



**ชื่อวิทยานิพนธ์** แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษาสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา  
กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

**ผู้วิจัย** นายฐาปกรณ์ บุญเกิด **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต (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 ค่าที่ 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 รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยงานไว้ให้พร้อมในการให้บริการและจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานให้ชัดเจน และปรับปรุงหน่วยงานให้มีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เข้าใจได้ง่ายและเห็นได้ชัดเจน 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 guideline, Marine Office Ayutthaya Branch Marine Department

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และรองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คุณอดุล บุญช่วย ผู้อำนวยการสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 (อยุธยา) และคุณณัฐ จับใจ ผู้อำนวยการสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 (สมุทรสงคราม) ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจและแนะนำแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนกำลังใจจากครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเป็นอย่างยิ่งและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์อันล้ำค่าแก่ผู้สนใจทั้งหลาย

ฐาปกรณ์ บุญเกิด

พฤศจิกายน 2550

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ.....	23
แนวคิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ.....	31
แนวคิดและหลักการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำ.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ.....	59

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการ.....	62
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	68
ส่วนที่ 5 สภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการ.....	74
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	98
ก แบบสอบถาม.....	99
ข ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	107
ค ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	112
ประวัติผู้วิจัย.....	115

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา.....	49
ตารางที่ 4.1	แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่ง ทางน้ำ สาขาอยุธยา.....	56
ตารางที่ 4.2	แสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา.....	59
ตารางที่ 4.3	แสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำแนกเป็นรายด้าน.....	60
ตารางที่ 4.4	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการบริการของ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา.....	62
ตารางที่ 4.5	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการบริการของ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำแนกเป็นรายด้าน.....	63
ตารางที่ 4.6	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศและลักษณะของผู้ใช้บริการ.....	68
ตารางที่ 4.7	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษาสถานภาพการสมรสและระดับรายได้.....	69
ตารางที่ 4.8	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	70
ตารางที่ 4.9	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของการบริการ เป็นรายคู่จำแนกตาม สถานภาพการสมรส.....	72
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของการบริการ เป็นรายคู่จำแนกตามระดับรายได้.....	73
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความถี่ของปัญหา อุปสรรค การให้บริการ .....	74



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างส่วนราชการของกรมการขนส่งทางน้ำและ พาณิชยนาวี.....	38

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน รัฐจึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถ่วงน้ำหนักเนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ([www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th). 23 /09/2550) รัฐบาลในปัจจุบันก็ได้ให้ความสำคัญกับการบริการด้วยเช่นกัน โดยจะเห็นได้จากการที่รัฐบาลปัจจุบันได้กำหนดเป็น "ยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุข" มีทั้งหมด 4 ด้าน หนึ่งในนั้นได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าทุกรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการบริการเป็นอย่างดี

ผลจากนโยบายของรัฐบาลที่ผ่านมาและปัจจุบัน ได้พยายามที่จะลดต้นทุนของสินค้า เพื่อให้สินค้าจากประเทศไทยสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ โดยพยายามลดต้นทุนของสินค้าทุกภาคส่วน หนึ่งในนั้นคือต้นทุนทางด้านขนส่งสินค้าภายในประเทศ ซึ่งประเทศไทยยังมีต้นทุนในการขนส่งสินค้าสูงกว่าในหลายๆประเทศของโลก ลักษณะของการขนส่งสินค้าของประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นการขนส่งโดยใช้ถนนทำให้มีต้นทุนในการขนส่งที่สูง รัฐบาลจึงมีนโยบายให้การขนส่งสินค้าภายในประเทศให้เป็นระบบการขนส่งที่เรียกว่า ระบบการขนส่งต่อเนื่อง (Logistic) ให้มากที่สุด โดยการศึกษาของ ESCAP พบว่า ในปริมาณน้ำมัน 1 ลิตร ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตร การขนส่งสินค้าทางน้ำจะขนส่งได้ถึง 217 ตัน แต่หากในระบบรางจะขนส่งได้ 80 ตัน ขณะที่การขนส่งทางถนนสามารถขนส่งได้เพียง 27 ตัน (วันชัย ศาสกุลทัท :วารสารคมนาคม 2549 : 52-54 ) ซึ่งจะทำให้การขนส่งมีต้นทุนที่ต่ำลง ระบบการขนส่งต่อเนื่อง จะประกอบไปด้วย การขนส่งระบบราง

ได้แก่ การขนส่งโดยรถไฟและการขนส่งทางน้ำได้แก่ การขนส่งโดยใช้เรือให้มากที่สุด เนื่องจากมีต้นทุนในการขนส่งสินค้าที่ต่ำและขนส่งได้คราวละปริมาณมากๆ การขนส่งทางน้ำซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขายุทธยาน้ำที่ให้บริการในการออกใบอนุญาตใช้เรือ ออกประกาศนียบัตรผู้ควบคุมเรือ ซึ่งภาระหน้าที่ดังกล่าวจะเป็นการสนับสนุนระบบการขนส่งต่อเนื่อง ซึ่งเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลในปัจจุบันหรือในอนาคต

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน (Better Service Quality) และกำหนดตัวชี้วัดไว้อย่างน้อยสองประการคือ ประชาชน ร้อยละ 80 จะต้องมีความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนราชการ และการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน (ทศพร ศิริสัมพันธ์-แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์:2547:464) ทำให้ส่วนราชการต่างๆพยายามแข่งขันพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างปี 2547-2548 วัตถุประสงค์ของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีตัวชี้วัด ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2548 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ที่ระดับร้อยละ 67.98 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(กพร.)ได้กำหนดเป้าหมายด้านบริการไว้ที่ ร้อยละ 80 ทำให้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีต้องปรับปรุงการให้บริการ หางค์ประกอบที่จะส่งผลทำให้การบริการดีขึ้นและต้องทราบว่าปัญหาอุปสรรคการให้บริการมีอะไรบ้างอันจะนำไปสู่การหาแนวทางการพัฒนาด้านบริการให้ได้ร้อยละ 80 ตามเป้าหมายของ กพร. ต่อไป

ผลจากการปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมาของรัฐบาล กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีได้รับผลกระทบเหมือนกับส่วนราชการอื่นๆ กล่าวคือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ได้กระจายอำนาจบางส่วนไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับผลกระทบจากนโยบายลดอัตราค่าจ้างข้าราชการ มีตัวชี้วัดในการดำเนินงานและมีการประเมินผลการดำเนินงาน นอกจากนี้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ยังต้องเพิ่มหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเป็นการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงจากนโยบายของรัฐบาลดังกล่าวทำให้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ต้องปรับตัวในการดำเนินงานในหลายๆด้านรวมทั้งการให้บริการประชาชนอีกด้วย นอกจากนี้หน่วยงานของส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ซึ่งอยู่ในภายใต้การบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการได้เร่งรัดให้

มีการปรับปรุงการให้บริการประชาชน อีกทั้งในปัจจุบันประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยีในปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว สามารถเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้ ทำให้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีโดยสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตามภาระอำนาจหน้าที่ให้ทันกับสภาวะแวดล้อมของสังคมและเทคโนโลยีตามกรอบที่ กพร.กำหนด

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นสาเหตุของการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา โดยจะทำการศึกษารองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ศึกษาความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน และนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการหรือเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยาต่อไป อันเป็นการสร้างแนวทางการพัฒนาการบริการ ทำให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ ส่งผลทำให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่องานด้านบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นๆของกรมฯได้ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อวัดระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
- 2.3 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา
- 2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี วิทยาลัยศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**3.1 ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ลักษณะของผู้ใช้บริการ สถานภาพการสมรส

**3.2 ตัวแปรตาม** ประกอบด้วย

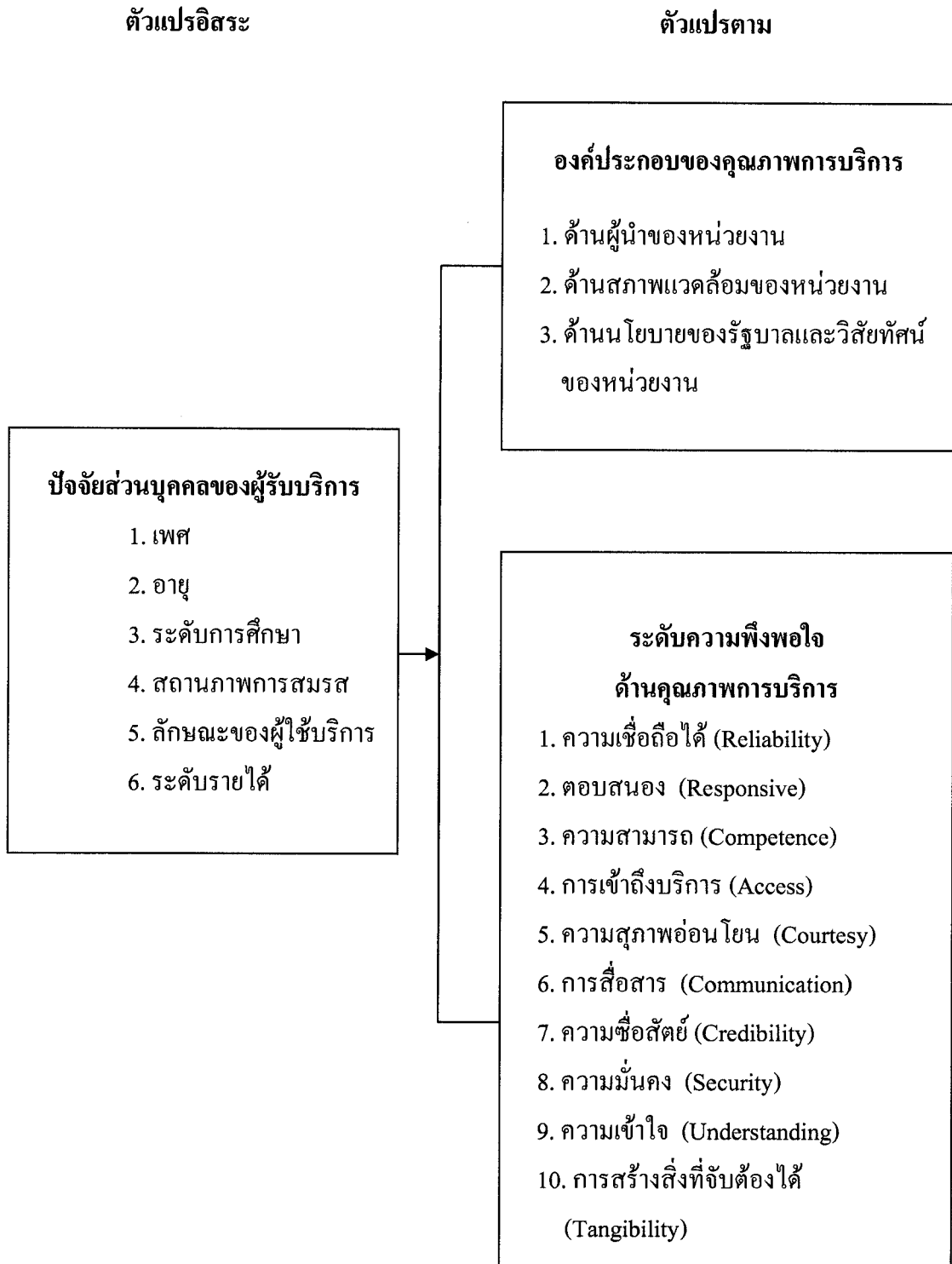
**3.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ** มี 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านผู้นำของหน่วยงาน
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน
- 3) ด้านนโยบายและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

**3.2.1 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ** ของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เป็นตัวแปรที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability)
- 2) ตอบสนอง (Responsive)
- 3) ความสามารถ (Competence)
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access)
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)
- 6) การสื่อสาร (Communication)
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility)
- 8) ความมั่นคง (Security)
- 9) ความเข้าใจ (Understanding)
- 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรดังกล่าวข้างต้นมาแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องนี้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ผู้รับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกัน

4.2 ผู้รับบริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกัน

4.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกัน

4.4 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกัน

4.5 ผู้รับบริการที่มีลักษณะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกัน

4.6 ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้ คือ

5.1 พื้นที่ที่ทำการศึกษา ได้แก่ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา สำนักงานตั้งอยู่ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 (อยุธยา) กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

5.2 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขา อยุธยา

**5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา** จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยจะศึกษาระดับความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพ การบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการและปัญหา อุปสรรคการให้บริการและข้อเสนอแนะของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

**5.4 ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคือ กรกฎาคม 2549-ธันวาคม 2550 โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจัดส่งออกแบบสอบถามในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2550-มิถุนายน 2550

### **5.5 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย**

**5.5.1 ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ลักษณะของผู้รับบริการและระดับรายได้

#### **5.5.2 ตัวแปรตาม** ได้แก่

- 1) องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่
  - (1) ด้านผู้นำของหน่วยงาน
  - (2) ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน
  - (3) ด้านนโยบายและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน
- 2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำนวน 10 ด้าน ได้แก่
  - (1) ความเชื่อถือได้ (Reliability)
  - (2) ตอบสนอง (Responsive)
  - (3) ความสามารถ (Competence)
  - (4) การเข้าถึงบริการ (Access)
  - (5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)
  - (6) การสื่อสาร (Communication)
  - (7) ความซื่อสัตย์ (Credibility)
  - (8) ความมั่นคง (Security)
  - (9) ความเข้าใจ (Understanding)
  - (10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)



## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ผู้นำของหน่วยงาน** หมายถึง ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 (อยุธยา) และหัวหน้าสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ซึ่งเป็นบุคคลที่สามารถในการใช้อิทธิพลหรือชักจูงให้คนอื่นทำงานให้สำเร็จตามต้องการของตนเอง, ผู้นำที่สนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพ, ผู้นำที่กำหนดนโยบายด้านคุณภาพบริการ, ผู้นำที่ให้อำนาจการตัดสินใจด้านบริการให้กับเจ้าหน้าที่

**6.2 สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน** หมายถึง สิ่งแวดล้อมของหน่วยงานที่ให้บริการ ในที่นี้ได้แก่ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จะประกอบไปด้วยอุปกรณ์สำหรับการบริการที่ทันสมัย สะอาดใช้งานได้ดี สถานที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียงกับจำนวนผู้รับบริการ สำนักงานมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิต่างๆของหน่วยงานที่จะติดต่อไว้อย่างชัดเจน

**6.3 นโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน** หมายถึง แนวทางหรือแผนงานหรือโครงการที่รัฐบาลบัญญัติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติในการจัดสรรคุณค่าต่างๆให้แก่สังคม ในที่นี้ได้แก่ นโยบายรัฐบาลด้านบริการ , วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน หมายถึง จุดของเจตนารมณ์ที่กว้างขวางครอบคลุมทุกอย่างในองค์กร ในที่นี้ได้แก่ หน่วยงานมีวิสัยทัศน์มุ่งการบริการ หน่วยงานมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่มุ่งลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ

**6.4 ความเชื่อถือได้ (Reliability)** หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีการให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอไม่มีข้อผิดพลาดเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุไว้และเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม

**6.5 การตอบสนอง (Responsive)** หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้บริการมีความพร้อมและให้บริการอย่างรวดเร็วหรือการให้บริการอย่างทันทีทันใด โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องใช้เวลาในการรอคอยนาน

**6.6 ความสามารถ (Competence)** หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯที่ให้บริการ โดยที่เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในเนื้องานและมีทักษะในการให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย

**6.7 การเข้าถึงบริการ (Access)** หมายถึง ระดับที่ผู้รับบริการมารับบริการ ณ สำนักงานฯ มีความสะดวกในการเดินทางเพื่อติดต่อและเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวกไม่ยุ่งยาก สำนักงานฯ มีท่าเลที่ตั้งสะดวกในการให้บริการซึ่งจะทำให้การเข้าใช้บริการได้ง่าย เวลาในการรอคอยน้อย

**6.8 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)** หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ มีอัธยาศัยเป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับที่

