

หัวข้อสารนิพนธ์ : ประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

ชื่อผู้เขียน : มนัสติยา สุวรรณพุ่ม

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี

สาขาวิชา : รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา : 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ในเดือน มกราคม 2554 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประมวลค่า มีระดับความเชื่อมั่น 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติเชิงอนุมาน t-test, F-test ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe'

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่ที่ควรให้ความสนใจคือประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.21 – 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าด้านอื่นๆ