



การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*
QUALITY MANAGEMENT OF VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES AT PROVINCIAL
LAND TRANSPORT OFFICE OF AYUTTHAYA

ไววิทย์ หามนตรี, อภิชาติ พานสุวรรณ*

Waiwit Hamontee, Apichat Pansuwan*

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พระนครศรีอยุธยา ประเทศไทย

Master of Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Phra Nakhon Si Ayutthaya, Thailand

*Corresponding author E-mail: apichat_asm@hotmail.com

*Tel: 094-978-2426

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งใช้กรอบแนวคิดวงจรเดมมิง (PDCA) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน คัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งใช้กรอบแนวคิดวงจรเดมมิง (PDCA) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ไม่แตกต่างกัน และ 3) แนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า 1) ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการบริการเพื่อพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง 2) ควรกำหนดนโยบายพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 3) ควรสร้างระบบติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และประเมินผลคุณภาพบริการอย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ: การบริหาร, คุณภาพการให้บริการ, วงจรบริหารงานคุณภาพ, การชำระภาษีรถยนต์, สำนักงานขนส่งจังหวัด

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of opinions among customers toward quality management of vehicle tax payment services at Provincial Land Transport Office of Ayutthaya, 2) to compare the opinions of customers toward quality management of vehicle

tax payment services classified by personal data, and 3) to propose the quality management of vehicle tax payment services at Provincial Land Transport Office of Ayutthaya. The study was divided into 2 steps. The first step was quantitative research, the sample group included 385 people who used the tax payment services at Provincial Land Transport Office of Ayutthaya. The research instrument used was a questionnaire based on the Deming cycle (PDCA) framework. The statistical tools used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and one - way ANOVA. And the second step was qualitative research, the key informants included 11 people selected by purposive sampling method. The research instrument was a semi - structured interview based on the Deming cycle (PDCA) framework, and the data was analyzed by content analysis. The results of the research were as follows: 1) overall, the level of customers' opinions regarding quality management of vehicle tax payment services was at a high level, 2) there was no significant difference in opinions among customers with different genders, ages, education levels, occupations, and incomes regarding the quality management of vehicle tax payment services, and 3) there were various the quality management of vehicle tax payment services program at Provincial Land Transport Office of Ayutthaya found that 1) continuous training programs should be provided for staff to enhance their service competencies and work - related skills; 2) policies for continuous service quality improvement should be systematically formulated and implemented; and 3) a comprehensive performance monitoring and evaluation system should be established to systematically assess staff performance and service quality.

Keywords: Management, Service Quality, PDCA Cycle, Vehicle Tax Payment, Provincial Land Transport Office

บทนำ

ในยุคของการปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาประเทศสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) การบริการสาธารณะของภาครัฐถูกคาดหวังให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านเอกสารและธุรกรรมต่าง ๆ เช่น สำนักงานขนส่งจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจดทะเบียนรถ การตรวจสอบเอกสารสิทธิของรถ และการจัดเก็บภาษีรถยนต์ประจำปีให้กับภาครัฐ การให้บริการที่ล่าช้า ซับซ้อน หรือไม่เป็นระบบ ย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโดยตรง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

บริบทของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดเศรษฐกิจสำคัญ มีการเติบโตทางอุตสาหกรรม การคมนาคม และการขนส่ง ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้มีการใช้รถยนต์และรถจักรยานยนต์จำนวนมากในพื้นที่ ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2569 ที่ผ่านมา มีผู้เข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับการชำระภาษีของรถประเภทต่าง ๆ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวน 5,857 คน (สุพิชญา ตริตะ, 2569) ขณะที่ข้อมูลรวมทั้งประเทศพบว่าทั่วประเทศไทยมีการจดทะเบียนรถยนต์มากกว่า 45 ล้านคัน ณ ปี 2568 ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจดทะเบียน EV และรถใหม่ที่เติบโตตลอดปี (กรุงเทพธุรกิจ, 2568) สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าในระดับจังหวัดที่มีสภาพเมืองและชุมชนหนาแน่นอย่างพระนครศรีอยุธยา ย่อมมีปริมาณรถยนต์ จดทะเบียนสูงตามไปด้วย ซึ่งเพิ่มปริมาณงานให้กับสำนักงานขนส่งในเรื่องการจดทะเบียน การต่ออายุภาษี และบริการด้านทะเบียนต่าง ๆ