เหมาะสม มีบุคลิกภาพมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติ

**6.9 การสื่อสาร (Communication)** หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ มีความสามารถในการสื่อสารทำให้ผู้รับบริการทราบและเข้าใจ โดยการสื่อสารด้วยการพูดและการสื่อสารด้วยสื่อต่างๆ หรือการทำให้ความไม่เข้าใจต่างๆของผู้รับบริการให้เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัด

**6.10 ความน่าเชื่อถือ (Credibility)** หมายถึง ระดับการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอุษยฯ มีการสร้างงานบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ งานบริการมีคุณค่าและมีความถูกต้อง สำนักงานฯมีกฎเกณฑ์ในการให้บริการจนทำให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้

**6.11 ความมั่นคงปลอดภัย (Security)** หมายถึง ระดับการให้บริการโดยผู้รับบริการใช้บริการโดยไม่มีความเสี่ยงใดๆจากการใช้บริการ มีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการไม่ให้รั่วไหลงานบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

**6.12 ความเข้าใจ (Understanding)** หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

**6.13 การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)** หมายถึง ระดับการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอุษยฯ ที่มีการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ มีการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย

## 7. ประโยชน์ที่จะได้รับ

7.1 เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอุษยฯ

7.2 เป็นแนวทางในการวางแผนและบริหารจัดการในการบริการให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้มารับบริการและจะส่งผลดีต่อชื่อเสียงของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอุษยฯ ต่อไป

7.3 เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการหน่วยงานภายในกรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชย์นาวีต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษาสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ผู้วิจัยเห็นว่าบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญหน้าที่หนึ่งของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ซึ่งจะทวีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ จากผลของระบบเศรษฐกิจด้านการขนส่งของประเทศ ทำให้ผู้วิจัยสนใจและได้จัดทำวิจัยโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 แนวคิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ

ส่วนที่ 3 แนวคิดและหลักการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำ

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความหมายและลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประวิทย์ จงวิศาลและคณะ (2526 : 167) ได้กล่าวถึงคุณภาพไว้ในมุมมองว่า คุณภาพคือ ลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ หรือทำให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ดวงใจ ทิพย์ปรีชา (2533 : 5-21) ได้ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง เป็นลักษณะที่แสดงถึงผลการกระทำ หรือผลของกระบวนการประกอบกิจกรรมที่ได้ผลดีเลิศ ความเป็นเลิศของการกระทำนั้น ๆ วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพในการทำงานมี 2 ชนิด

- 1) คุณภาพในการปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องครบถ้วนตามงานที่ได้รับมอบหมาย
- 2) คุณภาพของการปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องครบถ้วนตามงานที่ได้รับมอบหมาย และเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542(2542 : 253) คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

จุฑามาศ คุประตกุล (2544 : 61) คุณภาพ หมายถึง การทำหน้าที่ถูกต้อง มีการปฏิบัติงานที่มีผลดี สะดวกง่ายต่อการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพ มีภาพพจน์ที่ดี ทันสมัย ระยะเวลาเหมาะสม เชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณค่าในสังคม และรักษาสภาพของสิ่งแวดล้อม

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546 : 18) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าหมายถึง ความเป็นเลิศคือสิ่งที่ดีที่สุดของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สุขสันต์ บุญยากร (2548 : 2) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้ ในมุมมองของผู้ประกอบอาชีพ คุณภาพ คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการของ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับผลงาน และปัจจุบันหมายความว่าคุณภาพ คือ การทำให้เกินกว่าความคาดหวังของผู้รับผลงาน

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐพงษ์ (2549 : 5) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ (Quality) ไว้ดังนี้

ในอดีต คุณภาพ (Quality) หมายถึง ประโยชน์การใช้สอย ความคงทน รูปลักษณ์สินค้า ราคาที่สมเหตุสมผล หรือเป็นการวัดคุณภาพด้วยนิยามด้านหยาบ (Hard Side)

ในปัจจุบัน คุณภาพ (Quality) หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ถูกคำรู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ และยังรวมหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า(Customer Loyalty)

Martin K. Starr (1971 : 23-25) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพเอาไว้ว่า คุณภาพในความหมายทางการจัดการ คือ การรักษามาตรฐานของตัวแปรด้านต่างๆของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ไม่ใช่เพียงเบนคลาดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ (Tolerance Limits) ตามที่ได้ตกลงกันไว้แล้ว การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ (Specification) นี้เป็นเรื่องในทางปฏิบัติที่แน่นอนเป็นวิทยาศาสตร์หรือวัตถุวิสัย (Objective) ไม่ใช่เรื่องอัตวิสัย (Subjective) จึงจำเป็นจะต้องระบุมิติต่างๆของคุณภาพออกมาในเชิงปริมาณที่วัดได้

พจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

สมชาติ กิจยรรยง (2546 : 9) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตามหน้าที่การงานของตนเพื่อผู้อื่น โดยมีการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549 : 12) กล่าวว่า บริการหมายความว่า การบริการจะต้องสร้างความแตกต่างในทางที่ดีกับงานบริการในกลุ่มเดียวกัน โดยการทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ปฐม มณีโรจน์ (2529: อ้างถึงในประเทืองทิพย์ ธีรเวชเจริญชัย : 2548 : 18) ได้ให้ความหมายของการใช้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Stanton and Futrell (1987 : 441) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น

The American Marketing Association: AMA (1998: อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ : 2541 : 121) บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้สินค้าหรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากมีการใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบ ก็จะไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ใช้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2539 : 14-16) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542 : อ้างถึงในสมบัติ สาตีเสาร์ : 2545 : 21) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพบริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ

สุขสันต์ บุญยากร (2549 : 2) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพอาจมี 2 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (must-be quality) หรือคุณภาพที่ผู้รับผลงานคาดหวัง (expected quality)

2. คุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality) ซึ่งเกิดจากความชื่นชมของผู้รับผลงาน มีความประทับใจ ผูกพันที่จะใช้บริการ ให้คำชมเชย (มักจะได้รับเมื่อได้รับบริการเกินกว่าที่คาดหวังไว้)

Lanning and G.Connor (1980: อ้างถึงในชัยสมพล ชาวประเสริฐ : 2548 : 141) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า คุณภาพบริการส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยความต้องการและรสนิยมของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการนั้นจะกำหนดได้เพียงมาตรฐานทางเทคนิคเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ตัววัดคุณภาพของบริการทั้งหมด

Garvin (1988: อ้างถึงในสมบัติ สาธิเสาร : 2545 : 20)) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง มีความหมายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ให้ความหมาย เช่น ถ้ายึดเอาลูกค้าเป็นหลัก คุณภาพบริการ หมายถึง บริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

Gronroos (1990: อ้างถึงในจิตตินันท์ เศษะคุปต์ : 2539 : 6)กล่าวถึงว่าคุณภาพการบริการ เป็นเรื่องยากที่จะประเมินว่าบริการที่มีคุณภาพคืออะไร เนื่องจากคุณลักษณะของบริการที่ไม่มีตัวตน ซึ่งการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าจะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง

Lloyd-Walker&Cheung (1998: อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ : 2548 : 141) คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Robert Spector and Patrick McCarty (2005 : 50) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติและการปฏิบัติที่นอกเหนือหน้าที่ หรือที่เรียกว่า ความกล้า (Heroics) ดังนี้

1. สร้างวัฒนธรรมในการเป็นเจ้าของกิจการ
2. เจนคติที่ดีในการทำอะไรรู้ก็ทำได้ให้กับลูกค้า
3. มีบุคลิกภาพในเชิงบวก
4. มีความทนทานต่อการทำงานหนัก
5. มีจิตใจที่ดีงาม
6. มีแรงจูงใจในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีสิ่งทีพนักงานสามารถดำเนินการได้ เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการ ดังนี้

1. สร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นระหว่างพนักงานกับลูกค้า

2. การฟังลูกค้า โดยเป็นการฟังแล้วสังเกตคำพูดถึงความต้องการของลูกค้าหรือสังเกตการณ์กระทำเพื่อแปรเป็นความต้องการของลูกค้า แล้วปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความจงรักภักดีเป็นการปฏิบัติอย่างเฉพาะเจาะจงเพื่อให้ลูกค้าออกไปพร้อมกับความพึงพอใจ

3. พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังที่จะได้ข้อมูลของสินค้าหรือบริการจากพนักงาน

4. พนักงานจะต้องมีความซื่อสัตย์และความจริงใจต่อลูกค้า

5. มีความคิดในเชิงบวกเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามขั้นที่เรียบง่ายที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ

จากความหมายของคุณภาพการบริการ ซึ่งหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่มีมาตรฐาน ซึ่งเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการบริการจะมีความหมายเหมือนกับคำว่า “การบริการที่มีคุณภาพ” ซึ่งนักวิชาการต่างแปลมาจากคำว่า “Service Quality” เหมือนกัน

ส่วนลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีตัวตน เป็นกิจกรรมระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ แต่ไม่สามารถจับต้องได้

## 1.2 แนวคิดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โดยจะได้กล่าวถึงองค์ประกอบของงานบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 : 76) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี จะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. จิตสำนึก อุดมการณ์และทัศนคติต่องานบริการของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกันและตระหนักถึงภารกิจอันสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการตลอดเวลาว่าความผิดพลาดบกพร่องใดๆย่อมมีผลต่อลูกค้าและเป็นการทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน

2. หน่วยงานที่ให้บริการมีการจัดทำมาตรฐานของการบริการ ในทางปฏิบัติมาตรฐานของบริการจะเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงานบริการ ให้เป็นที่รับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่า ผลการให้บริการต้องเป็นอย่างไร จึงจะเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ มาตรฐานของงานบริการจะต้องมีลักษณะทางบวก เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ มีลักษณะตรงตามข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจ

สมิต สัทธกร (2542 : 83) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้

1. อธิษาศัย ดี
2. มีมิตรไมตรี
3. เอาใจใส่สนใจงาน
4. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
6. วาจาสุภาพ
7. น้ำเสียงไพเราะ
8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี
9. รับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา
10. กระตือรือร้น
11. มีวินัย
12. ซื่อสัตย์

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2545: อ้างถึงในชมบงกช มาลีหวล : 2545 : 13) การให้บริการของ รัฐโดยใช้หลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก เพื่อให้การ ให้บริการได้รับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ยึดการสนองตอบความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติที่ว่าการให้บริการจะเริ่มต้นต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับ บริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควร จะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อ สงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตนเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากผ่านการ ตัดสินใจหลายขั้นตอนเกินความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะที่ไม่เท่า เทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎร ได้แย้ง



2. ความเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เหมาะสม

3. การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ในครั้งเดียวของระบบราชการ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้รับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะป็นใครก็ตาม

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่ได้รับบริการการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18) กล่าวถึงความพึงพอใจในคุณภาพการบริการว่าเป็นความรู้สึกที่นำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ เกิดความตั้งใจต้องการใช้บริการนั้น ทรานนันทน์เท่านั้นที่ยังคงความพอนั้นอยู่ หรือที่เรียกว่า ความจงรักภักดี (customer loyalty)

วิทยา ด้านธำรงกุล (2548 : 7-9) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพการบริการใน ส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรอบรู้
2. มีทัศนคติที่ดี
3. มีความชำนาญ

4. มีวินัย ในที่นี้ หมายถึง ความคงเส้นคงวา ควบคุมสติอารมณ์ ช่วยเหลือเกื้อกูล ไม่เกี่ยงงานกัน

ดวงกมล พรธานี (2549: 7) กล่าวถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ให้ความสะดวกแก่ประชาชนเมื่อมาพบ
2. ให้ความสบายเมื่อมาหา
3. ให้ความจริงใจเมื่อเจรจา
4. ให้การต้อนรับด้วยความอ่อนน้อม
5. ให้ความเป็นธรรมและให้เกียรติแก่ประชาชน
6. ให้การช่วยเหลือโดยไม่รังเกียจเคียดฉุนท์
7. มีความพร้อมในการช่วยแก้ปัญหาแก่ประชาชน

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549) กล่าวว่า แนวทางการสร้างชัยชนะในงานบริการ เช่น ความห่วงใยถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการลูกค้า (Know why caring is important) เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาในการใช้สินค้าและบริการ พนักงานควรแสดงออกถึงความกระตือรือร้นและความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างเร่งด่วน และมีการตรวจสอบอีกครั้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วหรือยังเรียบร้อยหรือไม่

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2549 : 15) กล่าวว่า ในการสร้างบริการอย่างมีคุณภาพ มีเกณฑ์ที่ช่วยในการออกแบบบริการดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) เป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า มีแนวทางที่ช่วยในการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องดังนี้

- 1.1 ตั้งใจฟังข้อมูลหรือคำถามของลูกค้า เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า
- 1.2 ถามกลับต่อหัวข้อคำถาม เพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องที่ลูกค้าต้องการ
- 1.3 ให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. เวลา (Time) การให้บริการของลูกค้ามีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 เวลาให้บริการคือเวลาที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายตามที่สัญญาไว้

เรียกว่า SLA (Service Level Agreement)

2.2 เวลารอคอย คือเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ

3. สม่าเสมอ (Consistency) เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานตลอดเวลา

ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย(2542) ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงาน  
ภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management and Outcomes หรือ P.S.O.)  
ได้กำหนดมาตรฐานด้านงานบริการ ได้แก่ ระบบมาตรฐานP.S.O. 1107: ระบบการบริการภาคเอกชน  
และประชาชน โดยมี เกณฑ์มาตรฐาน ตัวอย่างตัวชี้วัด ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ - แผนงานบริการ
  - ความถูกต้อง ครบถ้วน
2. คุณภาพ - ความสะดวก รวดเร็ว
  - มาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. ความทั่วถึง
  - กลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ
4. ความเสมอภาค - การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
  - การไม่เลือกปฏิบัติ
5. ความเป็นธรรม
  - โอกาสที่ผู้ใช้บริการสามารถร้องทุกข์หรือแจ้งปัญหาต่างๆ
6. สนองตอบความต้องการ
  - การสำรวจความต้องการ
7. สนองตอบความพึงพอใจ
  - การสำรวจความพึงพอใจ
8. ความต่อเนื่อง
  - การติดตามผลการดำเนินงาน
  - ระยะเวลาการให้บริการ
9. ความสะดวกสบาย
  - การนำคอมพิวเตอร์มาให้บริการ
  - การอำนวยความสะดวกและการจัดสถานที่
10. ความพร้อมให้บริการ
  - ความพร้อมของบุคลากร
  - งบประมาณ
  - เครื่องมือ อุปกรณ์
  - สถานที่

Parasuraman Zeithaml and Berry (1985 : 44 ) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษา ระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ ต้องการ (How) ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติที่สำคัญ ต่างๆเหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 สม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 พึ่งพาได้ (Dependability)
2. ตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการให้บริการ
  - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 สามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรรซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

- 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ  
อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
- 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
- 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ต่อมา Parasuraman Zeithaml and Berry (1989: อ้างถึงในประเทืองทิพย์ ชีระเวชเจริญชัย : 2548 : 22) ได้ปรับปรุงมิติคุณภาพ หรือองค์ประกอบที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจใหม่ มี 5 ประการ เรียกว่า SERVQUAL Model มีรายละเอียดดังนี้

1. Tangibles หมายถึง เป็นบริการที่จับต้องได้ มีตัวตน (Tangible) บริการที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม เช่น คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงความพยายามทำให้งานบริการเป็นสิ่งจับต้องได้หรือสัมผัสได้
2. Reliability หมายถึง การให้บริการคงเส้นคงวา น่าเชื่อถือ (Reliable) บริการที่ไว้วางใจได้ มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ไม่ว่าจะมาใช้บริการเมื่อไร
3. Responsiveness หมายถึง การให้บริการสามารถตอบสนองได้ตามที่ใจต้องการ (Responsive) ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการและพร้อมให้บริการเสมอ
4. Assurance หมายถึง พนักงานมีความรู้ในงานและคอยเอาใจใส่ (Assurance) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความชำนาญ และมีมารยาท สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ
5. Empathy หมายถึง มีความเข้าใจในลูกค้า (Empathy) พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า สามารถดูแลลูกค้าแต่ละบุคคลที่มีความต้องการต่างกันได้อย่างเหมาะสม

