

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ:
ศึกษากรณี สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง

ชื่อผู้เขียน : นายพิเชฐ สุดเดือน

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปี : 2544

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ และค้นหาเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ ในด้านการขอขึ้นทะเบียนเรือใหม่ การต่ออายุใบอนุญาตใช้เรือ การขอโอนกรรมสิทธิ์และอื่น ๆ ของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 (ตรัง)

กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเรือ จำนวน 150 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและนำสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบโดยใช้สถิติ t -test และ F -test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษานุปริญญา มีอาชีพ รับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 10,000 บาท

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และหากพิจารณาแต่ละด้านคือ การขึ้นทะเบียนเรือใหม่ การต่อใบอนุญาตใช้เรือ การโอนกรรมสิทธิ์และอื่น ๆ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เช่นเดียวกัน

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมพบว่า ความสะดวกรวดเร็วมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง การมีขั้นตอนของระบบการจัดการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ส่วนความทันสมัยของบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย

4. ประสพการณ์ของผู้มารับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือของ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 (ตรัง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. การขึ้นทะเบียนเรือใหม่ ต้องมีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถ ทำหน้าที่ให้ข้อมูล แนะนำขั้นตอนการยื่นเอกสารหรือรายละเอียดต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ พร้อมทั้งจัดทำบอร์ดแสดงขั้นตอนการยื่นเอกสาร เพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้ทุกขั้นตอน
2. การต่ออายุใบอนุญาตใช้เรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
3. การโอนกรรมสิทธิ์และอื่น ๆ เป็นการดำเนินการด้านธุรกรรมที่เกี่ยวกับข้อมูลหมาย ควรจัดทำป้ายประกาศแสดงขั้นตอนและรายละเอียดอื่น ๆ ให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อ ได้ทราบและปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ
4. การปรับปรุงในด้านบริการ คือพิจารณาสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญเฉพาะด้าน มาปฏิบัติหน้าที่ พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัย และพัฒนาสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
5. ให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมทุกลำดับชั้นเช่นในด้านการบริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านคอมพิวเตอร์ หรือด้านอื่น ๆ จากสถาบันของรัฐ หรือเอกชน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในด้านนั้น เพื่อนำความรู้ไปบูรณาการให้เกิดประโยชน์
6. ควรกำหนดบทบาทภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ โดยคำนึงถึงด้านเวลาเป็นตัวชี้วัดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพราะการบริการประชาชนถือเป็นหัวใจสำคัญ (บริการทุกระดับประทับใจ)
7. ผลการศึกษาี้ สามารถนำปัญหาไปปรับปรุงระบบการให้บริการได้อย่างทั่วถึง ถ้ามีการศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบกับสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ใน ด้านวิชาการ เช่น การพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาการบริการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ABSTRACT

Title Of Research Paper : People Satisfaction in Boat Registration Services:
A Case Study of the 5TH Regional Harbour Master Office

Author : Mr. Phichet Sutduean

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2001

The Study was aimed at finding out the level of people's satisfaction with the boat registration service and the factors related to their satisfaction with the boat registration service in terms of request for a new boat license renewal of the boat license, transfer of the ownership right, and others.

A questionnaire was employed to gather the data from 150 people who used the boat registration service at the Local Harbor Master Office 5 (Trang). Percentage, mean and standard deviation were employed to describe the data while t-test and F-test were used to test the hypotheses.

The findings were briefly stated as follows:

1. Most of the service users were males, aged 31-40. They were married and lived with their spouses. They earned some degree and were engaged in general employment. Their average income ranged from 3,001 to 10,000 baht.

2. The overall satisfaction with the boat registration service was found to be at a rather high level. All the dimensions of satisfaction request for a new boat license, renewal of the boat license, transfer of the ownership right, and others-were found to be at a rather high level, as well.

3. Regarding the factors related to people's service satisfaction, speed and convenience were found to be important at a moderate level and management procedures were found to be important at a rather low level. Also, modernization of service, offices and facilities was found to be very little important.

4. Different experiences in using service were found to contribute to different degrees of satisfaction with the boat registration service of the Local Harbor Master Office 5 (Trang) at the 0.05 level.

Recommendations

1. For new-boat registration, it is necessary to have the officials who are able to give to service users details and information about the request procedures.

Also, an announcement board should be installed to clearly show all the steps of presenting the documents or the filled-out forms.

2. For the boat license renewal, the officials responsible for this task should work speedily and give necessary advice to the service users to satisfy the latter as much as possible.

3. Transfer of the ownership right and others are legal matters, so an announcement board should be installed that shows clearly the details of each step so that the people can courtly follow the official regulations.

4. For service improvement, the service staff with special ability should be employed. Also, modern equipment and facilities should be available to serve the people.

5. All levels of officials should undergo training on different service aspects, public relations computer use and others. They may be sent to attend training courses offered by public or private institution so that they can integrate the knowledge and apply it at their workplace.

6. An individual official's role and responsibility should be clearly defined. Unnecessary procedures should be abolished. A work manual should be given to the staff members. Time should be used as a performance indicator. All the officials should consider public service as a key task. (They should treat every service user equally.)

7. The findings can be used as useful information for service improvement at the Local Harbor Master Office 5 (Trang). Further research should compare the services here with those elsewhere in order to use the results to develop the personnel and the services. People should be given an opportunity to participate in performance evaluation.