุษณีย์	เส็งพานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
37	อาจารย์ ดร.	ธัมมะทินนา	ศรีสุพรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
38	อาจารย์ ดร.	ลัสดา	ยาวิละ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
39	อาจารย์ ดร.	ศุภฤกษ์	เมธีโกคพงษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
40	อาจารย์ ดร.	โอหาร	เชี่ยวชาญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
41	อาจารย์ จสต.ดร.	จอห์นนพดล	วศินสุนทร	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
42	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ศุภฤกษ์	ธราพิทักษ์วงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
43	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ธวัชชัย	บุญมี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
44	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	จิรวรรณ	บุญมี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
45	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	เดชวิทย์	นิลวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
46	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ศิริจันทร์	เชื้อสุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
47	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	พรพิมล	วงศ์สุข	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
48	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ศิรสา	สอนศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
49	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	รัชนิกร	ปัญญา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
50	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	ดารารัตน์	ไชยาโส	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
51	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	มานพ	ชุ่มอุ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
52	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	นงลักษณ์	เรืองวิทยากรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์
พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน
โดย Serve Qual Model

**Service quality of vehicle taxation process as following the
statute year 1979 towards transportation office at Kampangsang
by SERVE QUAL MODEL**

เกตุวดี สมบูรณ์ทวี, วราภรณ์ รักไทย

Kedwadee Sombuntawee, Waraporn Rakthai

สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
จังหวัดเพชรบุรี เลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ถนนชะอำ-ปราณบุรี ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
76120

E-mail: Rakthai_nongmay@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการส่วนงานจัดเก็บภาษีรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน จำนวน 400 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 35-44 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการใช้บริการเป็นระยะเวลา 3-4 ปี ซึ่งมีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน และในส่วนของคุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) = 3.44 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.75

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ การจัดเก็บภาษีรถยนต์ และการบริการ

Abstract

The objectives of this research were to study examining Service quality of vehicle taxation process as following the statute year 1979 towards transportation office Kampangsang by SERVE QUAL MODEL. This research is the quantitative research with using the sample group amount 400 people and use the questionnaire to collect the information with then analyze by SPSS program. The data were analyzed by using mean, frequency, percentage and standard deviation. The result revealed that the most

respondent were male that around 35-44 year old, married, by most of educational is bachelor's degree and have the salary around 20,001 THB/month. The most sample group' consumption behavior is 3-4 years and the frequency of service is 1-3 times per month. And in terms of service quality revealed that, the overall service quality were at the medium agreed level is representing the mean (Mean) = 3.45 and the standard deviation (SD) = 0.75.

Keyword: Service Quality, Car Taxation, and Service

1. บทนำ

เนื่องจากรัฐบาลมีหน้าที่พัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงของประเทศ รัฐบาลจึงต้องมีระบบภาษีเป็นเครื่องมือในการหารายได้ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารประเทศให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ประเทศไทยต้องประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ความเชื่อมั่นในระบบการเงินและการเมืองของประเทศจึงลดน้อยลง การจัดการกับระบบจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความมั่นคงของประเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญ

กรมการขนส่งทางบก เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงคมนาคมในการจัดเก็บรายได้ภาษี เพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศและกระตุ้นระบบเศรษฐกิจต่างๆ รวมถึงยังมีส่วนสำคัญในการดำเนินการทางด้านภาษี เพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษีของกรมการขนส่งทางบก ที่มีความยุ่งยากและมีข้อจำกัดในหลายด้าน กล่าวคือ ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนลดลงเป้าหมายการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น ในขณะที่ ยังจำเป็นต้องมีมาตรการทางภาษี เพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของภาคเศรษฐกิจต่างๆ ดังนั้น แนวทางหลักที่จะทำงานให้บรรลุภารกิจได้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการชำระภาษีตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522

ปัจจุบัน การกระตุ้นความสนใจในการเสียภาษีกรมการขนส่งทางบกได้เร่งปรับปรุงการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ระบบสารสนเทศเป็นแกนนำในการให้บริการผู้เสียภาษีด้านต่างๆ การกำกับดูแลการเสียภาษีให้ถูกต้อง และเพื่อลดปัญหาการตรวจสอบภาษีย้อนหลัง รวมทั้งวางรากฐานทางด้านระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ทันสมัยแก่ผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนการปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กรมการขนส่งทางบกจึงต้องพยายามรักษาประสิทธิภาพของการทำงานให้เต็มขีดความสามารถ เช่นเดิม เนื่องจากในอนาคต สภาพแวดล้อมด้านต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงสูง และเนื่องจากสำนักงานขนส่งจังหวัดเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการขนส่งทางบกและปัจจุบันมีสำนักงานขนส่งจังหวัด 75 จังหวัด สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา 114 สาขา ซึ่งมีลักษณะงานเป็นงานควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางถนนภายในเขตจังหวัด โดยดำเนินการด้านการชำระภาษีของขนส่ง การวางแผน การจัดระเบียบการขนส่งภายในจังหวัด การบริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจัดเก็บภาษีของสำนักงานขนส่ง

