

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัด
สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

ญาณีศา พงษ์ไพโรจน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2552

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัด
สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2

ญาณิศา พงษ์ไพโรจน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

OPINIONS OF PEOPLE TOWARDS SERVICES OF OFFICES UNDER MARINE OFFICE 2

YANISA PONGPAIROJ

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

October 2009

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัด
สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2
โดย ญาณิศา พงษ์ไพโรจน์
สาขา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. กิติมา ทามาลี

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย)

.....กรรมการ
(ดร.กิติมา ทามาลี)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศัย หทัยวสีวงศ์สุขศรี)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

.....อธิการบดี
(ดร.บูรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

ตุลาคม พ.ศ. 2552

ญาณิศา พงษ์ไพโรจน์. (2552). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
ในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).**
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. กิติมา ทามาลี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test F - test LSD. โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25 - 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษา/ปวช. มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีสถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ประเภทของการใช้บริการคือการระวางขึ้นแนวเขตที่ดิน และสาขาที่ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการคือสาขานันทบุรี

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 โดยภาพรวมประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นโดยเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ประชาชนที่มารับบริการที่มี อายุ สถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มารับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ และ สาขาที่มารับบริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 โดยรวมแตกต่างกัน

Yanisa Pongpairoj. (2009). **Opinions of people towards Services of Offices under Marine Office 2**. An Independent Study for Master of Business Administration (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Dr. Kitima Tamalee.

ABSTRACT

The purposes of this research were to examine the fundamental factors the people's opinion levels towards the services of the offices, and compare the people's opinion levels towards the services categorized by their personal factors. The sample group included 387 people receiving the services at the Offices under the Marine Office 2. The research instrument was a questionnaire. The statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD with the statistical significance at .05.

The research results revealed that most people receiving the services were male, 25-40 years old, obtaining at least high school or lower vocational certificates, did their own businesses, married, and earned baht 10,000-20,000 per month. The services receiving were indicating the land borders, and the office they mostly used was Nonthaburi branch.

High levels of the people's opinions were revealed as a whole, and when each aspect was considered, high levels of their opinions were found respectively on the officers in services, the steps of services, the public relation, and the places and facilities.

Differences in the people's age, and marital status did not affect differences in the opinion levels towards the services, but differences in the people's gender, education levels, occupation, incomes per month, aspects of service using and the offices they used affected differences in their opinion levels towards the services.

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากท่าน ดร.กิติมา ทามาลี ดร.ปรีชา วรารัตนไชย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศย์ หทัยวิวงศ์สุขศรี ที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ สนับสนุนให้กำลังใจ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้วิจัย จึงทำให้การค้นคว้าอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงานและช่วยแนะนำตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการอุดม บุญช่วย และขอขอบคุณ คุณฐาปกรณ์ บุญเกิด คุณ จรินทร์ บุตรวงษ์ และหัวหน้าสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาอยุธยา สาขานนทบุรี สาขาสุพรรณบุรี และสาขาลพบุรี และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำที่ดีในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ที่ให้ความร่วมมือด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ และขอขอบคุณ พี่ น้อง หลาน และเพื่อน ๆ ทุกท่านที่เป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และมีส่วนให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา จึงทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ญาณิศา พงษ์ไพโรจน์