

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค
สาขาโยธธ

ผู้วิจัย : แทน รอดสนา

ปริญญา : ร.ม.(สาขาวิชารัฐศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา : ผศ.ดร.รังสฤษฏ์ สรรพพญา

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามจังหวัดร้อยเอ็ดและโยธธตามประเภทของงาน และ 3) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธ ประชากรเป้าหมายคือผู้รับบริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธ จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .23 ถึง .86 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.46, \sigma=0.48$)
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธ จำแนกตามจังหวัด พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประเภทของงาน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน
3. ข้อเสนอแนะในการศึกษา มีดังนี้ สำนักงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน เจ้าหน้าที่ควรมีความชำนาญในด้านต่างๆ ในการให้บริการ และสำนักงานควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

TITLE: Service Recipient Satisfaction towards the service of the Regional Harbour
Department Yasothorn Branch.

AUTHOR : Tan Rorsana **DEGREE :** M.Pol.Sc. (Political Science)

ADVISORS : Asst Prof. Rangsarit Sanpa-asa

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

The objective of this independent study was to investigate customers' satisfaction with the services of the Provincial Port Office in Yasothorn Province, to compare the satisfaction of the customers, and to find useful suggestions for the services. The target population was 80 customers of the provincial port officer in Yasothorn Province. The instrument was a questionnaire with a .23-.36 discrimination indices and a .89 reliability index. The statistics used were mean, standard deviation, frequency, and percentage.

Results of the research are as follows:

1. The findings showed that the overall customers' satisfaction with the services of the Provincial Port Office in Yasothorn Province was at a moderate level. ($X = 3.46$, $S.D = .48$).
2. The findings also indicated that the satisfaction of the customers with the services regarding their different work positions was not significantly different.
3. In conclusion, the study suggests that there should be more officers available during lunch time. The officers should be skillful in their work, and there should be more computers in the office.