ดังนั้น กรมการขนส่งทางบก ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงคมนาคมและประเทศในการรักษาเสถียรภาพและความแข็งแกร่งของภาครัฐ จึงจำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ภาษีที่มีความทั่วถึงเป็น

ธรรมและยั่งยืน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน อย่างไรก็ตาม มาตรการขนส่งทางบกในการจัดเก็บภาษีประจำปีรถในแต่ละประเภทตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 นั้นไม่เป็นไปตามเป้าหมายเท่าที่ควร มีรถที่ค้างชำระภาษีเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ซึ่งรัฐต้องเสียค่าใช้จ่ายในการออกหนังสือทวงภาษีรถที่ค้างชำระเกิน 3 ปี จึงมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาองค์กรหรือประเทศชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครปฐม สาขากำแพงแสน การจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557

4. ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality)

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) การบริการที่เลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้เกิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

คำว่า การบริการที่เลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ้มค่าเงิน

2. การวัดคุณภาพในการบริการ

การที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ ลูกค้าย่อมสร้างความคาดหวังขึ้นมาในใจ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละคนตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา แต่เมื่อมาใช้บริการแล้วลูกค้าจะได้สัมผัสกับประสบการณ์จริง แล้วลูกค้าจะนำมามาเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริง โดยที่การบริการที่มีคุณภาพมี 2 กรณี ดังนี้

2.1 ความคาดหวังไม่แตกต่างจากประสบการณ์จริง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการนั้นผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการได้ ถือว่ายังมีคุณภาพเพียงพอที่จะมาใช้บริการต่อไปได้

2.2 ประสบการณ์จริงเหนือกว่าความคาดหวัง ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพสูง เช่นนี้ลูกค้าย่อมเลือกเป็นลูกค้าอย่างจงรักภักดีกับธุรกิจที่บริการอย่างเกินความคาดหวัง ยิ่งบริการดีเพียงใด โอกาสการได้ลูกค้าถาวรยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

3. องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ดังนี้ (Lovelock, 2009)

3.1 สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สามารถสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ 7 (P7) สิ่งเหล่านี้ นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น บันไดที่สวยงาม แต่ต้องไม่สูงเกินไป ที่จอดรถที่หาประตูทางเข้าง่าย ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ เป็นต้น

3.2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นไปอย่างถูกต้อง และตรงกับวัตถุประสงค์ของการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

3.3 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รอคิวนาน รวมทั้งมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3.4 การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความสุภาพ และมีจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้ อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001: 2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่างๆ

3.5 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Empathy) องค์ประกอบข้อนี้เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการ

บริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักในการให้บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการ ที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Kotler, Philip. 2003) ได้กล่าวถึงการบริการว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าการบริการมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น การต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่ สถานที่ (place) บุคคล (people) เครื่องมือ (equipment) วัสดุสื่อสาร (communication material) สัญลักษณ์ (symbols) ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาชีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model ซึ่งเป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการส่วนงานจัดเก็บภาษีรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 400 คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนพนักงานให้ความสนใจ เอาใจใส่ในการช่วยเหลือต่างๆ ได้อย่างน่าประทับใจ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน จำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามชนิดให้เลือกตอบ โดยมีตัวเลือกให้ผู้บริโภคเลือกตอบตรงความต้องการของตนเอง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน จำนวน 22 ข้อ เป็นคำถามชนิดให้เลือกตอบ โดยเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแนวของ likert scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่ให้แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน จำนวน 1 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับวัดการศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model โดยใช้แนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนผลงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อขอคำแนะนำและทำการปรับปรุงแก้ไขจนมั่นใจว่าเนื้อหานั้นมีความเที่ยงตรง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จึงต้องนำมาทดสอบความ

เชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผล และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) ซึ่งผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.829 แสดงว่า เครื่องมือมีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง และแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขา กำแพงแสน โดยคำนวณหาร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขา กำแพงแสน โดยคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6. ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.50) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี (ร้อยละ 58.25) และมีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 90.00) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.50) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 56.25) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 45.50)

2. พฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขา กำแพงแสน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นระยะเวลา 3-4 ปี (ร้อยละ 51.75) ใช้การจัดเก็บภาษีแบบรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (ร้อยละ 78.50) มีเหตุผลในการใช้บริการคือ อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน สะดวกในการติดต่อ (ร้อยละ 49.75) ซึ่งมีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 90.50) วันที่มักไปใช้บริการคือ วันอังคาร (ร้อยละ 40.00) ช่วงเวลาในการใช้บริการคือ 8.30-10.00 น. (ร้อยละ 62.25) และบุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการคือ บิดา มารดา (ร้อยละ 50.25)

3. คุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขา กำแพงแสน พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขา กำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม (Mean=3.44) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.=0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (Mean=2.95), (S.D.=0.70) ด้านการรับประกัน (Assurance) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (Mean =3.08), (S.D.=0.74) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (Mean =2.97), (S.D.=0.79) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย (Tangibles) (Mean =4.22) (S.D.=0.74) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย (Mean= 4.01), (S.D. = 0.73) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน

คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)	4.22	0.74	เห็นด้วยมาก
1. ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานขนส่งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.26	0.67	เห็นด้วยมาก
2. สำนักงานขนส่งมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ	4.11	0.77	เห็นด้วยมาก
3. สำนักงานขนส่งมีการจัดที่นั่งได้อย่างเพียงพอและมีการตกแต่งสถานที่ที่สวยงาม	4.32	0.74	เห็นด้วยมาก
4. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบ สุภาพเรียบร้อย	4.13	0.77	เห็นด้วยมาก
5. บริเวณภายในและนอกมีความสะอาด เรียบร้อยและมีความปลอดภัย	4.31	0.76	เห็นด้วยมาก
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)	4.01	0.73	เห็นด้วยมาก
6. พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญ	4.01	0.63	เห็นด้วยมาก
7. พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.98	0.82	เห็นด้วยมาก
8. พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของท่าน	4.02	0.77	เห็นด้วยมาก
9. พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ	4.04	0.69	เห็นด้วยมาก
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	2.95	0.70	เห็นด้วยปานกลาง
10. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้ความช่วยเหลือดี	2.90	0.68	เห็นด้วยปานกลาง
11. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.27	0.73	เห็นด้วยปานกลาง
12. พนักงานมีระบบและขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	2.71	0.69	เห็นด้วยปานกลาง
13. พนักงานพร้อมที่จะให้ข้อมูลข่าวสารและให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา	2.94	0.71	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านการรับประกัน (Assurance)	3.08	0.74	เห็นด้วยปานกลาง
14. พนักงานมีความรู้ ทักษะ และให้บริการได้ตามมาตรฐานการบริการ	2.82	0.73	เห็นด้วยปานกลาง
15. การให้บริการทางด้านจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามมาตรฐานตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522	3.36	0.67	เห็นด้วยปานกลาง
16. พนักงานมีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความจริงใจในการบริการ	2.97	0.75	เห็นด้วยปานกลาง
17. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า	3.17	0.82	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	2.97	0.79	เห็นปานกลาง
18. พนักงานสามารถให้ความดูแลเอาใจใส่ผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.26	0.80	เห็นด้วยปานกลาง
19. พนักงานให้บริการผู้ใช้ทุกระดับอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	2.96	0.70	เห็นด้วยปานกลาง
20. พนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม วาจาสุภาพ และมีรอยยิ้มที่ดี	2.87	0.74	เห็นด้วยปานกลาง
21. พนักงานให้ความช่วยเหลือ ชี้แจงและแนะนำด้วยความเป็นกันเอง	3.12	0.83	เห็นด้วยปานกลาง
22. พนักงานให้ความสนใจ เอาใจใส่ในการช่วยเหลือต่างๆ ได้อย่างน่าประทับใจ	2.64	0.88	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.44	0.75	เห็นด้วยปานกลาง

7. สรุปและอภิปรายผล

สรุปผล

การศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.50) มีอายุระหว่าง 35-44 ปี (ร้อยละ 58.25) และมีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 90.00) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.50) ซึ่งประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 56.25) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 45.50)

2. จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นระยะเวลา 3-4 ปี (ร้อยละ 51.75) ซึ่งใช้การจัดเก็บภาษีแบบรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (ร้อยละ 78.50) มีเหตุผลในการใช้บริการคือ อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน สะดวกในการติดต่อ (ร้อยละ 49.75) ซึ่งมีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 90.50) วันที่มักไปใช้บริการคือ วันอังคาร (ร้อยละ 40.00) ช่วงเวลาในการใช้บริการคือ 8.30-10.00 น. (ร้อยละ 62.25) และบุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการคือ บิดา มารดา (ร้อยละ 50.25)

3. จากการศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) = 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) มีค่าเฉลี่ย (Mean) = 4.22 และ S.D. = 0.74 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) มีค่าเฉลี่ย (Mean) = 4.01 และ S.D. = 0.73 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ย (Mean) = 2.96 และ S.D. = 0.70 ด้านการรับประกัน (Assurance) มีค่าเฉลี่ย (Mean) = 3.08 และ S.D. = 0.74 และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) มีค่าเฉลี่ย (Mean) = 4.01 และ S.D. = 0.79 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ในการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ บริเวณภายในและนอกมีความสะอาด เรียบร้อยและมีความปลอดภัย มีการจัดที่นั่งได้อย่างเพียงพอและมีการตกแต่งสถานที่ที่สวยงาม การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบ สุภาพเรียบร้อย และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมภายนอกหรือทัศนียภาพของสถานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้บริโภค

รวมถึงเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จ ผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

2. คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ในการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า พนักงานให้บริการด้วยความชำนาญ ให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ตรงกับความต้องการของท่านและมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และ ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนหนึ่งของการวิจัย พบว่า การให้บริการโดยไม่มีข้อบกพร่อง มีความสามารถในการให้บริการอย่างเหมาะสม และมีการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึงและเต็มที่ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความภักดี

3. คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ในการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้ความช่วยเหลือเพื่อให้มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ มีระบบและขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ค่อยสะดวก ช้า และไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลข่าวสาร และให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการ กรณีศึกษาธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนหนึ่งของการวิจัยพบว่า วิธีปฏิบัติต่างๆ ในการให้บริการมีความคล่องตัว ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นที่พอใจ รวมถึงมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือส่งผลให้ผู้ใช้บริการเลือกรับบริการในครั้งถัดไป

4. คุณภาพการบริการ ด้านการรับประกัน (Assurance) ในการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความรู้ทักษะและให้บริการได้ตามมาตรฐานการบริการ มีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความจริงใจในการบริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของแสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการ กรณีศึกษาธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนหนึ่งของการวิจัยพบว่า การให้บริการทางด้านการเงินเป็นไปตามมาตรฐานของสถาบันการเงิน ซึ่งพนักงานปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการบริการ มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดและไม่ทำงานล่าช้าอยู่ในระดับมาก

5. คุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ในการจัดเก็บภาษีรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า พนักงานสามารถให้ความดูแลเอาใจใส่ผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ให้บริการผู้ใช้ทุกระดับอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ให้ความสนใจ เอาใจใส่ในการช่วยเหลือต่างๆ ได้อย่างน่าประทับใจ ให้ความ

ช่วยเหลือ ชี้แจงและแนะนำด้วยความเป็นกันเอง และให้บริการด้วยความอ่อนน้อม วาจาสุภาพ และมีมรรยาทที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอภิวัฒน์ จันกัน (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าในจังหวัดลำปางกับตราสินค้าธนาคารกรุงไทย ส่วนหนึ่งของการวิจัยพบว่า พนักงานสนใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เข้าใจในความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน มีความสำคัญมากต่อธนาคารที่ยอดเยี่ยม

8. ข้อเสนอแนะ

1. จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีรถยนต์ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน โดย Serve Qual Model ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า ด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ย (Mean) ต่ำที่สุด จึงควรแก้ไขในเรื่องของความสัมพันธ์กับการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือและพร้อมให้ข้อมูลข่าวสาร ควรมีการพัฒนาระบบขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการอีกด้วย

2. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพควบคู่กับการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็น คุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม สาขากำแพงแสน

3. ควรปรับปรุงพนักงานให้มีความสนใจ เอาใจใส่ผู้ที่ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและให้บริการผู้ที่ใช้บริการทุกระดับอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน อีกทั้งให้การช่วยเหลือในด้านต่างๆ ได้อย่างน่าประทับใจและเป็นกันเอง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการ

9. บรรณานุกรม

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2535. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์นโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) . พิมพ์ ครั้งที่1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ และ ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปีที่10. ฉบับที่1 วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แสงเดือน วันขัตดำรงศักดิ์. (2555). การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการ กรณีศึกษาธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อภิวัฒน์ จันกัน. (2553). ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าในจังหวัด
ลำปางกับตราสินค้าธนาคารกรุงไทย. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Kotler, Phillip. 2003. *Marketing Management*. 11 th. European edition, Prentice-Hall.

Lovelock, J. 2009. *Essentials of Services Marketing*. Prentice Hall