Berry Zeithaml and Bitner (1996 : 215-225) กล่าวว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ได้แก่

1. สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles) สิ่งที่มีสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้าย ประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่มีสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence)

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์นั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (Assurance) การรับประกัน เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและมีคุณภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

Kennedy and Young (1998 : อ้างถึงใน พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล : 2549 :31) ได้ศึกษาพบว่ามิติคุณภาพที่ลูกค้าภายในมักให้ความสำคัญประกอบด้วย

1. Availability of support หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
2. Responsiveness of support หมายถึง การตอบสนองอย่างรวดเร็วของผู้ให้บริการ
3. Timeliness of support หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และผลงานในกรอบระยะเวลาที่กำหนด
4. Completeness of support หมายถึง บริการที่ส่งมอบครบถ้วน
5. Pleasantness of support หมายถึง การให้บริการอย่างมีอาชีพและสร้างความประทับใจ

Love Lock (1969 : 9) ได้อธิบายถึงทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy Theory) โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หรือความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้น คือ ระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขา ลูกค้าจะเกิดความพอใจ เมื่อ

ไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจ ต่อการให้บริการต่อเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการหรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการและถ้าปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พอใจก็จะมากขึ้นตามลำดับ

John D. Millet (1954 : 147) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชน ต่อหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐที่ให้บริการ (Satisfactory Service) ได้แก่การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable) การให้บริการทันเวลา (Time Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amp Service ) และการให้บริการอย่างก้าวไกล (Progressive Service )

Philip Kotler (1997 : 36) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ต้องอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น เวลา สถานที่
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว
8. ความปลอดภัย (Security)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/knowning Customer)

จากแนวคิดความพึงพอใจการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจ หน่วยงานจะต้องมีนโยบายด้านการให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ด้านการบริการจะต้องมีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

## ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้

สุขสันต์ บุญยากร(2548: 3) กล่าวว่า การบริการเป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกันทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และต้องมีการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ผู้นำ (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
2. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสาน ความพยายามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
3. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพการบริการคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้ดีที่สุด
4. จุดความฝันร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ สมาชิกมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมาย
5. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่

สุขสันต์ บุญยากร ยังกล่าวว่า เงื่อนไขการดำเนินการพัฒนาคุณภาพที่สำคัญยิ่งก็ได้แก่ การที่ผู้เกี่ยวข้องต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) อย่างน้อยใน 2 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่

1. เปลี่ยนจากการมุ่งหาปัญหาหรือตั้งรับ ไปสู่การพยายามปรับปรุงหรือออกแบบเพื่อป้องกันปัญหาในทุกส่วน
2. ปรับกระบวนการทำงานเป็นเชิงบวกมากขึ้น

ทวี นริสศิริกุล (2548 : 41-44) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีองค์ประกอบในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ ดังนี้



1. องค์ประกอบภายนอก (Hard Factor) เป็นองค์ประกอบที่จับต้องได้ ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่ตั้ง อาคาร ภูมิทัศน์ภายนอก ภายในสำนักงาน การวางผังสถานที่ให้บริการให้มีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อยให้บริการได้สะดวก

2. องค์ประกอบเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน (Soft Factor) ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ลูกค้า โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ การวางระบบฐานข้อมูลลูกค้า การปรับปรุง กำหนดกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติให้เหมาะสม

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะคติของพนักงาน (Shadow Factor) ได้แก่ การปรับปรุงบุคลิกภาพ การปรับเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมของพนักงานให้มีจิตใจรักบริการ มีความรับผิดชอบต่อนักที่และต่อลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ

จากทั้งสามองค์ประกอบ องค์ประกอบภายนอกที่จับต้องได้เป็นองค์ประกอบที่ง่ายที่สุดในการปรับปรุง โดยอาศัยงบประมาณที่มีอยู่ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้เพียงผิวเผินเท่านั้น ในขณะที่องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะคติ เป็นองค์ประกอบที่ยากที่สุดในการปรับปรุง แต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คุณภาพการบริการขององค์การในภาพรวมดีขึ้น

อลงกต วรกี (2548 : 4549) กล่าวว่า นโยบายเน้นหนักด้านการบริการประชาชนของกรมการปกครองเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนทำให้การบริการมีคุณภาพ

ดวงกมล พรธานี (2548 : 1) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการประชาชนของภาครัฐจะต้องมีกฎหมาย ระเบียบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนของภาครัฐดังนี้

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการประชาชน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย นโยบายรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี และได้มีการออกกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

#### 1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 ได้บัญญัติไว้ดังนี้

มาตรา 70 ได้กำหนดให้บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

มาตรา 75 ได้กำหนดให้ต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย คู่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคล จัดวางระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ อำนวยความยุติธรรมแก่

ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน

## 2. นโยบายรัฐบาล ได้แถลงไว้ ดังนี้

### 1. นโยบายของรัฐบาลที่ผ่านมา

ข้อ 1.2.2 ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบงานภาคราชการและรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นระบบเปิด โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม โดยการจัดทำแผนพัฒนาระบบราชการและมาตรฐานคุณภาพงานราชการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐบาล

ข้อ 1.2.3 ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงคุณภาพข้าราชการในการทำงาน โดยเน้นผลงานและการมีคุณภาพ ความซื่อสัตย์สุจริตการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมีความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ ทำงานคุ้มค่ากับค่าตอบแทน โดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและการส่งเสริมขวัญกำลังใจข้าราชการ

2. นโยบายของรัฐบาลปัจจุบัน ได้แก่ นโยบาย "อยู่ดีมีสุข" มีทั้งหมด 4 ด้าน หนึ่งในสี่ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

3. **มติของคณะรัฐมนตรี** ได้กำหนดให้ปี พ.ศ.2539 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการภาครัฐ เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐได้ปรับปรุงการบริหารและการจัดการ โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบวิธีการทำงานให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้องและสมประโยชน์ ต่อมา ได้มีมติคณะรัฐมนตรีให้ขยายปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐอีก 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1(2540-2541) และ ครั้งที่ 1(2542-2544)

อนึ่ง ในแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (2540-2544) กำหนดให้มีทศวรรษแห่งการส่งเสริมการให้บริการประชาชนของรัฐ

4. **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2540** โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. กำหนดให้หน่วยงานของรัฐให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแตรับคำขอจนพิจารณาแล้วเสร็จและแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย

2. หากโดยสภาพแห่งเรื่องไม่สามารถดำเนินการได้ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการให้หน่วยงานของรัฐออกกระเบียบขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนสำหรับคำขอนั้นๆ

3. ให้คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามความเหมาะสม

5. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้กำหนดให้รัฐอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการดำเนินงานด้วยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ และได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เรียกว่า หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน (Principles of Public Service) ซึ่งมีด้วยกัน 8 ประการ ดังนี้

1. มาตรฐานของบริการ (Standards) เป็นการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน สามารถติดตามตรวจสอบได้และเผยแพร่มาตรฐานที่กำหนดขึ้นให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมาตรฐานที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และทรัพยากรของหน่วยงานนั้น ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวจะต้องระบุระยะเวลา ปริมาณและคุณภาพของการให้บริการ

2. ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย (Information and Openness) เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสีย ผู้รับผิดชอบและเอกสารที่ประกอบการติดต่อราชการ

3. ทางเลือกและการปรึกษาหารือ (Choice and Consultation) เป็นการให้มีหน่วยงานหลายหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชน สำหรับให้บริการประชาชนและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

4. เท่าเทียมและเป็นธรรม (Equal Treatment) เป็นการให้หน่วยงานให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ พรรคพวก หรืออิทธิพลใดๆด้วยความเท่าเทียมกันและมีความเป็นธรรม

5. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล (Courtesy and Helpfulness) เป็นการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพให้ความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ

6. อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง (Putting Thing Right) เป็นการให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรู้จักขอโทษและอธิบายแก่ประชาชนผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆโดยด่วนที่สุด และเปิดโอกาสให้มีการร้องทุกข์โดยกระบวนการที่ง่ายและสะดวก

7. ประสิทธิภาพและคุ้มค่า (Value for Money) เป็นการเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่ให้บริการมีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประหยัด

8. สถานที่และสภาพแวดล้อม (Office and Surroundings) เป็นการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดีให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำห้องส้วม ภูมิทัศน์รอบๆสถานที่ รวมถึงการแนะนำวิธีการเดินทางมารับบริการของประชาชน

ดวงกมล พรขำนิ (2548 : 9) ยังกล่าวถึงองค์ประกอบอื่นที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. นโยบาย หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องมีนโยบายหรือสร้างนโยบาย เสียก่อน การสร้างนโยบายด้านบริการจะต้องสมดุลระหว่างบริการที่ต้องการให้ กับทรัพยากรที่มีอยู่ว่าสามารถตอบสนองบริการต่างๆที่ต้องการให้ นั้นได้หรือไม่ ต้องพัฒนา ปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง นโยบายด้านบริการนี้จะ เป็นบรรทัดฐานของการให้บริการของหน่วยงาน

2. สร้างบริการและวิธีปฏิบัติเพื่อให้บริการตามนโยบาย เมื่อหน่วยงานหรือรัฐบาลได้ตัดสินใจและกำหนดนโยบายเรื่องบริการแล้ว บริการและการปฏิบัติเพื่อให้บริการต้องดำเนินไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย เนื่องจากว่าผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐจะคาดหวังจากบริการของรัฐตามนโยบายที่แจ้งให้ประชาชนทราบ ดังนั้นประชาชนผู้รับบริการจะพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการตามที่รัฐประกาศว่าจะให้ นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะได้รับการปฏิบัติเมื่อรับบริการนั้นๆจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี

3. สร้างวิธีการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการเป็นหลัก ขั้นตอนการให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 146) องค์ประกอบที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ มีหลายองค์ประกอบ มีดังนี้

1. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ผู้บริหาร ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับ กระบวนการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

1.2 พนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง พนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่างๆที่จะทำให้งานบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

2. กระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นส่วนที่ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้

3. สิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์แบบฟอร์มต่างๆ สิ่งเหล่านี้ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ

3.2 สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ได้แก่ นโยบายหน่วยงาน วัฒนธรรมการทำงาน ปรัชญาการทำงานของหน่วยงาน วิทยาลัย

Robert Spector and Patrick McCartby (2005 : 10) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. วิทยาลัยขององค์กร หรือนโยบายที่เป็นมิตรกับผู้ให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางหรือทิศทางขององค์กร อันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

2. ผู้นำ มีคุณสมบัติดังนี้

2.1 ผู้นำจะต้องแสดงตนให้เป็นอย่างแก่พนักงานผู้ให้บริการ

2.2 ผู้นำจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน ให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า มีเกียรติ มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้สึกและมีวิญญาณของความ เป็นเจ้าของกิจการ

2.3 สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร

2.4 จัดหาหรือจ้างพนักงานที่เหมาะสมกับงานบริการ และรักษาพนักงานที่ดีไว้ใน องค์กร

2.5 มอบอำนาจการตัดสินใจในการให้บริการ และส่งเสริมให้พนักงานมีความกล้า ในการที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ

2.6 จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในการให้บริการ

2.7 มีการกล่าวคำชมเชยแก่พนักงานที่ให้บริการดีเด่นและมอบรางวัลตอบแทน

2.8 ลดกฎเกณฑ์ที่จะเป็นอุปสรรคในการให้บริการ การกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ดังกล่าวจะทำให้พนักงานมีปรัชญาในการให้บริการลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา

ดิสพงศ์ พรชนกนาถ (2550) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. การนำองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า เชื่อมมั่นในคุณค่าของการมุ่งเน้นลูกค้า ให้มากกว่าที่ ผู้อื่นคาดหวังจะได้รับ พร้อมเสมอที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า สร้างความจงรักภักดี และความภาคภูมิใจต่อองค์กร เป็นคนที่สามารถขอความช่วยเหลือได้และเสมอต้นเสมอปลาย สามารถ สื่อสารได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม ให้อำนาจในการตัดสินใจและแบ่งหน้าที่อย่างเหมาะสม

2. การทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ สร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน ยอมรับ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ยกย่องและให้เกียรติ ยอมรับความแตกต่างของบุคคล สร้างทัศนคติที่ดี ในการมองคน

3. ผู้นำในการบริการ สร้างบรรยากาศที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่าง สม่าเสมอ กระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีมและสร้างจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ

มอบหมาย มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา หลีกเลี่ยงการทำตัวหยิ่งยโส ใจร้อน หงุดหงิด และจงเกลียดจงชัง พยายามปรับตัวให้เข้ากับทีมงานทุกคน กำหนดเป้าหมายและประเมินความคืบหน้าเป็นระยะ ๆ เพื่อที่จะสามารถจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้อยู่ได้บังคับบัญชา และภารกิจต่าง ๆ ที่ทำอยู่

บทบาทของผู้นำในการบริการ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา สิ่งที่เรากำลังทำอยู่เป็นสิ่งที่ดีที่สุดในงานนั้นไหม เป็นคำถามที่ดีเพื่อใช้สำหรับตรวจสอบและประเมินวัดผลปฏิบัติการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย การมีจรรยาบรรณ ความริเริ่ม จินตนาการ และความไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก คือ คุณสมบัติที่ควรแสดงให้เห็น มีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานและในองค์กร

4. ความพึงพอใจของลูกค้า การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง กับมุมมองของลูกค้าจากการได้รับบริการ หรือ ได้สัมผัสกับผลิตภัณฑ์

สรุปองค์ประกอบหลักขององค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการ ผู้นำขององค์กร สภาพแวดล้อมและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

Katez and Danet (1973 : 10) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Factor) หมายถึง ลักษณะของวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นสภาพแวดล้อม ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

2. องค์ประกอบภายในองค์กร (Organization Factor) หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติ ระดับของพนักงานผู้ให้บริการ

3. องค์ประกอบสถานการณ์ หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นการส่วนตัว

Boom and Britner (1981: อ้างถึงใน พิมประไพ สุวงศ์สินธุ์ : 2548 : 19) องค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดด้านบริการ ประกอบด้วย 6 Ps ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ ได้แก่ มีความถูกต้อง รวดเร็ว การสร้างความมั่นใจ และเชื่อถือได้ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

2. สถานที่ให้บริการ (Place) หมายถึง การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการรวมถึงทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการได้ทั่วถึง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

3. การส่งเสริมแนะนำบริการ (Promotion) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งตรงกับความรู้สึกที่มีอยู่ก็จะรู้สึกยินดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมา

4. ผู้ให้บริการ (Personal) หมายถึง ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานการบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การอบรม การจูงใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่ มีริยา มารยาทเรียบร้อย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำหน้านั้นๆ

5. สภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Physical Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสถานที่ให้บริการ

6. กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้เข้ารับบริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ.

