

ชื่อวิทยานิพนธ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษาสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา
กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ผู้วิจัย นายฐาปกรณ์ บุญเกิด ปริญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จัยโต (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ

ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อวัดระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจคุณภาพการบริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา (4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำนวน 288 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 3 ส่วน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของ LSD โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า (1) องค์ประกอบของคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้านและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยผู้รับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ลักษณะของผู้ใช้บริการ ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) สภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ด้านการให้บริการคืออุปกรณ์โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา ด้านสถานที่ให้บริการคือห้องน้ำมีน้อย ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์คือไม่มีประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ด้านผู้ให้บริการคือผู้รับบริการรอคอยเจ้าหน้าที่ในการรับบริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่ (4) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องเพิ่มบทบาทในการบริหารงานภายใน รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยงานไว้ให้พร้อมในการให้บริการและจะต้องมีการกำหนดควมสัณฐานของหน่วยงานให้ชัดเจน และปรับปรุงหน่วยงานให้มีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เข้าใจได้ง่ายและเห็นได้ชัดเจน และต้องเพิ่มจำนวนช่องทางการบริการให้เพียงพอ

คำสำคัญ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

Thesis title : The Development Guidline to Service Qualities : A Case Study of the Marine Office Ayutthaya Branch Marine Department

Researcher: Mr.Tapakorn Boonkert; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors : (1) Dr. Saneh Chuyto, Associate Professor; (2) Dr. Chinnarat Somsueb, Associate Professor; **Academic year :** 2007

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) assess the level of service quality components and the satisfaction on service quality of the Marine Office, Ayutthaya Branch; (2) compare the levels of service quality components and the levels of satisfaction on service quality of service recipients classified by personal factors; (3) study the problems and obstacles of service of quality improvement of the service provision of the Marine Office, Ayutthaya Branch.;(4)Recommend the Marine Office, Ayutthaya Branch.

This study was a survey research. The research sample consisted of 28 service recipients of the Marine Office, Ayutthaya Branch. The employed research instrument was a three-part questionnaire developed by the researcher. Its content validity was verified by three experts, and its reliability coefficient was .96. Statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and LSD method for multiple comparison. A computer program was employed for data processing and analysis.

Research findings were as follows: (1) All three service components of the Marine Office, Ayutthaya Branch were rated at the high level, and the satisfaction rating means for the quality levels of all 10 service aspects of the Marine Office, Ayutthaya Branch were at the high level. (2) Service recipients with different genders did not significantly differ in their levels of satisfaction with service quality; while those with different ages, educational levels, marital statuses, and incomes differed significantly at the .05 level in their levels of satisfaction with service quality and service quality components. (3) Problems and obstacles of service provision of the Marine Office, Ayutthaya Branch were as follows : on provided services, there were equipment problems, especially those of the computers; on facilities, the problem was the insufficiency of toilet rooms; on communications and public relations, the problem was the lack of public relations officer; and on the impact on service recipients, the problem was the service recipients having to wait for the officers because the officers were out on area inspection. (4) Recommendations for service quality improvement were as follows : the administrators should increase their roles in internal administration including improvement of the office environment to be in a better condition for service provision adequate materials and equipment; clear vision of the agency should be determined; public relations on the services should be upgraded with clear and easy to understand information bulletins; and the number of service channels should be increased to be sufficient for service provision.

Keywords : Service quality development guidline, Marine Office Ayutthaya Branch Marine Department