

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 ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนเรือ จำนวน 150 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและนำสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบโดยใช้สถิติ t – test และ F – test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา 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. ประสิทธิภาพของผู้มารับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือของ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 (ตรัง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

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