

ชื่อปัญหาพิเศษ	คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ : ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	ศรีรัฐ ชัชวาลย์ปรีชา
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)
ปีการศึกษา	2547

บทคัดย่อ

การศึกษาปัญหาพิเศษเรื่องคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี จำนวน 67,730 ราย (กรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี, 2546) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ผู้มาใช้บริการฝ่ายใบอนุญาต จำนวน 15,312 คน ฝ่ายทะเบียน จำนวน 52,418 คน รวม 67,730 ราย โดยใช้ตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างของเกรจีและเมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ได้ตัวอย่างจำนวน 382 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาสูงสุดมัธยมปลาย/ปวช อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ หน่วยงานที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนส่วนใหญ่ใช้บริการงานทะเบียนรถ ส่วนฝ่ายใบอนุญาตส่วนใหญ่มาใช้บริการตาม ส่วนใหญ่ใช้บริการงานใบอนุญาต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวมด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ เห็นด้วยปานกลาง ส่วนด้านการตอบสนองทันที ด้านการทำให้เกิดความเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ ผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถต่างกัน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายใบอนุญาตต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ยกเว้นฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีกับด้านความเอาใจใส่