ช่องทางการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้บริการเกี่ยวกับรถยนต์และภาษีที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง ช่องทางการบริการที่สำนักงานขนส่งโดยตรง การจดทะเบียนรถใหม่และรถโอน การต่อภาษีประจำปี การออกป้ายทะเบียนและเอกสาร กรมการขนส่งทางบก ระบบออนไลน์ของกรมการขนส่งทางบก ระบบ e - Service สำหรับต่อภาษีออนไลน์ และบริการอื่น ๆ ผ่านเว็บของกรมการขนส่งทางบกการประมวลทะเบียนรถเลขสวยออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ tabienrod.com ช่องทางพิเศษ/ อัตโนมัติ แอปพลิเคชัน Pao Tang ซึ่งให้บริการจ่ายภาษีรถยนต์ผ่านมือถือ พร้อมแสดงสติ๊กเกอร์ภาษีแบบดิจิทัลก่อนส่งของจริง ตู้บริการอัตโนมัติ (Kiosk) ในศูนย์บริการร่วมคมนาคม เพื่อชำระภาษีและบริการอื่น ๆ แบบ self - service ซึ่งการดำเนินงานผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ ยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ (Digital Transformation) พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย (Smart Service): เน้นการบริการแบบบูรณาการที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น แอปฯ ทางรัฐส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส (Openness & Participation): เปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนยกระดับกำลังคนดิจิทัล (Digital Capability) โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อลดขั้นตอนการบริการประชาชน เพิ่มความโปร่งใส และเปลี่ยนรูปแบบบริการสู่ดิจิทัลเต็มรูปแบบ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) จะเห็นได้ว่างานบริการชำระภาษีรถยนต์ของกรมการขนส่งทางบกจึงถูกพัฒนาเป็นระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หากมองในประเด็นผลกระทบต่อภาระงานด้านการรับชำระภาษี พบว่าการมีรถยนต์จำนวนมากในพื้นที่ส่งผลให้ปริมาณการรับชำระภาษีเพิ่มขึ้นมาก โดยเฉพาะในช่วงสิ้นปีและก่อนวันครบกำหนดภาษีประจำปี แม้จะมีช่องทางการชำระอัตโนมัติและออนไลน์ให้บริการ แต่สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยังพบว่า ผู้ใช้บริการบางส่วนยังไม่คุ้นชินกับระบบออนไลน์ มีผู้ใช้งานหนึ่งต้องการติดต่อบริการด้วยตนเองที่สำนักงาน ปัญหาทางเทคนิคระบบออนไลน์บางครั้งเกิดความล่าช้าหรือการเชื่อมต่อไม่เสถียร การสื่อสารและการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับช่องทางใหม่ ยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด ส่งผลให้คิวการให้บริการที่สำนักงานยังคงยาวในบางช่วงเวลา และเจ้าหน้าที่ยังต้องจัดการงานบริการเอกสารและคำร้องหลายรูปแบบควบคู่กันไป

จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมามุ่งศึกษาความพึงพอใจหรือการใช้เทคโนโลยีในการชำระภาษีรถยนต์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก แต่ยังคงขาดการศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์การบริหารคุณภาพการให้บริการโดยใช้กรอบแนวคิดวงจรเดมมิง หรือ PDCA Cycle (Deming, W. E., 1986) ในกระบวนการชำระภาษีรถยนต์โดยเฉพาะในระดับสำนักงานขนส่งจังหวัด ซึ่งงานวิจัยนี้จึงเข้ามาเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว ฉะนั้นผู้วิจัยเลือกใช้ PDCA (Plan - Do - Check - Act) เนื่องจากเป็นวัฏจักรการบริหารที่ช่วยพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและต่อเนื่อง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) วางแผน (Plan) เป็นการวางแผนปรับปรุงบริการ เช่น วิเคราะห์งานบริการเดิมและกำหนดเป้าหมาย 2) ดำเนินการ (Do) ลงมือปฏิบัติตามแผน เช่น ปรับระบบออนไลน์-จัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ 3) ตรวจสอบผล (Check) ตรวจสอบผล เช่น เทียบคิวบริการ ลดเวลา รวบรวมความเห็น และ 4) ปรับปรุงแก้ไข (Act) ทำการแก้ไขปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่องพร้อมยกระดับระบบ เหตุผลที่เลือกใช้ PDCA เพื่อให้การบริการมีระบบและชัดเจนยิ่งขึ้น สำหรับติดตามผลการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม คำนึงถึงมาตรฐานการบริการที่จับต้องได้ ลดเวลารอคอยและเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ รับมือกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างเป็นระบบ ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการใช้ PDCA บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น เวลารอคอยลดลง ระบบออนไลน์และช่องทางบริการอัตโนมัติถูกนำมาใช้ได้จริงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัด และมีการวัดผลงานที่เป็นรูปธรรม ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้นการจัดคิวและจัดสรรงานระหว่างช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม สอดคล้องกับณัฐณิษฐ์ อ่อนตาม กล่าวไว้ว่า กระบวนการบริหาร PDCA หรือวงจร Deming เป็นวงจรการบริหารที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้อย่างหลากหลาย นับตั้งแต่การบริหารกิจการต่าง ๆ การดำเนินชีวิตของบุคคลให้ประสบความสำเร็จ การทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ณัฐณิษฐ์ อ่อนตาม,

2562) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงสร้างแนวทางปฏิบัติที่เป็นแบบแผนและนำไปประยุกต์ใช้กับการกิจอื่น ๆ ภายในหน่วยงานได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 385 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของคอกเชรอน (Cochran, W. G., 1977) กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 โดยสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายจากกลุ่มผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์และได้รับบัตรคิวหมายเลขที่เท่ากัน ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีลักษณะคำตอบเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งใช้กรอบแนวคิดวงจรเดมมิง (PDCA) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวางแผน (Plan) ด้านดำเนินการ (Do) ด้านตรวจสอบผล (Check) และด้านปรับปรุงแก้ไข (Act) โดยมีลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบวิธีการของลิเคิร์ท ดังนี้ 5 เท่ากับ มากที่สุด 4 เท่ากับ มาก 3 เท่ากับ ปานกลาง 2 เท่ากับ น้อย และ 1 เท่ากับ น้อยที่สุด โดยแปลความหมายสำหรับการวัดระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามตอนที่ 2 ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2558)

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.21 - 5.00	ความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	ความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	ความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้ค่า IOC เท่ากับ 0.84 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.915 ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่วันที่ 9 - 18 มีนาคม พ.ศ. 2569 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว



ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสายงานผู้บริหารของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 คน กลุ่มสายงานผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน และกลุ่มประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ จำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างซึ่งใช้กรอบแนวคิดวงจรเดมมิง (PDCA) ผู้วิจัยทำการสร้างข้อมูลในแบบสัมภาษณ์โดยใช้กรอบแนวคิดข้างต้นประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวางแผน (Plan) ด้านดำเนินการ (Do) ด้านตรวจสอบผล (Check) และด้านปรับปรุงแก้ไข (Act) ซึ่งทำข้อมูลคู่ขนานกับขั้นตอนที่ 1 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นเชิงลึกที่มีความหลากหลายของแต่ละกลุ่มผู้ให้ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (n = 385)

การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านวางแผน (Plan)	4.22	.50	มากที่สุด
2. ด้านดำเนินการ (Do)	3.96	.66	มาก
3. ด้านตรวจสอบผล (Check)	4.06	.64	มาก
4. ด้านปรับปรุงแก้ไข (Act)	3.97	.66	มาก
ภาพรวม	4.05	.52	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านวางแผน (Plan) ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .50) รองลงมา คือ ด้านตรวจสอบผล (Check) ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .64) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านดำเนินการ (Do) ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .66)

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์							
	ด้านวางแผน		ด้านดำเนินการ		ด้านตรวจสอบผล		ด้านปรับปรุงแก้ไข	
	ค่า F	Sig.	ค่า F	Sig.	ค่า F	Sig.	ค่า F	Sig.
เพศ	1.03	.36	.10	.90	1.08	.34	.33	.72
อายุ	.19	.90	1.25	.29	1.59	.19	2.31	.08
ระดับการศึกษา	1.49	.19	1.80	.11	.71	.62	1.70	.13
อาชีพ	1.73	.11	1.07	.38	.72	.64	1.33	.24
รายได้	1.50	.19	.78	.57	.90	.48	1.08	.37

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านวางแผน (Plan) ด้านดำเนินการ (Do) ด้านตรวจสอบผล (Check) และด้านปรับปรุงแก้ไข (Act) ไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีแนวทาง ดังนี้

ด้านวางแผน (Plan) ควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงาน ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติย้อนหลังเพื่อคาดการณ์ปริมาณผู้ใช้บริการ และนำมาใช้ในการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น รวมถึงนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น ระบบจองคิวล่วงหน้าและระบบฐานข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ควรมีการกำหนดขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงการลดขั้นตอนและเอกสารที่ไม่จำเป็น และเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ตัวอย่างการให้คำสัมภาษณ์ด้านวางแผน (Plan) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังเช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 1 ให้ข้อมูลว่า

“...ควรกำหนดเป้าหมายการให้บริการที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน รวมถึงการวิเคราะห์ปริมาณผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา เพื่อนำมาจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม และควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการวางแผน เช่น ระบบจองคิวล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้...” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถและเจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน, 2569)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 2 ให้ข้อมูลว่า

“...ควรเน้นการคาดการณ์ความต้องการของประชาชน โดยใช้ข้อมูลสถิติย้อนหลังมาวิเคราะห์ เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและอุปกรณ์ นอกจากนี้ควรมีแผนรองรับในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่น ช่วงสิ้นปี...” (เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน, 2569)

ด้านดำเนินการ (Do) ควรปฏิบัติงานตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีการควบคุมคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยควรมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดระยะเวลาในการให้บริการ ควรมีการจัดสรรบุคลากรและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมถึงการประสานงานภายในทีมให้มีประสิทธิภาพ และควรมีความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน เช่น การเพิ่มจุดบริการหรือขยายเวลาให้บริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ควรลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ตรวจสอบเอกสารตั้งแต่ต้นทาง และจัดให้มีป้ายแนะนำขั้นตอน รวมถึงระบบคิวที่ชัดเจน และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ตัวอย่างการให้คำสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านดำเนินการ (Do) ดังเช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 1 ให้ข้อมูลว่า

“...ด้านการดำเนินการ (Do) เห็นว่าควรนำแผนที่กำหนดไว้มาปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละช่วงเวลา พร้อมทั้งกำกับดูแลการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ...” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถและเจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน, 2569)



ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 2 ให้ข้อมูลว่า

“...ควรให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบชำระภาษีออนไลน์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดขั้นตอน และลดระยะเวลาการให้บริการแก่ประชาชน...” (เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน, 2569)