Parasuraman (1985 : 41-50) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ โดยกล่าวว่า ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1. สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น สำนักงานต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

2. บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

3. เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณา

ต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

5. สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

6. ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

จากแนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการประกอบด้วย ผู้นำของหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องสนับสนุนการบริการมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องสะอาดสวยงามมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและนโยบายของรัฐบาล วิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ให้บริการและกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

#### ส่วนที่ 4 แนวคิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ

ในส่วนนี้จะได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริการ ได้มีนักวิชาการและผู้รอบรู้ทางด้านบริการ ได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

รีน ช่างสาร (2543 : 2-7) ได้กล่าวถึงปัญหาในการให้บริการ มีดังนี้

##### 1. ปัญหาเกิดจากเจ้าหน้าที่

- 1.1 ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและไม่มีอิทธยาศัยไมตรีอันดีกับประชาชนที่มาติดต่อ
- 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ตั้งใจทำงาน ทำงานล่าช้า
- 1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดคุณภาพ คุณธรรมและขาดจิตสำนึกในการ

ให้บริการประชาชน

- 1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดและไม่พอเพียงต่อการให้บริการ

ประชาชนอย่างเร่งด่วน

- 1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบในหน้าที่
- 1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์
- 1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความชำนาญในหน้าที่
- 1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่กล้าตัดสินใจเพราะกลัวความผิดพลาดแล้วตนเอง

ต้องรับผิดชอบ

- 1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเคร่งครัดต่อกฎ ระเบียบมากเกินไป



1.10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งอุปกรณ์ให้รวดเร็วขึ้น

1.11 ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญของงานบริการปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานแต่เพียงฝ่ายเดียว ไม่มีวิธีการแนะนำช่วยเหลือหรือกำกับดูแลเท่าที่ควร

## 2. ปัญหาเกิดจากผู้รับบริการ

2.1 นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาไม่ครบตามที่กฎหมายกำหนด เนื่องจากไม่มีไม่ทราบหรือไม่สนใจ

2.2 ไม่ยอมรับบริการก่อนหลัง มีการลัดคิว เพื่อต้องการได้บริการเร็วเป็นพิเศษ

2.3 ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในระบบราชการ

2.4 ใช้อภิสิทธิ์ เช่น ผ่านการสั่งการเป็นพิเศษจากหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง โดยไม่ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับ

2.5 ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2.6 ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงาน

2.7 ต้องชำระค่าปรับสูง สำหรับประชาชนบางคน

2.8 ประชาชนไม่เข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ของตนเอง

2.9 ประชาชนไม่สนใจเอกสารของทางราชการ

2.10 มีการปกปิดข้อเท็จจริงบางเรื่อง

2.11 เสนอให้สินบนข้าราชการอันก่อให้เกิดปัญหาตามมา

## 3. ปัญหาเกิดจากกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ

กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ ของทางราชการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาไว้เป็นขั้นตอน แต่การปฏิบัติในบางเรื่องเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สนใจหรือติดตามปรับปรุงแก้ไขได้ทันกับเหตุการณ์

## 4. ปัญหาเกิดจากสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

อาคารสถานที่คับแคบ ไม่ทันสมัย ผู้มาติดต่อไม่มีที่นั่งเพียงพอ ต้องออกไปนั่งรออยู่ข้างนอกอาคาร โต๊ะ เครื่องมือสำหรับเขียนหนังสือของผู้มาติดต่อก็มีไม่พร้อม เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัยและไม่มีโทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอคอย

สุขสันต์ บุญยากร (2548 : 6) ได้อธิบายถึง ทฤษฎี 3 Is ของการบริการที่ด้อยคุณภาพ ปัญหาของการบริการ ความผิดพลาดหรืองานบริการมีปัญหาเกิดจากองค์ประกอบทางจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน 3 ประการ คือ

1. Innocence ความไร้เดียงสา ไม่ประสีประสาขาดประสบการณ์ที่ดี จึงทำผิดด้วยความไม่รู้ เกิดจากขาดความรู้ทักษะการทำงาน องค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญ หัวหน้างานก็ไม่ทำหน้าที่ที่พึงเลี้ยงหรือให้คำปรึกษาชี้แนะ นิเทศสอนงาน

2. Ignorance ความละเลย หมกงาน ทั้งๆ ที่รู้ว่าไม่ควรทำอะไรก็ทำ เกิดจากการขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดี ขาดการควบคุมที่ดี ขาดวินัยในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ตั้งระบบงานที่มีวินัยหรือไม่ธำรงรักษาระบบที่ดีขึ้น รวมทั้งขาดการปรับปรุงระบบงานนั้นๆ ให้ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3. Intention การจงใจกระทำในสิ่งที่ผิดทั้งๆ ที่รู้ว่าผิด แต่ทำไปด้วยเจตนาบางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการหาประโยชน์ให้ตนเองหรือเพื่อความสะใจ เกิดจากสภาพความงุนใจหรือ Morale ของพนักงานบริการ ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการขาดจริยธรรม หรือเหตุผลส่วนบุคคล การบังคับบัญชา ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ

นอกจากนี้ สุขสันต์ บุญยกร ยังกล่าวอีกว่า ปัญหาที่จุดสัมผัสบริการ (Service Interface Station) จุดสัมผัสบริการ คือ จุดที่ให้บริการส่งมอบการบริการให้ลูกค้า ขณะที่ลูกค้าได้รับบริการใน “ช่วงขณะของความเป็นจริง (Moment of Truth : MOT)” ซึ่งเป็นช่วงขณะแห่งการปรับแต่งความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ การส่งมอบบริการที่จุดสัมผัสบริการจะประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการ 2 กลุ่ม ได้แก่

1. พนักงานส่วนหน้าหรือเจ้าหน้าที่เคาเตอร์ (Front-line Staff) ที่สัมผัสลูกค้าหรือผู้ขอรับบริการโดยตรง และ

2. พนักงานส่วนหลังหรือฝ่ายสนับสนุน (Supporting Staff) ที่ช่วยอยู่เบื้องหลัง ปัญหาอาจเกิดขึ้นได้ใน 2 กรณี ได้แก่

2.1 F-C Problem ได้แก่ ปัญหาระหว่างผู้ให้บริการส่วนหน้า (Front-line Staff) กับลูกค้า (Customer) ซึ่งไม่ยากเพราะรู้ตัวผู้ให้บริการ รู้ปัญหาลูกค้า รู้หน้าที่ที่ควรจะทำ ซึ่งอาจแก้ไขโดยการอบรม ตั้งมาตรฐาน ปลูกจิตสำนึก และใช้ Job Description เป็นหลัก

2.2 S-F Problem ได้แก่ ปัญหาระหว่างฝ่ายสนับสนุน (Supporting Staff) กับผู้ให้บริการส่วนหน้า (Front-line Staff) ซึ่งแก้ไขค่อนข้างยากเพราะเกี่ยวข้องกับหลายๆ คน ลูกค้าไม่กล้าโวย ฝ่ายสนับสนุนไม่คิดว่าตนเกี่ยวข้องกับการบริการหรือลูกค้าวิเคราะห์ปัญหายากแม้อบรมกันทั้งหน่วยงาน ซึ่งจะทดสอบและประเมินผลยาก ผู้เกี่ยวข้องมักอ้าง Job description ของตนว่าไม่น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้อง

ดวงกมล พรธานี (2548 : 7) กล่าวถึงลักษณะของปัญหาที่พบจากการบริการภาครัฐ มีดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เช่น มีกิริยา วาจาไม่เหมาะสมหรือแสดงกิริยา วาจาถูกผู้รับบริการ
2. ปัญหาที่เกิดจากการสื่อความที่ไม่ชัดเจน เช่น ความไม่เข้าใจในภาษาราชการ หรือเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. ปัญหาที่เกิดจากระเบียบ หรือนโยบายของรัฐ เช่น ระเบียบบางระเบียบอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่ม หรือประชาชน

นอกจากนี้ ดวงกมล พรธานี ยังกล่าวถึงประโยชน์ของปัญหาที่เกิดจากการบริการภาครัฐ ดังนี้

1. ช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ช่วยในการจัดหาวิธีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
3. ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. ช่วยทำให้รู้ว่าการผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้หาทางป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ได้ถูกต้อง
5. เป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการของรัฐ

Parasuraman (2549) ยังกล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจเมื่อได้รับบริการ

1. พนักงานไม่สุภาพ อารมณ์ฉุนเฉียว
2. พนักงานไม่เต็มใจที่จะให้บริการ
3. ต้องรอเป็นเวลานาน
4. ได้รับบริการน้อยกว่า/ด้อยกว่าที่สัญญาไว้
5. มีการโอนสายกันไปมา

Parasuraman (2549) ได้กล่าวถึง สาเหตุของการให้บริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. พนักงานที่ไม่ใส่ใจ
2. การฝึกอบรมพนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ
3. ทักษะไม่ดีของพนักงานต่อตัวลูกค้า
4. ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับกับสิ่งที่องค์กรส่งมอบ
5. องค์กรปราศจากปรัชญาของการให้บริการลูกค้า
6. การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ

7. ไม่มีการมอบอำนาจให้กับพนักงานอย่างพอเพียงเพื่อส่งมอบบริการที่ดี
8. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เหมาะสม

จากแนวคิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ สามารถสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคของการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้รับบริการ ด้านสถานที่ให้บริการที่คับแคบ การติดต่อไม่สะดวก ด้านการให้บริการที่ล่าช้า มีกระบวนการบริการมากเกินไป ความจำเป็น ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ขาดการประชาสัมพันธ์หรือการประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน

### ส่วนที่ 3 แนวคิดและหลักการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำ

ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ได้แบ่งส่วนราชการ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม และกำหนดให้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยเรือโค่นกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางน้ำ
3. ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำและกิจการพาณิชยนาวี
4. ร่วมมือและประสานงานกับองค์การ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศในด้านการขนส่งทางน้ำ การพาณิชยนาวี และในส่วนที่เกี่ยวกับอนุสัญญา และความตกลงระหว่างประเทศ
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

จากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ดังกล่าว สามารถแปลงเป็นอำนาจหน้าที่ที่นำไปสู่การปฏิบัติให้ชัดเจนได้ ดังนี้

1. ก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางน้ำอย่างทั่วถึงและคุ้มค่าเพื่อให้ต้นทุนการขนส่งสินค้าลดลง
2. พัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานและบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเชื่อมโยงกับระบบการขนส่งอื่น สอดคล้องการพัฒนาอย่างบูรณาการ ประชาชนเข้าถึงระบบการขนส่งสาธารณะเพิ่มขึ้น

3. กำกับ ดูแล และให้บริการ เช่น การตรวจการเดินเรือ , การให้บริการนำร่อง ,การ ออกใบสำคัญต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย

#### 4. ผลิตและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับกิจการพาณิชย์นาวี

จากอำนาจหน้าที่ของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี ผู้บริหารของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี ได้กำหนดนโยบายของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงข่ายโครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และการกระจายบริการพื้นฐานให้ทั่วถึงและเพียงพอ นำไปสู่การกระจายความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาค และสร้างโอกาสให้กับประชาชนทุกระดับในสังคม อันเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนเป็นการส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวทางน้ำ

2. พิจารณาส่งเสริม และสนับสนุนให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลบริหารท่าเรือ โดยสาธารณธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา และในคลองบางส่วนในเชิงพาณิชย์ เพื่อให้สามารถซ่อมแซม บำรุงรักษาท่าเรือให้มีความปลอดภัย ได้มาตรฐานได้ อันจะเป็นการลดภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายดูแล บำรุงรักษาของรัฐได้บางส่วน โดยร่วมพิจารณาอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในอัตราที่เหมาะสมและเป็นธรรมสำหรับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

3. พัฒนาจุดเชื่อมต่อระบบโครงข่ายขนส่งสาธารณะทางน้ำ และทางบก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนยิ่งขึ้น

4. บูรณะและพัฒนาท่าเรือให้ได้มาตรฐาน โดยการขุดลอก และขยายร่องน้ำให้ได้มาตรฐานรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ร่องน้ำ

5. พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารที่ต้องใช้ระบบการขนส่งเชื่อมต่อ เพื่อลดต้นทุนการขนส่งให้ต่ำลงและสามารถแข่งขันการค้าและบริการกับต่างประเทศ

6. รณรงค์ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ โดยเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดความตระหนักถึงผลกระทบของปัญหาน้ำเสีย ปัญหามลพิษทางน้ำเนื่องจากน้ำมัน และร่วมแก้ปัญหาในพื้นที่

7. จัดทำแผนการใช้ประโยชน์การขนส่งทางน้ำและกิจการพาณิชย์นาวี ทั้งระบบ ภายใต้กรอบแผนหลักการขนส่งกระทรวงคมนาคม และแผนพัฒนาระบบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multi-Model Transport) เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพระบบการขนส่งของประเทศ

8. ส่งเสริม สนับสนุนกิจการขนส่งทางน้ำ และพาณิชย์นาวี รวมทั้งผลิตบุคลากรให้มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอทั้งบุคลากรที่ทำงานบนฝั่งและที่ทำงานในเรือ สอดคล้องตามมาตรฐานสากล

9. พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการบริหารท่าเรือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาอัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าเช่า ในอัตราที่เหมาะสม อันส่งผลให้อัตราค่าบริการการขนส่งการนำลดต่ำลง ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการขนส่งทางน้ำ อีกทั้งยังเป็นชักจูงให้เอกชนผู้ประกอบการมาลงทุนเพิ่มขึ้น

10. กำหนดเส้นทางเดินเรือเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการสัญจรทางน้ำ ตลอดจนการรับแจ้งเหตุ การลาดตระเวนค้นหาและช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัยทางทะเล และการดูแลสภาพแวดล้อมทางทะเล รวมทั้งการจัดระเบียบการจราจรทางน้ำในบริเวณเขตท่าเรือให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีระเบียบ ปลอดภัย โดยพิจารณาอัตราค่าธรรมเนียมสำหรับเรือที่เข้ามาจอดในเขตท่าเรือ การขนถ่ายสินค้ากลางน้ำ เป็นต้น ในอัตราที่เป็นธรรมและเหมาะสม อันเป็นการสนับสนุนการส่งออกของประเทศ

11. จัดหาระบบเครื่องมืออุปกรณ์ให้ทันสมัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนให้มีการตรวจตรา กำกับดูแล การสัญจรทางน้ำให้เกิดความปลอดภัย รวมทั้งรักษาสภาพแวดล้อมทางน้ำด้วย

12. เร่งรัดปรับปรุง ศึกษา และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย เพื่อนำมาช่วยในการพัฒนาระบบงานการขนส่งทางน้ำให้ได้มาตรฐาน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน และเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการก้าวไปสู่การให้บริการแบบ One-stop-service เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

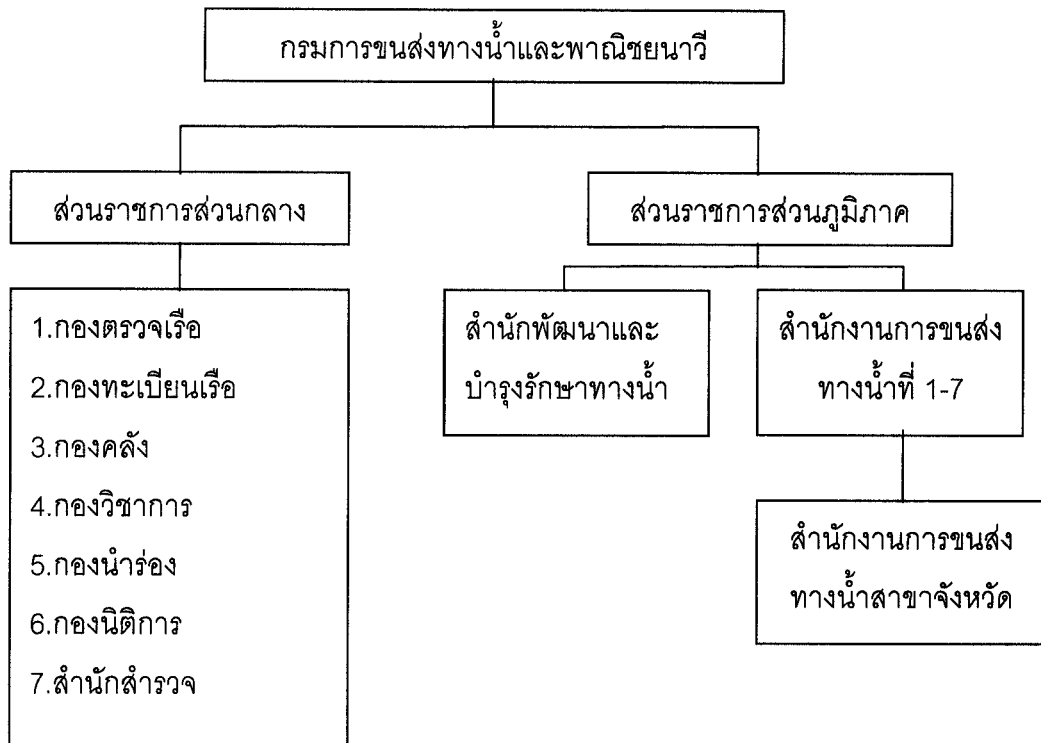
13. ปรับปรุง กฎระเบียบ ข้อบังคับและจัดระบบการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางน้ำให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

14. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ ให้ทันสมัย สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม และการศึกษา โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งการอบรมด้านคุณธรรม และจริยธรรม

