

การศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรด สำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรด (2) ศึกษาถึงเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษี (3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการงานทะเบียนและภาษี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการ ชำระภาษีประจำปีสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง จำนวน 100 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t -test และ F -test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีประจำปีในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้านมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนของการให้บริการ และ 4) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ

2. ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทรถต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการชำระภาษีประจำปีไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการชำระภาษีประจำปี ตามกฎหมายรถยนต์ ปัญหาด้านบุคลากรการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การอึดอัดใจ ให้ความเป็นกันเอง ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ การเดินทางมาติดต่อกับสำนักงานขนส่งฯ และด้านขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง ให้ประชาชนได้ทราบ

2. ควรปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีประจำปีให้กระชับมากขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ

3. ควรปรับปรุงเครื่องมือใช้ในการบริการชำระภาษีประจำปีให้ทันสมัย และควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการงานบริการให้มากกว่านี้

4. ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ และจัดที่นั่งพักสำหรับรอรับบริการเพิ่มขึ้นด้วย

5. ควรจัดสวนหย่อมภายในสำนักงาน เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศให้ร่มรื่นและสวยงาม

The three objectives of the study were (1) to measure the level of people's satisfaction with the vehicle registry and tax service, (2) to identify the factors related to their service satisfaction, and (3) to point out the problems and obstacles of the service in order to use the research results as a guideline to improve the service efficiency.

A questionnaire was used to collect the data from 100 people selected by accidental sampling, who came to pay an annual vehicle tax at the Transport Office in Pattalung Province. Percentage, mean, and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The findings were briefly stated below.

1. The overall satisfaction of the people with the service for annual vehicle tax payment was found to be at a rather high level. When the four components of the service satisfaction were considered, they could be ranked in order from the most to the least satisfaction as follows : 1) the place, 2) the personnel, 3) service procedures, and 4) facilities and equipment.

2. No significant difference in service satisfaction was found when gender, age, education, occupation, income and type of vehicle were considered.

3. Problems and obstacles in rendering service for annual tax payment were that the personnel seemed to have no good human relations (they did not smile nor were they friendly); that the service place was not good; that it was not convenient for people to travel to contact the Transport Office ; and that the service speed was slow.

Recommendations.

1. The Transport Office should improve its public relations work in spreading its information to the people.

2. The service procedures for annual vehicle tax payment should be reduced for rapid speed.

3. Office facilities for annual vehicle tax payment service should be modernized and more computers should be provided for this purpose.

4. A small garden within the office should be available to create nice and fresh atmosphere