ด้านตรวจสอบผล (Check) ควรมีการตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการอย่างเป็นระบบ โดยใช้ตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ระยะเวลาในการให้บริการ ความถูกต้องของงาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงควรมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหาร ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลผ่านแบบสอบถามหรือช่องทางรับข้อร้องเรียน และควรนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ตามลำดับ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามผล เช่น ระบบรายงานผลแบบเรียลไทม์ ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน อีกทั้งควรมีการเปิดเผยผลการดำเนินงานเพื่อสร้างความโปร่งใส และตรวจสอบการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม

ตัวอย่างการให้คำสัมภาษณ์ด้านตรวจสอบผล (Check) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังเช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 1 ให้ข้อมูลว่า

“...ควรมีการติดตามและประเมินผลการให้บริการอย่างเป็นระบบ โดยใช้ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เช่น ระยะเวลาการให้บริการ ความถูกต้องของงาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป...” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถและเจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน, 2569)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 2 ให้ข้อมูลว่า

“...ควรมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในรูปแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน รวมถึงการจัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม...” (เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน, 2569)

ด้านปรับปรุงแก้ไข (Act) ควรนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และกำหนดแนวทางในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนและแก้ไขปัญหาล่าช้าในการให้บริการ โดยการปรับปรุงควรมีความชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และตัวชี้วัดความสำเร็จ รวมถึงมีการติดตามผลหลังการดำเนินการ ควรส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร โดยนำข้อผิดพลาดมาเป็นบทเรียนเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ควรมีการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อลดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล และควรพัฒนาการให้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม

ตัวอย่างการให้คำสัมภาษณ์ด้านปรับปรุงแก้ไข (Act) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังเช่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 1 ให้ข้อมูลว่า

“...ควรนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และควรกำหนดแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง...” (หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถและเจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน, 2569)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 2 ให้ข้อมูลว่า

“...ด้านการปรับปรุงแก้ไข (Act) ควรมีการนำปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน เช่น ความล่าช้า หรือข้อผิดพลาดของระบบ มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยอาจปรับขั้นตอนให้กระชับขึ้น หรือเพิ่มเครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ...” (เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน, 2569)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่าหน่วยงานมีการบริหารคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดวงจรคุณภาพอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอน โดยแต่ละด้านมีความเชื่อมโยงและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิตย์ นาคธน และอภิชาติ พานสุวรรณ ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามภารกิจด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 15 พบว่า การบริหารงานตามภารกิจด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (อาทิตย์ นาคธน และอภิชาติ พานสุวรรณ, 2568) ผลที่ได้ไม่สอดคล้องกันเนื่องจากการศึกษาด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารอาจต้องผสานความร่วมมือจากหลายหน่วยงานหรือหลายฝ่าย เพื่อให้มาตรฐานการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าลักษณะของการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์เป็นบริการสาธารณะที่มีมาตรฐานเดียวกัน โดยหน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ และแนวทางการให้บริการอย่างชัดเจนและเป็นระบบ ทำให้ผู้ใช้บริการทุกเพศได้รับบริการในรูปแบบเดียวกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าหน่วยงานออกแบบการให้บริการให้เข้าถึงได้ทุกช่วงวัย ด้วยขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนและเป็นระบบ พร้อมมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ทำให้ผู้ใช้บริการทุกวัยสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก



2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าขั้นตอนการชำระภาษีมีคำอธิบายชัดเจน มีเอกสารหรือป้ายบอกขั้นตอน รวมถึงเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ช่วยให้ผู้ใช้บริการทุกระดับการศึกษาสามารถเข้าถึงและปฏิบัติตามได้สะดวก

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าหน่วยงานให้บริการที่มีความเสมอภาค ความเป็นมาตรฐาน และการออกแบบบริการที่ตอบสนองผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับการบริหารคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองในข้อร้องเรียนของประชาชนในด้านการชำระภาษีรถยนต์อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มรายได้รับรู้ในประเด็นดังกล่าวเช่นเดียวกัน

โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์ นาคธน และอภิชาติ พานสุวรรณ ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามภารกิจด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 15 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามภารกิจด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารไม่แตกต่างกัน (อาทิตย์ นาคธน และอภิชาติ พานสุวรรณ, 2568) อย่างไรก็ตามไม่สอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามภารกิจด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยามาศ แก้วกมล ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PE4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแตกต่างกัน (กันยามาศ แก้วกมล, 2563) การที่ผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานของกันยามาศ แก้วกมล อาจเนื่องมาจากระบบการชำระภาษีรถยนต์ในปัจจุบันได้รับการพัฒนาเป็นระบบอัตโนมัติและมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ต่างจากการให้บริการไฟฟ้าที่มีความซับซ้อนตามประเภทที่อยู่อาศัยหรือธุรกิจ ทำให้อาชีพที่ต่างกันรับรู้การบริหารจัดการไม่ต่างกัน

3. แนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านวางแผน (Plan) ควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน พร้อมใช้ข้อมูลสถิติย้อนหลังในการวางแผนและจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาเทคโนโลยีและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มช่องทางบริการเพื่อความสะดวกยิ่งขึ้น อธิบายได้ว่าการวางแผนที่มีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมของประชาชน และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีควบคู่กับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นพเกล้า โกษา ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า องค์การควรกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และจัดทำวงจรการประกันคุณภาพของคณะอย่างเป็นระบบและชัดเจน (นพเกล้า โกษา, 2561)

ด้านดำเนินการ (Do) ควรปฏิบัติงานตามแผนและมาตรฐาน พร้อมควบคุมคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และนำเทคโนโลยีมาเพิ่มความสะดวกและลดเวลา จัดสรรบุคลากรและแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน พร้อมประสานงานในทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการ ลดขั้นตอน

ข้าซ็อน ตรวจสอบเอกสารล่งหน้า และเพิ่มช่องทางบริการพร้อมระบบคิวที่ชัดเจน อธิบายได้ว่าการปฏิบัติงานตามแผนและมาตรฐาน นำเทคโนโลยีมาใช้ และปรับปรุงกระบวนการ ทำให้การให้บริการรวดเร็ว สะดวก ยึดหยุ่น และตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Naufal, M. et al. ได้ศึกษาเรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA ในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรผ่านระบบดิจิทัลในเขตวานโกรี พบว่า การประยุกต์ใช้ PDCA ช่วยให้การให้บริการมีความรวดเร็วและเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น มีการปรับปรุงขั้นตอนการบริการตาม feedback ของผู้ใช้ เช่น การลดระยะเวลา การเพิ่มช่องทางดิจิทัล (Naufal, M. et al. , 2025) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริชชา จักกะพาก ได้ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนการให้บริการลูกค้าขาออก กรณีศึกษา สายการบินเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่อ่าวอุดม พบว่าการลดระยะเวลาในการทำงานลงได้นั้น ถือได้ว่าเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างดี (สิริชชา จักกะพาก, 2563)

ด้านตรวจสอบผล (Check) ควรมีระบบตรวจสอบและประเมินผลโดยใช้ตัวชี้วัดสำคัญ พร้อมติดตามและรายงานผลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบรายงานแบบเรียลไทม์ในการติดตามผล ตรวจสอบข้อมูลและการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นำปัญหามาปรับปรุงงาน และเปิดเผยผลเพื่อความโปร่งใสและเท่าเทียม อธิบายได้ว่าข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนสามารถนำมาใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลควบคู่กับตัวชี้วัดที่กำหนด ทำให้การประเมินมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Naufal, M. et al. ได้ศึกษาเรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA ในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรผ่านระบบดิจิทัลในเขตวานโกรี พบว่า การเปิดรับเสียงจากประชาชนเพื่อใช้เป็นผลลัพธ์ในการตรวจสอบ และปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ (Naufal, M. et al. , 2025)