ปัจจุบัน กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี มีการแบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายในเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนราชการส่วนกลาง เช่น กองทะเบียนเรือ กองตรวจเรือ กองคลัง ฯลฯ และส่วนราชการภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 1-7 และสำนักพัฒนาและบำรุงรักษาทางน้ำ

ส่วนราชการภูมิภาค ในส่วนของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 1-7 นั้น จะมีส่วนราชการระดับปฏิบัติประจำจังหวัดต่างๆเป็นส่วนราชการในบังคับบัญชาเรียกว่า สำนักงานการขนส่งทางน้ำ

สาขาในแต่ละจังหวัด การแบ่งส่วนราชการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีดังแสดงในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างส่วนราชการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ในส่วนของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา สังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 (อยุธยา) ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ.2456 และพระราชบัญญัติเรือไทย ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ด้านการปราบปราม ได้แก่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 กฎหมายว่าด้วยเรือไทย พ.ศ. 2481 กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมตรวจตราการเดินเรือ และปราบปรามเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการดำเนินคดีแก่ผู้กระทำการอันเป็นความผิดกฎหมายดังกล่าว ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมการปลูกสร้างอาคารหรือ สิ่งอื่นใดมิให้ล่วงล้ำลำน้ำหรือกีดขวางทางเดินเรือ ทั้งนี้ ก็เพื่อให้บังเกิดความปลอดภัยในการเดินเรือสะดวกและรวดเร็วในการลำเลียงขนส่งทางน้ำ และเป็นการรักษาแนวขอบฝั่งให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยด้วย

2. อำนาจหน้าที่ในด้านการให้บริการประชาชน ได้แก่ จัดทะเบียนเรือไทย ออกใบอนุญาตใช้เรือ และต่อใบอนุญาตใช้เรือ แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบทะเบียนและใบอนุญาต ดำเนินการเกี่ยวกับการทำนิติกรรมเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ตรวจสอบและแก้ไขเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการจดทะเบียนและ ออกใบอนุญาตต่างๆของเรือ การออกประกาศนียบัตรฝ่ายช่างกลและการออกประกาศนียบัตรฝ่ายเดินเรือ

3. อำนาจหน้าที่ด้านการประสานงานกับส่วนราชการในราชการส่วนภูมิภาคหรือประสานงานกับจังหวัด

จากแนวคิดและหลักการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำ สามารถสรุปได้ว่า สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา สังกัด กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยามีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญได้แก่ การบริการ เช่น การต่อใบอนุญาตใช้เรือ การออกประกาศนียบัตรผู้ควบคุมเรือและผู้ควบคุมเครื่องจักร เป็นต้น และการปราบปรามผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ.2456 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเฉพาะอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ด้านการให้บริการประชาชนเท่านั้น

## ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเลขที่เป็นอยู่ 2.พัฒนาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และ 3. ทดสอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ ตัวแปรอิสระ คือ กิจกรรมแทรกแซง ได้แก่ การพัฒนาอาคารสถานที่ของสถานี การปรับปรุงการบริการ การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ในการศึกษาสภาพปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการกับประชาชนผู้เคยมาใช้บริการที่สถานีตำรวจ การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจ พบว่า การให้บริการของสถานีตำรวจยังไม่เหมาะสมไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนอันมี



สาเหตุมาจากการจัดอาคารสถานที่ของสถานีไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีผังแสดงห้องทำงาน และขั้นตอนการติดต่องานต่างๆ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ ระบบงานบริการไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ในขั้นตอนเดียวกัน มีกฎ ข้อบังคับ ที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน เสียเวลาไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความเข้าใจ และสำนึกในการให้บริการ มีพฤติกรรมและท่าทีที่ไม่เหมาะสม ประชาชนผู้มาใช้บริการยังไม่รู้ขั้นตอนในการติดต่องาน ไม่เข้าใจภาระหน้าที่ของสถานีตำรวจ จากปัญหาดังกล่าว จึงได้ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรกแซงตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2541 ถึงเดือนกรกฎาคม 2541 เป็นระยะเวลารวม 6 เดือน จากนั้นได้ประเมินผลการพัฒนาผลการศึกษา พบว่า หลังการใส่กิจกรรมแทรกแซงประชาชน ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในด้านต่างๆ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านงานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ถือว่าการพัฒนาตามแนวทางที่กำหนดนั้นสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่คาดหวังไว้

ปัญหา ต้นเงิน (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ 2. เพื่อวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังการให้บริการที่ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการมารับบริการของประชาชน โดยจำแนกความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
2. ด้านสถานที่ให้บริการ
3. ด้านขั้นตอนของการให้บริการ
4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยแยกองค์ประกอบแต่ละด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนด้านระยะเวลาในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ปรีศนิญา สันทัด (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี 2.เพื่อเปรียบเทียบบริการด้านต่างๆของธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี 3.เพื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน สาขา

กาญจนบุรี 4. เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากาญจนบุรี ออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านสถานที่ให้บริการ 3. ด้านขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการดำเนินการ

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่ำสุดในด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นลูกค้า องค์ประกอบที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนและประเภทของการมาใช้บริการ

สถาพร สุดเสนาะ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2. ศึกษาถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านทะเบียนของอำเภอคลองหลวง ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้ระยะทางการเดินทางมาติดต่อกับสำนักทะเบียนมากกว่า 7 กม. โดยมาติดต่อกับสำนักทะเบียนในเรื่องการแจ้งย้ายเข้าและย้ายออก ใช้เวลาในการติดต่อกว่า 30 นาทีแต่ไม่เกิน 1 ชม. มีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ ทุกด้านกล่าวคือ ในด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนเพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อกับสำนักทะเบียน อำเภอไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียน

พิเชฐ สุดเดือน (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ ศึกษากรณี สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ และค้นหาเหตุผลประกอบที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ ในด้านการขอขึ้นทะเบียนเรือใหม่ การต่ออายุใบอนุญาตใช้เรือ การขอโอนกรรมสิทธิ์และอื่นๆ ของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 (ตรัง) กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนเรือ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาอนุปริญญา มีอาชีพ รับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,000- 10,000 บาท
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และหากพิจารณาแต่ละด้านคือ การขึ้นทะเบียนเรือใหม่ การต่อใบอนุญาตใช้เรือ การโอนกรรมสิทธิ์และอื่นๆ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เช่นเดียวกัน
3. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ โดยภาพรวมพบว่า ความสะดวกรวดเร็วมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง การมีขั้นตอนของระบบการจัดการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ส่วนความทันสมัยของบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย
4. ประสบการณ์ของผู้มารับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือของ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 (ตรัง) แตกต่างกัน

ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1.วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 2.เพื่อแยกแยะองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 3.เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง และ 4.เพื่อแยกแยะองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 5. เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง

2. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ได้แก่ ประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรับรู้เกี่ยวกับระเบียบและข้อกำหนดในการมาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3. การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง บรรลุประสิทธิผลในระดับมาก

4. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ตำแหน่งและระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5. ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ การให้บริการที่เสมอภาคกันและการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

บำเพ็ญ ไชยชนะ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และองค์ประกอบของความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการ ด้านความเสมอภาคมากที่สุด รองลงมาคือด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และการมีความรู้ในงานบริการ/ระเบียบ/หลักการ/ใช้กิจกรรมบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แต่ความแตกต่างกันทางระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก 2). เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก

จำแนกตามเพศ จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในปี พ.ศ. 2546 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตาม เพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายได้

โสภณ คล่องบุญจิต (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออก ที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ส่งออก ได้แก่ ประเภทของการประกอบธุรกิจ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประเภทสินค้าที่ส่งออก และเส้นทางเดินเรือที่ใช้บริการ 3. ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า (1) ความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการใน 4 ด้าน และในภาพรวมของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ในด้านการให้บริการก่อนการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจและเส้นทางเดินเรือที่ใช้บริการ ในด้านการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง ไม่พบความแตกต่างในด้านกลยุทธ์ทางการตลาด พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาและเส้นทางเดินเรือที่ใช้บริการ ในด้านอัตราค่าบริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจ ระดับการศึกษาและประเภทของสินค้าที่ส่งออก (3) ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ พบว่าในด้านการให้บริการก่อนการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ส่วนใหญ่ระบุว่ามีปัญหาพื้นที่ระวางเรือไม่เพียงพอ และขนาดตู้สินค้าไม่ตรงตามต้องการ ควรมีการจัดขนาดตู้สินค้าให้เหมาะสมกับสินค้ามากขึ้น ใน

ด้านการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้อง มีปัญหาด้านเอกสารส่งออกมีที่ผิด ไม่เรียบร้อย ค่าเช่า ควรปรับปรุงความถูกต้องของเอกสารและจัดส่งให้เร็วขึ้น ในด้านกลยุทธ์ทางการตลาด มีปัญหาขาดการดูแลและติดตามลูกค้าในด้านอัตราค่าบริการ มีปัญหาอัตราค่าระวางเรือที่เรียกเก็บสูงเกินไป และมีข้อเสนอแนะให้ลดอัตราค่าบริการลงบ้างตามความเหมาะสม

ประเทืองทิพย์ ชีรเวชเจริญชัย (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1.ศึกษาความพึงพอใจในสภาพปัจจุบันกับความพึงพอใจที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง 2.เปรียบเทียบความพึงพอใจในสภาพปัจจุบันกับความพึงพอใจที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการ 3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของกรมบัญชีกลาง โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านข้อมูลข่าวสาร 2.ด้านขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลา 3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.ด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการ 1. มีความพึงพอใจในสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลา และด้านสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2. มีความคาดหวังสูงกว่าในปัจจุบันที่ได้รับอยู่โดยคาดหวังในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือด้านข้อมูลข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการในการให้บริการและระยะเวลา และด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในสภาพปัจจุบันกับความพึงพอใจที่คาดหวัง พบว่า เจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการมีความพึงพอใจที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 4. มีข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและจัดให้มีศูนย์กลางการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ มีการจัดตั้ง Call Center และเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์จำนวนเจ้าหน้าที่ สถานที่จอดรถ และที่นั่งรอรับบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ

นันทิยาพร อัสเจริญวัฒนา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ประสบการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการในเรื่องบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัด 2. ศึกษาการรับรู้การให้บริการของศูนย์บริการร่วมจากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด และ 3.ศึกษาคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัดจากการรับรู้ของ

ประชาชนผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัดที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เขตบางพลัด ผลการวิจัยพบว่า

ผู้รับบริการมีความคาดหวังในบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการต้อนรับและตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีการรับรู้การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการในภาพรวมผู้รับบริการรับรู้ว่ามีคุณภาพดี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ การต้อนรับและตอบสนองของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะการให้บริการ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้และเอกสารการติดต่อ เวลาที่ได้รับจากการบริการ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี และการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการ

กาวินท์ พานเทียนทอง (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและประเภทของกองทุน (3) เพื่อศึกษาความต้องการเพิ่มเติมของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา (4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย พบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ และประเภทกองทุนที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ประกันตนที่มีเพศและผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ผู้ประกันตนมีความต้องการเพิ่มเติม ในด้านจำนวนเงินที่ได้รับการจ่ายประโยชน์ทดแทนเพิ่มขึ้น รองลงมา คือ บริการน้ำดื่มที่สะอาดระหว่างรอรับบริการ (4) ปัญหาที่ผู้ประกันตนพบมากที่สุดในการให้บริการ คือ ความเข้าใจของผู้ประกันตนในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเพราะซับซ้อนเกินไป รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านที่นั่งคอย และที่จอดรถไม่เพียงพอ ตามลำดับ

เพ็ญสิริ จันทนะโสถลี (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย

จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (2) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทยและ(3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการ กับความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย

ผลการวิจัย พบว่า (1) สมาชิกที่มีเพศ อายุ รายได้ และจำนวนหุ้นสะสมที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นจากการรับรู้คุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสถานภาพการสมรส อาชีพ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน จึงจะมีระดับความคิดเห็นดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมาชิกที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพและรายได้แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นจากความคาดหวังในคุณภาพคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีอายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และจำนวนหุ้นสะสมแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ระดับความคิดเห็นของสมาชิกจากการรับรู้คุณภาพบริการ ทั้ง 10 ด้านของสหกรณ์เครดิตยูเนียนอยู่ในระดับสูงมาก ในขณะที่ความคิดเห็นของสมาชิกจากความคาดหวังในคุณภาพทั้ง 10 ด้าน ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับสูง โดยความคิดเห็นทั้งการรับรู้และความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในคุณภาพบริการด้านความปลอดภัยสูงสุด (3) ความคิดเห็นระหว่างการรับรู้ของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการ ในทุกด้านมีความแตกต่างกัน โดยการรับรู้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในทุกด้าน แสดงว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย

มุกดาฉาย แสนเมือง (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาในมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน โดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จากผู้เรียน 256 คน และผู้สอนจำนวน 44 คน ในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมจาก 5 มหาวิทยาลัยที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สัดส่วนร้อยละ (Percentage) ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ระบุค่าของข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยมัชฌิมาเลขคณิต (Mean)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนได้ให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบด้านหลักประกันมากที่สุด เช่นเดียวกับผู้สอน ผู้เรียนและผู้สอนให้ลำดับความสำคัญใน 5 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน คือ ด้านความเชื่อถือ ด้านหลักประกัน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ตามลำดับ แต่ระดับความสำคัญใน 5 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ



แตกต่างกัน โดยผู้เรียนให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย ในขณะที่ผู้สอนให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยปานกลาง

## 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Susan E. Parizeau and J.R. McDaniel. (1997) ได้ศึกษาถึงการกำหนดคุณภาพการบริการในคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยทางตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา จำนวน 2 แห่งโดยใช้ SERVQUAL ซึ่งเป็นกรอบความคิดของ Parasuraman พบว่า ทางคณะบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตอบสนองคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของนักศึกษาของที่เรียนอยู่ ใน 2 มหาวิทยาลัย ถึงแม้ว่าทั้งสองฝ่ายให้ความสำคัญสูงสุดในด้านหลักประกัน แต่ก็ให้ ลำดับความสำคัญที่ต่างกัน ในองค์ประกอบที่เหลือ ดังนั้นจากงานวิจัยจึงมี ข้อเสนอแนะว่าบัณฑิตวิทยาลัยควรที่จะให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการทางการศึกษาและความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น ซึ่งผลที่ได้ จะนำไปสู่การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เกิดผลดีกับ มหาวิทยาลัยในอนาคต

Fitzgerald and Durant (1980) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประการ คือ บริการด้านตำรวจ อัคริภย อนามัย การศึกษาและถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ นั้นเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นผู้ที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกว่า ถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ องค์ประกอบทางด้านภูมิหลังของประชาชน และองค์ประกอบทางด้านทัศนคติเป็น องค์ประกอบที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจากองค์ประกอบเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่ง ในการพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้นำเสนอไว้ในบทที่ 2 มาเป็นแนวทางและกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยถึง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่จะทำการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ในกิจกรรมด้านการออกใบอนุญาตใช้เรือและต่อใบอนุญาตใช้เรือประจำปีและกิจกรรมด้านการออกประกาศนียบัตร ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สถิติจำนวนประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ในปี 2549 เป็นเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนประชากร ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้รับบริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา

กิจกรรมของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา	จำนวนผู้รับบริการ/คน
1. งานด้านการออกใบอนุญาตใช้เรือและต่อใบอนุญาตใช้เรือ มีผู้รับบริการ	560 คน
2. งานด้านการออกประกาศนียบัตร มีผู้รับบริการ	464 คน
รวม	1,024 คน

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

**1.2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)** ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย โดยการกำหนดตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$E$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 0.05

จากสูตรสามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,024}{1 + 1,024(0.05)^2} \\ &= 287.64 \end{aligned}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน = 288 คน

