

ชื่อเรื่อง	สัมฤทธิ์ผล การให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์	
ผู้วิจัย	ว่าที่ ร. อ. ประเสริฐ กระอ่างจิตร	
กรรมการควบคุม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จรัส สว่างทัพ	ประธานกรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ สัจจิตประเสริฐ	กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุริยา รักษาเกียรติ	กรรมการ
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา	
สถานศึกษา	สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ปีที่พิมพ์ 2546	

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องสัมฤทธิ์ผล การให้บริการประชาชน ของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผล การให้บริการประชาชน เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นสัมฤทธิ์ผลของผู้มาใช้บริการที่เป็นนิติบุคคล และบุคคลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วยประชาชนทั่วไป 235 คน นิติบุคคล 48 คน รวม 283 คน ได้กลุ่มตัวอย่างนี้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น โดยใช้ t-test และ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แกมมาเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ ในทุกด้าน เช่น สภาพแวดล้อมในการติดต่องาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวก กับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ อัตราค่าสิ่งของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวก กับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการในทุกด้าน ยกเว้นความเพียงพอของการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์ในทางลบกับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการในทุกด้าน ยกเว้นความเพียงพอของการให้บริการ

2. เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีสัมพันธ์ระหว่างผู้มาใช้บริการที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นของนิติบุคคลและ บุคคลทั่วไป เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ ไม่แตกต่างกันโดยภาพรวม

ข้อเสนอแนะ สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ เพื่อความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่ายและสร้างความพึงพอใจให้ผู้มารับบริการ รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจ ประชาสัมพันธ์ข่าวชมเชย และกำหนดตัวบุคคลในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

TITLE Public Services Effectiveness of Buriram Transport Office
AUTHOR Captain Prasert Krajangjit
ADVISORS Assistant Professor Jatun Sawangtap, Ph. D., Chair
Assistant Professor Anan Likitprasert, Co- advisor
Assistant Professor Suriya Rakkamsilp, Co- advisor
DEGREE Master of Arts **MAJOR** Social Sciences for Development
SCHOOL Rajabhat Institute Buriram **YEAR** 2003

ABSTRACT

The research entitled Public Services Effectiveness of Buriram Transport Office aimed at studying the factors related to the effectiveness in providing public services by comparing the differences between the opinions of the clients who were juristic persons and the general public. The samples consisted of 235 members of the public and 48 juristic persons all of whom were selected by means of random sampling method. The instruments used to provide research data were the locally production questionnaires. The data were gathered then analyzed by mean, percentage, and standard deviation. The comparison of the differences of the opinions were produced by using the t-test, and the analysis of the factors related to the effectiveness in public services by means of Pearson's Product Moment Correlation. The results of the study were as follows:

1. Regarding the factors related to the effectiveness in public services, as a whole, it was found that the opinions towards the public services provided by the officers were positively correlated with the effectiveness in public services in all aspects such as in regards to the environment of services which were positively correlated with the effectiveness in public services, the numbers of the officers who provided the services were positively correlated with the effectiveness in public services, the aspects on the understanding of the people and the quality of the services provided were positively correlated with the effectiveness in public services in all aspects, except in regards to the sufficiency of the services provided. The aspects on the attitudes were negatively correlated with the effectiveness in public services in all aspects, except in regards to the sufficiency of the services provided.

2. The comparison of the factors related to the clients who were juristic persons and the general public found that the opinions of the juristic persons and the general public about the factors related to the effectiveness of the services provided were not different as a whole

Some recommendations for the concerned government units were to reform their services provided for the public in order to provide transport which is more comfortable for the public, to realize cost savings, and to bring about more satisfaction for the clients. Furthermore they should provide for the genery morale and improved public relations, and by placing suitable persons in the appropriate positions.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Buriram Rajabhat University