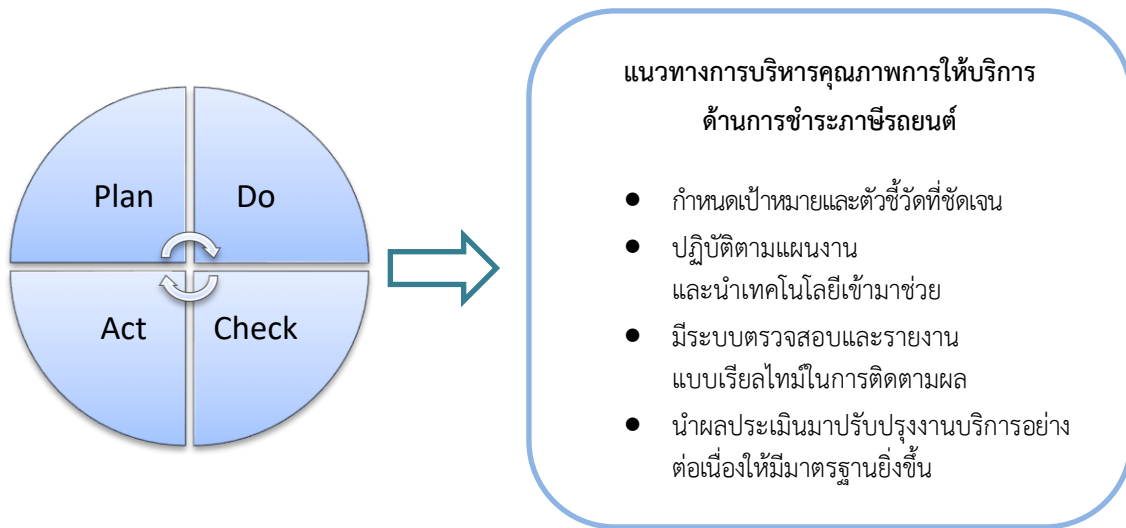
ด้านปรับปรุงแก้ไข (Act) ควรนำผลประเมินและข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมปรับปรุงกระบวนการลดความล่าช้าอย่างเป็นระบบ กำหนดแผนปรับปรุงที่ชัดเจน ระบุผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด และติดตามผล รวมถึงส่งเสริมการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดในองค์กร พัฒนาระบบสารสนเทศ ลดข้อผิดพลาดข้อมูล และยกระดับบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม อธิบายได้ว่าการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ช่วยให้หน่วยงานสามารถระบุจุดอ่อนและแนวทางในการพัฒนาได้อย่างชัดเจน และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความล่าช้าและเพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัลยาณี รัตนวราหะ ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ด้านการพัฒนาปรับปรุง ผู้บริหารและบุคลากรควรตระหนัก และเห็นถึงประโยชน์ของการประกันคุณภาพอย่างแท้จริงและให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (กัลยาณี รัตนวราหะ, 2557) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Yao et al. ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาผลของวิธีการบริหารแบบวงจร PDCA ต่อการจัดการคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วยต้อแบบวันเดียว พบว่า การบริหารการพยาบาลด้วยวงจร PDCA ในหอผู้ป่วยต้อแบบวันเดียว สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคุณภาพการพยาบาล (Yao, X. et al., 2022)

องค์ความรู้ใหม่

แนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้การบริการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยควรเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานและประเมินผลอย่างเป็นระบบ จากนั้นต้องมีการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ควบคู่กับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ในกระบวนการดำเนินงาน ควรมีระบบตรวจสอบและรายงานผลแบบเรียลไทม์ เพื่อให้สามารถติดตามความก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที จากนั้นจึงนำผลการประเมินมา



วิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จะช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นในระยะยาว ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ไม่แตกต่างกัน และมีแนวทางต่อการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปใช้ในหน่วยงาน ดังนี้ 1) ควรพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องโดยการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการบริการประชาชนให้มีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงฝึกอบรมด้านการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีมาตรฐาน และเป็นรูปธรรม 2) กำหนดนโยบายพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ (KPIs) เช่น ระยะเวลารอคอย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และจำนวนข้อร้องเรียนที่แก้ไขสำเร็จ และนำมาวางแผนการปรับปรุงบริการในระยะสั้นและระยะยาว 3) สร้างระบบติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และประเมินผลคุณภาพบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ และ 4) ควรพัฒนาระบบดิจิทัลสำหรับเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์เพื่อรองรับระบบจองคิวออนไลน์ ส่วนข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากสำนักงานขนส่งในหลายพื้นที่ เพื่อเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งในพื้นที่ต่าง ๆ และควรศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อกระบวนการบริหารจัดการในสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ที่เข้ามาใช้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเท่านั้น จึงไม่สามารถนำผลข้อมูลไปอ้างอิงเป็นแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการในภาพรวมขององค์กรหรือพื้นที่สำนักงานขนส่งของจังหวัดอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. (2568). เปิดสถิติรถยนต์จดทะเบียน พุ่งกว่า 45 ล้านคัน อีวียังโตต่อ. เรียกใช้เมื่อ 15 มีนาคม 2569 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/economic/1207138>

- กันยามาศ แก้วกมล. (2563). การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กัลยาณี รัตนวราหะ. (2557). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารสุทธิปริทัศน์, 28(85), 232-248.
- เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน. (3 เม.ย. 2569). ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านวางแผน (Plan) ด้านการดำเนินการ (Do) ด้านตรวจสอบผล (Check) และด้านปรับปรุงแก้ไข (Act). (ไววิทย์ หามนตรี, ผู้สัมภาษณ์)
- ณัฐธณิพัทธ์ อ่อนตาม. (2562). เทคนิคการบริหารงานแบบ PDCA (Deming Cycle). วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย, 1(3), 39-46.
- นพเกล้า โกษา. (2561). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ใน สารนิพนธ์วิศวกรรมมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนางานอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2558). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). คู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ. เรียกใช้เมื่อ 2 มกราคม 2569 จาก <https://www.opdc.go.th>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570. เรียกใช้เมื่อ 6 พฤษภาคม 2569 จาก <https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2023/05/แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย-ปี-พ.ศ.2566-2570.pdf>
- สิริชชา จักกะพาก. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกการให้บริการลูกค้าขาออก กรณีศึกษา สายการบินหนึ่งแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่อำเภออุตรดิตถ์. ใน วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพิชญา ตรีตะ. (8 พ.ค. 2569). จำนวนผู้มาใช้บริการชำระภาษีของรถประเภทต่าง ๆ วันที่ 1-30 เดือนเมษายน พ.ศ. 2569 (เฉพาะรับบัตรคิว). (ไววิทย์ หามนตรี, ผู้สัมภาษณ์)
- หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถและเจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน. (3 เม.ย. 2569). ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านวางแผน (Plan) ด้านการดำเนินการ (Do) ด้านตรวจสอบผล (Check) และด้านปรับปรุงแก้ไข (Act). (ไววิทย์ หามนตรี, ผู้สัมภาษณ์)
- อาทิตย์ นาคชน และอภิชาติ พานสุวรรณ. (2568). การบริหารงานตามภารกิจด้านการจัดระเบียบสายสื่อสารในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 15. วารสารวิจัยวิชาการ, 8(3), 129-142.
- Cochran, W. G. (1977). Sampling techniques. (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Deming, W. E. (1986). Out of the crisis. Cambridge, MA: Center for Advanced Engineering Study, Massachusetts Institute of Technology.
- Naufal, M. et al.(2025). Continuous Improvement dengan Siklus PDCA dalam Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital di Kabupaten Wonogiri. Jurnal Transformativ, 11(1), 22-43.
- Yao, X. et al. (2022). Study on the Effect of PDCA Circulation Method on Nursing Quality Management in the Day Operating Room. Contrast Media Mol Imaging, 2022(1), 1-5.