**1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)** ผู้วิจัยได้มีการสุ่มตัวอย่าง แบบใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Sampling) โดยการกำหนดหมายเลขให้กับประชากรแต่ละคน กำหนดช่วงห่างของหมายเลขหรือช่วงห่างระหว่างการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ : 2549 : 60)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างระหว่างหมายเลข} &= \frac{\text{จำนวนประชากร}}{\text{จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}} \\ &= \frac{1024}{288} \\ &= 3.55 \text{ ปัดให้เป็นจำนวนเต็ม คือ } 4 \end{aligned}$$

$$\text{ช่วงห่างระหว่างหมายเลข} = 4$$

หลังจากนั้นจะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มประชากร โดยเริ่มจากประชากรหมายเลข 1,4,8,๗ เรื่อยไป

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ผู้วิจัยใช้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ลักษณะของผู้ใช้บริการ ระดับรายได้ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ได้แก่ ผู้นำของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน นโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsive) ความสามารถ (Competence) การเข้าถึงบริการ (Access) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) การสื่อสาร (Communication) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความเข้าใจ (Understanding) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended) เกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ หรือแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขา อูรุษยา ให้มีคุณภาพ

## 2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการศึกษา และกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องนี้ โดยผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่หนึ่ง** ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย

**ขั้นตอนที่สอง** นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ปริกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต หลังจากนั้นนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถามได้แก่ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ ท่อแก้ว (2) นายอุดม บุญช่วย ผู้อำนวยการสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 (อูรุษยา) (3) นายณัฐ จับใจ ผู้อำนวยการสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 (สมุทรสงคราม) เมื่อพบข้อแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

**ขั้นตอนที่สาม** การตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างทั่วไป โดยนำไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขานนทบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณหาความเชื่อมั่นได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9699 จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปปฏิบัติจริง

**ขั้นตอนที่สี่** การนำแบบสอบถามไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการศึกษาวิจัย

## 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากทราบประชากรและกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มประชากร โดยเริ่มจากประชากรหมายเลข 1,4,8,๗ เรื่อยไป ผู้วิจัยได้โทรศัพท์(ได้หมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างจากแบบฟอร์มคำร้อง) สอบถามความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เป็น 2 วิธี ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วส่งแนบไปพร้อมกับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยแนบซองเปล่าติดแสตมป์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามตามที่ได้ตกลงสถานที่กันไว้

3.3 เมื่อได้รับแบบสอบถาม ได้ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา จำนวน 280 ชุด จากแบบสอบถามที่ส่งออกไป 288 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 97.22

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มีขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดคุณลักษณะของตัวแปรในแบบสอบถาม ในหน้าต่าง Variable View

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงข้อมูล ในหน้าต่าง Data View

เริ่มคำนวณหาค่าต่างๆ ตามต้องการ โดยใช้ฟังก์ชันต่างๆของโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา และระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยใช้การทดสอบค่าที (Independent-Samples-t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรไม่เกิน 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปและเมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ทุกคู่

ในส่วนของการวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อกำหนดคะแนนเฉลี่ยจากการประมวลผล และสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

ความพึงพอใจคุณภาพบริการระดับมากที่สุด	ช่วงคะแนน	4.51 – 5.00 คะแนน
ความพึงพอใจคุณภาพบริการระดับมาก	ช่วงคะแนน	3.51 – 4.50 คะแนน
ความพึงพอใจคุณภาพบริการระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	2.51 – 3.50 คะแนน
ความพึงพอใจคุณภาพบริการระดับน้อย	ช่วงคะแนน	1.51 – 2.50 คะแนน
ความพึงพอใจคุณภาพบริการระดับน้อยที่สุด	ช่วงคะแนน	1.00 – 1.50 คะแนน

#### 4.3 วิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรค ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษาสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรากฏว่าสามารถเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด 280 ตัวอย่าง จากนั้นจึงได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำมาป้อนข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความเห็นอกเห็นใจประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 5 สภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา

#### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำเสนอค่าสถิติแสดงความถี่และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ลักษณะของผู้ใช้บริการ และระดับรายได้ แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1



ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	0.8
ระดับประถมศึกษา/ป.6	179	63.9
ระดับมัธยมต้น/ม.3	40	14.3
ระดับมัธยมปลาย/ม.6	16	5.7
ระดับอาชีวศึกษา/ปวช.	19	6.8
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	6	2.1
ระดับปริญญาตรี	16	5.7
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	2	0.7
รวม	280	100.0
<b>4. สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	50	17.8
สมรส	213	76.1
หม้าย	3	1.1
หย่า	14	5.0
รวม	280	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอุษยามีระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับประถมศึกษา/ป.6 (ร้อยละ 63.9) เป็นส่วนใหญ่ ด้านสถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 76.1)

## ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
5. ลักษณะของผู้ใช้บริการ		
ผู้ให้บริการมารับบริการเรื่องของตนเอง	229	81.8
ผู้ให้บริการมารับบริการแทนเจ้าของเรื่อง	51	18.2
รวม	280	100.0
6. ระดับรายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	39	13.9
5,000-10,000 บาท/เดือน	127	45.4
10,001-15,000 บาท/เดือน	56	20.0
15,001 บาท/เดือนขึ้นไป	58	20.7
รวม	280	100.0
รวมทั้งหมด	280	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ส่วนใหญ่มารับบริการด้วยเรื่องของตนเอง (ร้อยละ 81.8) และเกือบครึ่งหนึ่งมีรายได้ 5,000-10,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 45.4)

## ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แสดงดังตารางที่ 4.2-4.3

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา (n=280)

องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับที่
ผู้นำของหน่วยงาน	4.02	.76	มาก	1
สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน	3.94	.83	มาก	2
นโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	3.88	.86	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.95	.82	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ผู้นำของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.02$ ) ,สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.94$ ) และนโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
การขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำแนกเป็นรายด้าน (n=280)

องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับที่
<b>1. ด้านผู้นำของหน่วยงาน</b>				
ผู้นำที่สนับสนุนการให้บริการมีคุณภาพ	4.16	.77	มาก	1
ผู้นำที่กำหนดวิสัยทัศน์ด้านคุณภาพการบริการ	3.94	.92	มาก	3
ผู้นำที่ให้อำนาจการตัดสินใจด้านบริการให้ เจ้าหน้าที่	4.01	.96	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.02	.76	มาก	
<b>2. ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน</b>				
สถานที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียงกับจำนวน ผู้รับบริการ				
	3.89	.99	มาก	2
หน่วยงานมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิ ต่างๆของหน่วยงานที่จะติดต่อไว้อย่างชัดเจน				
	4.00	.96	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.94	.83	มาก	
<b>3. ด้านนโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน</b>				
นโยบายของรัฐบาลด้านบริการ	3.84	.98	มาก	3
หน่วยงานมีวิสัยทัศน์มุ่งบริการ	3.94	.93	มาก	1
หน่วยงานมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ ที่มุ่งลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ				
	3.91	1.00	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.88	.86	มาก	
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	3.95	.82	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ผู้นำของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.02$ ) สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.94$ ) และนโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับเป็นดังนี้

องค์ประกอบด้านผู้นำของหน่วยงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้นำที่สนับสนุนการให้บริการมีคุณภาพ ( $\bar{X} = 4.16$ ) และผู้นำที่ให้อำนาจการตัดสินใจด้านบริการให้เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.01$ )

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิต่างๆของหน่วยงาน ที่จะติดต่อไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.00$ ) และสถานที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียงกับจำนวนผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.89$ )

องค์ประกอบด้านนโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีวิสัยทัศน์มุ่งบริการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) และหน่วยงานมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่มุ่งลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ ( $\bar{X} = 3.91$ )

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
การขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา แสดงดังตารางที่ 4.5-4.6

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่ง  
ทางน้ำ สาขาอยุธยา (n=280)

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ความเชื่อถือได้	4.17	.67	มาก	6
2. การตอบสนอง	4.42	.68	มาก	1
3. ความสามารถ	4.27	.64	มาก	3
4. การเข้าถึงบริการ	4.08	.71	มาก	9
5. ความสุภาพอ่อนโยน	4.36	.72	มาก	2
6. การสื่อสาร	4.17	.90	มาก	5
7. ความน่าเชื่อถือ	4.21	.72	มาก	4
8. ความมั่นคงปลอดภัย	4.15	.73	มาก	7
9. ความเข้าใจ	4.14	.64	มาก	8
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	4.01	.71	มาก	10
รวมเฉลี่ย	4.20	.58	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีความ  
คิดเห็น ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา  
โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพ  
การให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่  
การตอบสนอง ( $\bar{X} = 4.42$ ) ความสุภาพอ่อนโยน ( $\bar{X} = 4.36$ ) ความสามารถ ( $\bar{X} = 4.27$ ) และ  
ความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.21$ ) นอกจากนี้มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการ  
ขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมากทุกเรื่องเช่นกัน

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทาง  
น้ำสาขาอยุธยา จำแนกเป็นรายชื่อ (n=280)

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	อันดับที่
<b>1. ความเชื่อถือได้</b>				
การให้บริการภายใต้ระเบียบแบบแผน เดียวกันหรือมาตรฐานเดียวกัน	4.08	.83	มาก	4
การให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม	4.21	.80	มาก	2
การให้บริการที่ตรงต่อเวลาอยู่ในกรอบ ระยะเวลาที่กำหนด	4.14	.78	มาก	3
การให้บริการที่คงเส้นคงวา ถูกต้องแม่นยำ ทุกครั้งที่ใช้บริการ	4.27	.91	มาก	1
รวมเฉลี่ย	4.17	.67	มาก	6
<b>2. การตอบสนอง</b>				
เจ้าหน้าที่ให้บริการทันทีเมื่อท่านต้องการ รับบริการและให้บริการด้วยความต่อเนื่อง	4.40	.82	มาก	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.47	.76	มาก	1
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดูแลเอาใจใส่ในข้อ ขัดข้องของผู้ใช้บริการตลอดเวลา	4.42	.75	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.42	.68	มาก	1

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีการให้บริการที่คงเส้นคงวา ถูกต้องแม่นยำทุกครั้งที่ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.27$ ) การให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ( $\bar{X} = 4.21$ ) มากตามลำดับ และด้านการตอบสนอง ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.47$ ) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดูแลเอาใจใส่ในข้อขัดข้องของผู้ใช้บริการตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.42$ ) มากตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ( ต่อ )

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	อันดับที่
<b>3. ความสามารถ</b>				
เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และความชำนาญ ในหน้าที่ให้บริการ	4.31	.72	มาก	2
เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารที่ ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจ	4.28	.73	มาก	3
เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสร้างความ สัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ	4.32	.79	มาก	1
เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการจัดการงาน ด้านบริการ	4.18	.78	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.27	.64	มาก	3
<b>4. การเข้าถึงบริการ</b>				
สถานที่ให้บริการท่านสามารถติดต่อได้สะดวก	4.26	.83	มาก	1
จำนวนช่องทางการให้บริการเพียงพอ	3.88	.86	มาก	3
ท่านใช้เวลาน้อยในการรอคอยการรับบริการ	4.10	.91	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.08	.71	มาก	9

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านความเชื่อถือได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.32$ ) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และความชำนาญในหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ ) มากตามลำดับ และความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีสถานที่ให้บริการท่านสามารถติดต่อได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.26$ ) และท่านใช้เวลาน้อยในการรอคอยการรับบริการ ( $\bar{X} = 4.10$ ) มากตามลำดับ



## ตารางที่ 4.5 ( ต่อ )

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	อันดับที่
5. ความสุภาพอ่อนโยน				
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยเป็นมิตร และเอื้อเฟื้อกับผู้รับบริการเสมอ	4.33	.89	มาก	4
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใจในการให้บริการ	4.41	.74	มาก	1
เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมให้เกียรติ	4.38	.78	มาก	2
เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการเสมอ	4.37	.83	มาก	3
รวมเฉลี่ย	4.36	.72	มาก	2
6. การสื่อสาร				
เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับการบริการ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา	4.15	.87	มาก	3
เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย	4.27	.76	มาก	2
เจ้าหน้าที่พูดพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	4.37	.76	มาก	1
หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การให้บริการที่เข้าใจได้ง่ายและเห็นได้ชัดเจน	3.90	.90	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.17	.90	มาก	5

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา ได้แก่ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.41$ ) เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติ ( $\bar{X} = 4.38$ ) มากตามลำดับ และความพึงพอใจด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดพูดจาสุภาพอ่อนน้อม ( $\bar{X} = 4.37$ ) เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.27$ ) มากตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ( ต่อ )

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	อันดับที่
<b>7. ความน่าเชื่อถือ</b>				
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมามี ประสิทธิภาพ	4.26	.78	มาก	1
หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานที่ชัดเจนทำให้ ท่านไว้วางใจในการรับบริการ	4.19	.83	มาก	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถ ตรวจสอบได้	4.23	.83	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.21	.72	มาก	4
<b>8. ความมั่นคงปลอดภัย</b>				
เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของ ผู้รับบริการอย่างดีไม่มีรั่วไหล	4.11	.90	มาก	2
งานบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้อย่าง แท้จริงตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.20	.75	มาก	1
รวมเฉลี่ย	4.15	.73	มาก	7

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือว่าได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมามีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.26$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 4.23$ ) มากตามลำดับ และด้านความมั่นคงปลอดภัย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีงานบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้อย่างแท้จริงตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการอย่างดีไม่มีรั่วไหล ( $\bar{X} = 4.11$ ) มากตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	อันดับที่
<b>9. ความเข้าใจ</b>				
เจ้าหน้าที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้นเป็นรายบุคคล	4.16	.73	มาก	2
การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.10	.78	มาก	3
การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ	4.16	.80	มาก	1
รวมเฉลี่ย	4.14	.64	มาก	8
<b>10. การสร้างสิ่งจำเป็นได้</b>				
หน่วยงานมีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ	3.83	.93	มาก	2
การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด	3.83	.90	มาก	3
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย	4.40	.67	มาก	1
รวมเฉลี่ย	4.01	.71	มาก	10
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	4.20	.58	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้นเป็นรายบุคคล ( $\bar{X} = 4.16$ ) การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.16$ ) มากตามลำดับ และความพึงพอใจด้านการสร้างสิ่งจำเป็นได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.40$ ) หน่วยงานมีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด ( $\bar{X} = 4.83$ ) มากตามลำดับ

**ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และ องค์ประกอบของการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงดัง ตารางที่ 4.6-4.11**

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศและลักษณะของผู้ใช้บริการ (n=280)

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ n	$\bar{X}$	S.D.	t	P	
<b>เพศ</b>					
ชาย	182	4.05	.62	-.849	.396
หญิง	984.11	.58	-.866		
<b>ลักษณะของผู้ใช้บริการ</b>					
ผู้ให้บริการมารับบริการ					
เรื่องของตนเอง	229	4.12	.60	3.09	.002
ผู้ให้บริการมารับบริการ					
แทนเรื่องของตนเอง	51	3.84	.57	3.18	

P<.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้รับบริการที่มีลักษณะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรสและระดับรายได้ (n=280)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
<b>อายุ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4.161	5	.832	2.351	.041
ภายในกลุ่ม	96.987	274	.354		
รวม	101.148	279			
<b>ระดับการศึกษา</b>					
ระหว่างกลุ่ม	6.322	7	.903	2.591	.013
ภายในกลุ่ม	94.826	272	.349		
รวม	101.148	279			
<b>สถานภาพการสมรส</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3.384	3	1.128	3.184	.024
ภายในกลุ่ม	97.746	276	.354		
รวม	101.148	279			
<b>ระดับรายได้</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5.242	3	1.747	5.028	.002
ภายในกลุ่ม	95.906	276	.347		
รวม	101.148	279			

P<.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรสและระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำให้ต้องทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.8-4.11

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ (n = 280)

$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6
1. ต่ำกว่า 20 ปี ( $\bar{X} = 3.69$ )	-	-0.21	-0.35	-0.41	-0.49*	-0.77*
2. 21-30 ปี ( $\bar{X} = 3.91$ )	-	-0.14	-0.19	-0.27*	-0.55*	
3. 31-40 ปี ( $\bar{X} = 4.04$ )	-	-0.06	-0.14	-0.41		
4. 41-50 ปี ( $\bar{X} = 4.10$ )	-	-0.08	-0.36			
5. 51-60 ปี ( $\bar{X} = 4.18$ )	-	-0.28				
6. 61 ปี ขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.46$ )	-					

