

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี
ชื่อผู้เขียน : นางสาววิภาดา แสงสุข
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2547

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด
สุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานปรับปรุง
การบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานขนส่ง
จังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี จำนวน 150 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล
แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ความพึงพอใจของประชาชน 3) คำถาม
ปลายเปิดเพื่อให้โอกาสผู้ให้บริการได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ไปขอรับบริการ
ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติใช้สถิติ t - test และ F - test

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้ง เคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี โดยส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากคนรู้จัก ไม่เคยรู้จักเจ้าหน้าที่ขนส่งมาก่อน

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรีในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดในรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้าน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนของการให้บริการ และน้อยที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี ได้แก่ ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สำนักงานขนส่ง

4. ปัจจัยที่ไม่มีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดสุรินทร์ สาขาอำเภอรัตนบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ - สมรส อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่ง ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ขนส่ง

1. to measure the people's satisfaction with the service of the Office of Transportation in Rattanaaburi District, Surin Province;
2. to point out the factors related to their satisfaction with the service;
3. to identify the service problems and suggest some solutions to improve the service.

The data were collected from 150 people who used the services of the Office of Transportation in Rattanaaburi District, Surin Province. The questionnaire which was used as the instrument was composed of three parts : 1) general background, 2) people's satisfaction, and 3) open-ended questions for the respondents to express their opinions about the problems which they experienced when asking for the services there. Percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test were employed to analyze the data.

The findings were briefly stated below.

1. Most of the respondents were males, aged 31-40 and completed elementary school. They were married and worked in the agricultural sector. They earned below 5,000 baht per month. They lived in Rattanaaburi District, Surin Province. Most of them used the service once. They used to get information about the services of the Office of Transportation in Rattanaaburi District through acquaintances. They had not known any officials there before.
2. The overall service satisfaction was found to be "high". When the individual components of service satisfaction were considered separately, the respondents were found to be the most satisfied with service staff, followed by the service place, the service procedures, and service facilities and equipment, respectively.
3. The factor significantly related to their satisfaction with the service of the Office of Transportation was frequency in contacting the Office of Transportation
4. The factors that were not significantly related to their service satisfaction were gender, age, education, marital status, occupation, income, hometown, receiving information about services of the Office of Transportation, and relationship with the officials there.