\* P<.05

จากตารางที่ 4.8 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปี ขึ้นไปและกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ 51-60 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปีและกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ 21-30 ปี

ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอุษย เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 280)

$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ( $\bar{X} = 3.83$ )	-	-.27	-.07	-.35	-.24	.48	-.38	-1.05
2. ระดับประถมศึกษา/ป.6 ( $\bar{X} = 4.10$ )		-	.20	-.08	.03	.74*	-.11	-.79
3. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ม.3 ( $\bar{X} = 3.90$ )			-	-.28	-.17	.54*	-.31	-.99*
4. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ม.6 ( $\bar{X} = 4.18$ )				-	.11	.82*	-.03	-.70
5. ระดับอาชีวศึกษา/ปวช. ( $\bar{X} = 4.07$ )				-	.71*	-.14	-.82	
6. ระดับอนุปริญญา/ปวส. ( $\bar{X} = 3.36$ )					-	-.85*	-1.53*	
7. ระดับปริญญาตรี ( $\bar{X} = 4.21$ )				-	-.68			
8. สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 4.89$ )						-		

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการต่างๆที่มีระดับการศึกษามีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ม.3 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ม.3 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ม.6 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญาปวส.มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ม.6 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญาปวส.มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาอาชีวศึกษา/ปวช. และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอุษย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามสถานภาพการสมรส (n=280)

$\bar{X}$	1	2	3	4
1. โสด ( $\bar{X} = 3.88$ )	-	-.25*	.01	.02
2. สมรส ( $\bar{X} = 4.13$ )	-	.27	.27	
3. หม้าย ( $\bar{X} = 3.86$ )	-	.25*		
4. หย่า ( $\bar{X} = 3.86$ )	-			

\* P < .05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการต่างๆด้านสถานภาพการสมรสมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดและกลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพหย่า มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพหม้าย

ส่วนคู่อื่นๆ พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับรายได้ (n=280)

	$\bar{X}$	1	2	3	4
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน ( $\bar{X} = 4.34$ )	-		.34*	.41*	.16
2. 5,000-10,000 บาท/เดือน ( $\bar{X} = 4.00$ )			-	.07	.18
3. 10,000-15,000 บาท/เดือน ( $\bar{X} = 3.93$ )				-	.25*
4. 15,000 บาท/เดือนขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.18$ )					-

\* P < .05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการต่างๆที่มีระดับรายได้มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ 10,000-15,000 บาท/เดือน และกลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ 5,000-10,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และกลุ่มผู้รับบริการที่มี 15,000 บาท/เดือนขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มี 10,000-15,000 บาท/เดือน

ส่วนคู่อื่นๆ พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

## ส่วนที่ 5 สภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

การวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จากแบบสอบถาม 280 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 จำนวน 168 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60 การวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา(Content analysis) ผู้วิจัยได้นำเสนอ ปัญหาและ อุปสรรค ในแต่ละด้านดังได้แสดงตามตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความถี่ของ ปัญหา อุปสรรค การให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา (n=280)

ปัญหาและอุปสรรคการบริการ	ความถี่	อันดับที่
<b>1. ด้านการให้บริการ</b>		
1.1 อุปกรณ์โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา	18	1
1.2 การติดต่อสอบถามยังไม่ค่อยสะดวก	5	4
1.3 การต่อทะเบียนเรือหรือทำใบอนุญาตยังไม่สะดวก	8	3
1.4 ต้องมีการนัดหมายเจ้าหน้าที่ก่อน	16	2
รวม	47	
<b>2. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>		
2.1 ห้องน้ำมีน้อย	24	1
2.2 การเดินทางมาติดต่อไม่ค่อยถูก	4	3
2.3 ห้องให้บริการคับแคบไปหน่อย	13	2
รวม	41	
<b>3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์</b>		
3.1 ไม่มีประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน เวลาไปติดต่อ		
ไม่ทราบว่าจะไปติดต่อใคร	9	1
3.2 ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ข้อมูล		
ให้กับผู้ใช้บริการ	5	2
รวม	14	

## ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคการบริการ	ความถี่	อันดับที่
4. ด้านผู้ให้บริการ		
4.1 รอคอยเจ้าหน้าที่ในการรับบริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ ออกตรวจพื้นที่	1	1
4.2 ไม่ค่อยใส่ใจในบริการ	1	1
รวม	2	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรค การให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ให้บริการ

จากการประมวล ปัญหาและอุปสรรค การให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการที่เป็น กลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นมากที่สุด สองอันดับแรกว่า อุปกรณ์โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา จำนวน 18 คน และต้องมีการนัดหมายเจ้าหน้าที่ก่อน จำนวน 16 คน
2. ด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นมากที่สุดสองอันดับแรกว่า ห้องน้ำมีน้อย จำนวน 24 คน และห้องให้บริการคับแคบไปหน่อย จำนวน 13 คน
3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ปัญหาและอุปสรรค ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นมากที่สุดสองอันดับแรกว่า ไม่มีประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน เวลาไปติดต่อ ไม่ทราบว่า จะไปติดต่อใคร จำนวน 9 คน และไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ข้อมูล ให้กับผู้ใช้บริการ จำนวน 5 คน
4. ด้านผู้ให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นมากที่สุด สองอันดับแรกว่า ผู้รับบริการรอคอยเจ้าหน้าที่ในการรับบริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ค่อยใส่ใจในบริการ จำนวน 1 คน

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา "แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา การวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการจากผู้มารับบริการ เป็นแนวทางที่สามารถที่จะทำให้ทราบได้ว่า ผู้นำของหน่วยงานดำเนินการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดีเพียงใด บุคลากรของหน่วยงานมีคุณภาพประสิทธิภาพเพียงใด กระบวนการบริหารงานดีไม่น้อยเพียงใดอันจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริการงานทั้งระบบของการให้บริการ การวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการในครั้งนี้ ผลที่ได้จากการวิจัยจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา การศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และสรุปผลการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

เพื่อวัดระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เพื่อเปรียบเทียบระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย มีดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรคือประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 คน จากนั้นใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้หลักความน่าจะเป็น วิธีการสุ่มอย่างมีระบบ

โดยการกำหนดหมายเลขให้กับประชากรแต่ละคนกำหนดช่วงห่างของหมายเลขหรือช่วงห่างระหว่างการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 4 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ลักษณะของผู้รับบริการ ระดับรายได้ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นอกปรองคอบของคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ได้แก่ ผู้นำของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน นโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ตามแนวคิดของ Zeithamal, Parasuraman & Berry มีตัวชี้วัด 10 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับความเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ให้มีคุณภาพ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบถามและนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขานนทบุรี จำนวน 30 ตัวอย่าง นำมาคำนวณ ความเชื่อมั่นได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9699 หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยใช้การส่งแบบสอบถาม 2 วิธี คือส่งด้วยตนเองและส่งทางไปรษณีย์ ได้แบบสอบถามกลับมา 280 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 97.22 จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ใช้การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

### 1.3 ผลการวิจัย สรุปได้ ดังนี้

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้รับบริการ** พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.0 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.9 ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับประถมศึกษา/ป.6 คิดเป็นร้อยละ 63.9 เป็นส่วนใหญ่ ด้านสถานภาพการสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 76.1 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการด้วยเรื่องของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 81.8 และเกือบครึ่งมีรายได้ 5,000-10,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 45.4

**1.3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา** มี 3 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ผู้นำของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมของหน่วยงานและนโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ตามลำดับ

**1.3.3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา** จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านผู้นำของหน่วยงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ในระดับมาก ได้แก่ ผู้นำที่สนับสนุนการให้บริการมีคุณภาพ และผู้นำที่ให้อำนาจการตัดสินใจด้านบริการให้เจ้าหน้าที่ องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียงกับจำนวนผู้รับบริการและหน่วยงานมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิต่าง ๆ ของหน่วยงานที่จะติดต่อไว้อย่างชัดเจน องค์ประกอบด้านนโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีวิสัยทัศน์มุ่งบริการและหน่วยงานมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่มุ่งลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ

**1.3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา** พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน จำแนกเป็นรายด้านเรียงตามลำดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ซึ่งอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การตอบสนอง ความสุภาพอ่อนโยน ความสามารถ และความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ในระดับมากทุกเรื่องเช่นกันตามลำดับ

**1.3.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา** จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านความเชื่อถือได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีการให้บริการที่คงเส้นคงวา ถูกต้องแม่นยำทุกครั้งที่ใช้บริการและการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม อยู่ในระดับมากตามลำดับ

2) ความพึงพอใจด้านการตอบสนอง ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ให้บริการทันทีเมื่อท่านต้องการรับบริการ และให้บริการด้วยความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากตามลำดับ

3) ความพึงพอใจด้านความสามารถ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และความชำนาญในเนื้องานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

4) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีสถานที่ให้บริการท่านสามารถติดต่อได้สะดวก ท่านใช้เวลาน้อยในการรอคอยการรับบริการ และจำนวนช่องทางการให้บริการเพียงพอ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

5) ความพึงพอใจด้านความสุภาพอ่อนโยน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติและเจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการเสมอ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

6) ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่พูดพูดจาสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับการบริการเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาและหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย และเห็นได้ชัดเจน อยู่ในระดับมากตามลำดับ

7) ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมามีประสิทธิภาพและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

8) ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีงานบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้จริงตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการอย่างดีไม่มีรั่วไหล อยู่ในระดับมากตามลำดับ

9) ความพึงพอใจด้านความเข้าใจ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่เจ้าหน้าที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้นเป็นรายบุคคลและการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

10) ความพึงพอใจด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย หน่วยงานมีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด อยู่ในระดับมากตามลำดับ

### 1.3.6 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปี ขึ้นไปและกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ 51-60 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปีและกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ 21-30 ปี ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.มีองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา/ป.6 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ม.3และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ม.3 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญาปวส. มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ม.6 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญาปวส.มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาอาชีวศึกษา/ปวช. และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญา/ปวส. ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน



4) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้รับบริการที่มี สถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดและกลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพหย่า มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพหม้าย

5) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านลักษณะของผู้รับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการด้านลักษณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มารับบริการด้วยเรื่องของตนเอง มีองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ มากกว่า ผู้รับบริการมารับบริการด้วยเรื่องของผู้อื่น

6) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ 10,000-15,000 บาท/เดือน และกลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ 5,000-10,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และกลุ่มผู้รับบริการที่มี 15,000 บาท/เดือนขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มี 10,000-15,000 บาท/เดือน ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

### 1.3.7 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขา

#### อยุธยา

- 1) ด้านการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่า อุปกรณ์โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา และต้องมีการนัดหมายเจ้าหน้าที่ก่อน การติดต่อสอบถามยังไม่ค่อยสะดวก การต่อทะเบียนเรือหรือทำใบอนุญาตยังไม่สะดวก
- 2) ด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่า ห้องน้ำของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีน้อย และห้องที่ให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา คับแคบไปหน่วย และการเดินทางติดต่อไม่ค่อยถูก
- 3) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ปัญหาและอุปสรรค ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่า ไม่มีประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเวลาไปติดต่อ ไม่ทราบว่าจะไปติดต่อใคร และไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ข้อมูล ให้กับผู้ใช้บริการ
- 4) ด้านผู้ให้บริการ ปัญหาและอุปสรรค ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่า ผู้รับบริการรอคอยเจ้าหน้าที่ในการรับบริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ค่อยใส่ใจในบริการ

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษา "แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ กรมศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา" พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ด้านผู้นำของหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ด้านนโยบายและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่าองค์ประกอบของคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความเห็นว่าองค์ประกอบที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านผู้นำของหน่วยงานเนื่องจาก เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและสามารถที่จะควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติกรให้บริการและสามารถที่จะปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น ได้ตลอดเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ

ให้บริการได้อย่างทันทีทันใด ร่องลงไปเป็นด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน และด้านนโยบายและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ตามลำดับ ดังนี้

**2.1.1 ด้านผู้นำของหน่วยงาน** ได้แก่ ผู้นำที่สนับสนุนการให้บริการมีคุณภาพ ผู้นำที่กำหนดวิสัยทัศน์ด้านคุณภาพการบริการ ผู้นำที่ให้อำนาจการตัดสินใจด้านบริการให้เจ้าหน้าที่พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่า ด้านผู้นำของหน่วยงานนี้ เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ผู้นำของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จะคอยกำกับและควบคุมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดีมีคุณภาพ และให้อำนาจการตัดสินใจด้านบริการให้กับเจ้าหน้าที่ และจะมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ได้บังคับบัญชาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานและให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้โดยได้ปฏิบัติตามคำสั่งของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ, คำสั่งของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เรื่องการแต่งตั้งและปฏิบัติราชการแทนในตำแหน่งต่างๆ และคำสั่งของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้ส่วนราชการในพื้นที่ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของตัวชี้วัด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Robert Spector and Patrick Mc Cartby (2006) ที่กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศ ผู้นำขององค์กรจะต้องมอบอำนาจการตัดสินใจในการให้บริการแก่พนักงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุขสันต์ บุญยากร (2548) ที่กล่าวว่า ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยจะเป็นผู้ควบคุมและสั่งการและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับและรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

**2.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน** ได้แก่ สถานที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียงกับจำนวนผู้รับบริการ หน่วยงานมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิต่างๆของหน่วยงานที่จะติดต่อไว้อย่างชัดเจน ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่าองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงานเป็นองค์ประกอบที่มีผลที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก โดยสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ได้เน้นเรื่องความสะอาดของสำนักงานประกอบกับพื้นที่ของสำนักงานฯ กว้างขวางและยังได้จัดทำและคิดแผนภูมิขั้นตอนการลดระยะเวลาที่ปฏิบัติได้จริงไว้บริเวณด้านหน้าของสำนักงานฯ ตามคำสั่งของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทวี นริศศิริกุล (2548) กล่าวว่า ปัจจัยในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นองค์ประกอบภายนอกที่สามารถจับต้องได้ เช่นการปรับปรุงสถานที่อาคาร และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะทำให้การบริการมี

คุณภาพ หลายองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบสิ่งแวดล้อมด้านอาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์ และสอดคล้องกับแนวคิดของ อดองท วรกี (2548) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบ ที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เช่น การปรับปรุงอาคารสถานที่ตั้ง การวางผังสถานที่ให้บริการ

**2.1.3 ด้านนโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน** ได้แก่ นโยบายของรัฐบาลด้านบริการ หน่วยงานมีวิสัยทัศน์มุ่งบริการ หน่วยงานมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่มุ่งลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันได้มีนโยบายอยู่ดีมีสุขซึ่งเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวียังได้ออกคำสั่งเรื่อง การลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert Spector and Patrick Mc Cartby (2006) ที่กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศ องค์กรจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรหรือนโยบายที่เป็นมิตรกับผู้รับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ อดองท วรกี (2548) กล่าวว่า นโยบายเน้นหนักด้านการบริการประชาชน ของกรมการปกครองเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนทำให้การบริการมีคุณภาพ และยังสอดคล้องกับ ดวงกมล พรชานี (2548) ที่กล่าวว่า การบริการภาครัฐจะต้องกำหนดนโยบายเสียก่อนและมีกฎหมาย ระเบียบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

**2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา**

**2.2.1 จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา** ในภาพรวม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมาก ส่วนหนึ่งก็เนื่องมาจากสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ประชาชนผู้รับบริการรู้จักมานานกว่า 30 ปี การเดินทางมารับบริการสะดวก ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในข้อ “สถานที่ให้บริการท่านสามารถติดต่อได้สะดวก” เท่ากับ 4.26 เนื่องจากเส้นทางคมนาคมมีให้เลือกได้ทั้งทางน้ำและทางบกอีกทั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยังเป็นจุดเริ่มต้นในกรณีขนสินค้าทางเรือออกไปยังต่างประเทศ และจุดสุดท้ายของการขนส่งสินค้าทางน้ำในกรณีขนสินค้าเข้ามาเพื่อส่งต่อไปยังภาคต่างๆ ของประเทศ นอกจากนี้การเดินทาง ทางบกยังมารับบริการได้ทั้งรถยนต์ส่วนตัวและรถประจำทาง ใช้ระยะเวลาในการเดินทางน้อย การมารับบริการสามารถเสร็จสิ้นได้ภายในวันเดียว เมื่อเทียบกับหน่วยงานที่มีลักษณะเดียวของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี การเดินทางมายังสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยาจะสะดวกที่สุด

**2.2.2 จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ใน 10 ด้าน** ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การ

เข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงไปเป็นด้านความสุภาพอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 นอกนั้นด้านอื่นๆ อีก 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนหนึ่งก็เนื่องมาจาก การที่รัฐบาลกำหนดตัวชี้วัดให้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี และรัฐบาลก็ได้กำหนดตัวชี้วัดให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอีกด้วย โดยบังคับให้ส่วนราชการในสังกัดและส่วนราชการภายในจังหวัด ลดขั้นตอนและระยะเวลาของกิจกรรมต่างๆของการให้บริการ ประชาชนลงให้มากกว่าร้อยละ 50 นอกจากนี้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวียังออกคำสั่งกรมฯเกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ ที่จะแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและในกรณีเจ้าหน้าที่ตำแหน่งนั้น ไม่อยู่มีใครบ้างที่สามารถทำการแทนได้ ซึ่งเป็นปัจจัยทางบวกให้ประชาชนผู้รับบริการนิยมมาใช้บริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา

ส่วนประเด็นที่น่าสนใจ คือ ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ที่มีค่าเฉลี่ยมากอยู่ในอันดับต่ำสุด ที่ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ ได้แก่

1) ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ให้ปรับปรุงด้านอาคารและสถานที่ ซึ่งแม้สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จะได้ให้ความสนใจเรื่องอาคารสถานที่แล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ยังจะต้องปรับปรุงความสะอาดของอาคารสถานที่ ปรับปรุงแผนภูมิหรือป้ายบอกเพื่อสื่อสารให้ผู้บริการได้ทราบให้ดีกว่านี้อีก

2) ด้านการเข้าถึงบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อลงไปดูเป็นรายชื่อของการเข้าถึงบริการ พบว่า จำนวนช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จึงต้องปรับปรุงการให้บริการ โดยการเพิ่มจำนวนช่องทางการให้บริการเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการในเวลาเร่งด่วนหรือในช่วงที่มีผู้รับบริการมาก

3) ด้านความเข้าใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อลงไปดูเป็นรายชื่อของการเข้าถึงบริการ พบว่า การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จึงต้องปรับปรุงการให้บริการ โดยดำเนินการเป็น 2 แนวทาง คือ แนวทางแรกประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบว่า สำนักงานฯมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับอะไรบ้างที่กฎหมายให้อำนาจไว้ สำนักงานฯไม่ได้มีหน้าที่ครอบคลุมทางน้ำทั้งหมด ซึ่งจะเห็นได้จากผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้สำนักงานฯจัดตั้งสถานีวิทยุไว้สำหรับ

บริการชาวเรือโดยเฉพาะซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ส่วนแนวทางที่สอง คือจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

4) ด้านการสื่อสารซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อลงไปดูเป็นรายชื่อของการเข้าถึงบริการ พบว่าหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจได้ง่ายและเห็นได้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จึงต้องปรับปรุงการให้บริการโดยประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารงานที่ให้บริการและติดตั้งเอกสารประชาสัมพันธ์ให้อยู่ในที่ที่ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5) หน่วยงานมีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ (3.83) และการจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด (3.83) ซึ่งเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ที่ให้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

**2.2.3 จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา** จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ลักษณะของผู้รับบริการและระดับรายได้ เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 1-6 ดังนี้

1) จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับขององค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการโดยรวม จำแนกตามเพศ เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บำเพ็ญ ไชยชนะ (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ซึ่งพบว่า ความแตกต่างกันทางเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน สาเหตุก็เนื่องมาจากการที่ประชาชนผู้รับบริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ซึ่งเรียกว่า "สังคมของชาวเรือ" เป็นกลุ่มไม่ใหญ่และอยู่กันเป็นครอบครัว อาศัยอยู่ในเรือ มักอยู่เป็นกลุ่มตามแม่น้ำใกล้กับสถานที่ขึ้น-ลงสินค้า เช่นท่าเทียบเรือ โกรกกลางทราย โกดังลงสินค้า เป็นต้น มีจุดพักจอดเรือประจำที่ มีวิทยุติดต่อสื่อสารถึงกันตลอดเวลา มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันทุกเรื่อง รวมทั้งเรื่องการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ความ

คาดหวังในงานบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จะเกิดจากคำบอกเล่าของเพื่อนชาวเรือซึ่งมีประสบการณ์ในการรับบริการมาก่อน เมื่อประชาชนชาวเรือที่ได้รับคำบอกเล่ามารับบริการแล้ว เกิดความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวัง จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนชาวเรือผู้มารับบริการจากสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ทั้งกลุ่มไม่แตกต่างกัน

2) จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการโดยรวม จำแนกตามอายุ เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปี ขึ้น ไปและกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ 51-60 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีและกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ 21-30 ปี ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

3) จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สาเหตุที่ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุที่มีลักษณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการด้วยเรื่องของตนเองมีค่าเฉลี่ยระดับองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มารับบริการแทนเจ้าของเรื่อง เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการแทนเจ้าของเรื่องถูกบังคับด้วยกรอบเวลาของการบริการจากเจ้าของเรือและเวลาเรือออกเดินทาง จึงมีความเห็นองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการด้วยเรื่องของตนเอง

4) จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความเห็นองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการโดยรวม จำแนกตามสถานภาพการสมรส เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดและกลุ่มผู้รับบริการที่มี

สถานภาพห่า มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพหม้าย

สำหรับสาเหตุที่ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันนั้น เนื่องจากในการมารับบริการที่สำนักงานฯจะต้องมีคนคอยอยู่ดูแลเรื่องอีกหนึ่งคน ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสสมรส จะแบ่งหน้าที่กัน ส่วนสถานภาพที่อยู่คนเดียวจะมีความเป็นห่วงเรื่องที่ไม่อยากปล่อยเรื่องไว้ในช่วงมารับบริการ

5) จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความเห็นองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 3 พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ประเทืองทิพย์ ชีรเวชเจริญชัย (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง พบว่า เจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่า เจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับการศึกษาของ โสภณ คล่องบุญจิต (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของบริษัทผู้ส่งออกในบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจองค์ประกอบของการบริการและด้านคุณภาพการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษาป.6และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ม.3และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญาปวส.มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ม.3 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญาปวส.มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ม.6 และ กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญาปวส.มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการ



ที่มีการศึกษาอาชีวศึกษา/ปวช. และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

สาเหตุก็เนื่องจากชาวเรือมักมีการศึกษาอยู่ในระดับไม่สูงมากนัก ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา/ป.6 มีชาวเรือส่วนน้อยที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยกลุ่มที่มีการศึกษาสูงๆ มักได้รับการมอบหมายให้ไปติดต่อกับส่วนราชการต่างๆ และจะมีความรู้และมีการรับรู้ได้ดีกว่าเกี่ยวกับงานที่ไปติดต่อและจะเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับจากส่วนราชการอื่น เมื่อมารับบริการจากสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อาจประทับใจมากกว่าส่วนราชการอื่นๆ เนื่องจากสำนักงานฯ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการกว่าร้อยละ 50 จึงทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ที่มีการศึกษาน้อยกว่า

6) จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับขององค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ โดยรวม จำแนกตามระดับรายได้ เพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 4 พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ 10,000-15,000 บาท/เดือน และกลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ 5,000-10,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และกลุ่มผู้รับบริการที่มี 15,000 บาท/เดือนขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มี 10,000-15,000 บาท/เดือน ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

สำหรับสาเหตุที่ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและองค์ประกอบของการบริการแตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับระดับรายได้ จะมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา เช่น กลุ่มผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำจะมีส่วนใหญ่จะมีการศึกษาน้อยกว่า เช่น กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงๆ จะรับรู้การให้บริการได้ดีกว่าทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาน้อยกว่า

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับ “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา” สามารถนำมาเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี และผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผน หาแนวทางการปฏิบัติหรือปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการ เพื่อสร้างหรือเพิ่มความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ต่อไปได้ดังนี้

3.1.1 ผู้นำหรือผู้บริหารของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ควรแสดงบทบาทหรือเพิ่มบทบาทในการบริหารงานภายในสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เพื่อให้การบริการดียิ่งขึ้นรวมทั้งแก้ไขปัญหาลุทธิหรืออุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการและปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

3.1.2 ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ให้มีความสะอาดและมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิต่างๆของหน่วยงานที่จะติดต่อไว้อย่างชัดเจนและยังควรปรับปรุงความสะอาดของอาคารสถานที่และปรับปรุงแผนภูมิหรือป้ายบอกเพื่อสื่อสารให้ผู้บริการได้ทราบให้ดี นอกจากนี้ ควรปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

3.1.3 ควรกำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น สำหรับเป็นแนวทางที่องค์กรต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ นำพาบรรลุสู่เป้าหมายนั้น เพื่อรักษาและเพิ่มความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการที่อยู่ในระดับมาก ให้คงอยู่ตลอดไปและเพิ่มระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้นไปอีก

3.1.4 ด้านการเข้าถึงบริการ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยาควรปรับปรุงการให้บริการ โดยการเพิ่มจำนวนช่องทางการให้บริการเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการในเวลารุ่งควนหรือในช่วงที่มีผู้รับบริการมากและควรที่จะเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการมากเป็นประจำและควรที่จะเพิ่มเวลาทำงานในวันเสาร์

3.1.5 ด้านความเข้าใจ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ควรปรับปรุงการให้บริการ โดยดำเนินการเป็น 2 แนวทาง คือ แนวทางแรกประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบว่าสำนักงานมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับอะไรบ้างที่กฎหมายให้อำนาจไว้ ส่วนแนวทางที่สอง คือ จัดการ

อบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการและเจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

3.1.6 ด้านสถานที่ให้บริการ ควรจะสร้างห้องน้ำเพิ่ม ควรจะมีแผนที่บอกที่อยู่สำนักงานฯ ควรจะปลูกไม้ดอกเพื่อความสวยงาม จัดหาที่นั่งรอข้างนอกต้นไม้ข้างสำนักงานฯ ควรจะปรับปรุงสถานที่จอดรถและตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม

3.1.7 ด้านการสื่อสาร จะต้องมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆชัดเจนอยู่ในที่ที่เห็นได้ง่าย ควรมีสถานีวิทยุสื่อสารเพื่อกระจายข่าว ควรทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์หน้าที่การบริการให้ประชาชนทราบความเคลื่อนไหวของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ทางน้ำ จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ เช่น มีป้ายบอกผู้มาใช้บริการว่าติดต่อเรื่องอะไร ใช้เอกสารอะไรบ้างให้อยู่ในที่ที่ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า การวิจัยในครั้งต่อไปควรจะดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการจากผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอื่นๆ ที่สนใจการวิจัย โดยสอบถามระดับสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขานั้นๆก็จะทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริหารของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์ และผู้บริหารของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน การควบคุม และปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการของหน่วยงานของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบันและเพิ่มระดับความพึงพอใจด้านบริการ ในภาพรวมของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์ให้ได้ตามที่ กพร. กำหนด ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย เพื่อจะได้ทราบข้อมูลทั้งสองทาง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถประเมินความพึงพอใจได้อย่างครอบคลุมสมบูรณ์ทุกมิติ

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพแบบเจาะลึกเฉพาะผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งจะดึงดูดให้ผู้รับบริการมาใช้บริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยามากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

### บรรณานุกรม

- กาวินต์ พานเทียนทอง (2548) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดสงขลา” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จุฑามาศ คุประตกุล (2544) “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสมิติเวช ในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541) “เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจอรุณ อำเภอเมือง จังหวัดเลย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชมบงกช มาลีหวล (2545) “ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนระดับสารวัตรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) *การตลาดบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร ส.เอเชียเพรส (1989)
- ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา (2547) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ดวงใจ ทิพย์ปรีชา (2533) “คิว.ซี. จะพัฒนาคุณภาพการพยาบาลอย่างไร” การประชุมวิชาการ ครั้งที่ 5 หน้า 5-21 กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลศิริราช
- ดวงกมล พรชานี (2549) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ *การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1 เล่ม 2* หน้า 7 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- ดิศพงษ์ พรชนกนาด (2550) “หัวใจสู่คุณภาพบริการ” <http://advior.anamai.moph.go.th/Conference/SQ/SQhealth.ppt> 20 มีนาคม 2550

- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113  
ตอนที่ 60 ก หน้าที่ 1 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2539
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2549) *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร  
ซีเอ็ดยูเคชั่น
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546) *ชุมชนปัญญาทางพยาบาลศาสตร์* กรุงเทพมหานคร พระราม 4 ปรีณดี้ง  
พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 กรุงเทพมหานคร  
ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์
- สถาพร สุดเสนาะ (2543) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
วิชาเอกการจัดการการพัฒนาระดับสูง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิเชฐ สุดเดือน (2544) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนเรือ  
กรณีศึกษา พนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 ตรัง” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
วิชาเอกการจัดการการพัฒนาระดับสูง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เพ็ญสิริ จันทร์ทะ สโตล์ (2548) “ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิต  
ยูเนียนในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นาวาโทหญิงพิมพ์ประไพ สุวงศ์สินธุ์ (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรสังกัด  
สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมต่อการให้บริการของกรมการเงินกลาโหม ”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประวิทย์ จงวิศาล แลตณะ (2526) *คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ ครั้งที่พิมพ์ 2*  
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปฐม มณีโรจน์ (2529) *การบริหารราชการไทย* นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ (2549) *ใช้หัวใจให้บริการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บิสดิต
- ปัญญา ดันเงิน (2542) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน  
จังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าดอง” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- ประเทืองทิพย์ ชีรเวชเจริญชัย (2548) “ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549) “คลื่นความคิด” มติชนรายวัน 19 ก.ย.2549 กรุงเทพมหานคร มติชน
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2549) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS กรุงเทพมหานคร วี.อินเตอร์ พริน
- ทวี นริสศิริกุล (2549) “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ” ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1 หน้า41-44 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2547) แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ นนทบุรี สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- รีน ช่างสาร (2543) “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1 หน้า 2-7 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- บำเพ็ญ ไชยชนะ (2547) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นันทิยาพร อัครเจริญวัฒนา (2548) “คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ประสิทธิภาพจากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐพงษ์ (2549) คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า กรุงเทพมหานคร ประชุมทอง พรินติ้ง กรุป
- เสรี ยูนิพันธ์ และคณะ (2522) เทคนิคการควบคุมคุณภาพ กรุงเทพมหานคร ภาควิชา วิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมชาติ กิจยรรยง (2546) ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ กรุงเทพมหานคร ชรรคมลการพิมพ์
- สุขสันต์ บุญยากร (2549) “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ” ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1 หน้า 1-15 นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- สมิต สัจฉกร (2542) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ เดือนตุลา

- สมาน รังสีโยกฤษฎ์ (2543) *การบริหารราชการไทย อดีตปัจจุบัน และอนาคต* กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์บรรณกิจ(1991)
- โสภณ คล่องนุญจิต (2547) “ความของบริษัที่ผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้า  
ทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) *ศัพท์การบริหารทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร วิสิทธ์พัฒนา  
วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) *คุณภาพในการบริการ* กรุงเทพมหานคร ดวงกลมสมย์  
วิทยา ด้านธำรงกุล (2548) *การกอบกู้บริการที่ผิดพลาด : กลวิธีรักษาลูกค้าอย่างยั่งยืน*  
วารสารบริหารธุรกิจ (มิ.ย. 2548)
- วันชัย ศาลทูลทัต (2549) “ลดใช้พลังงาน ลดต้นทุนในการขนส่ง ” *คมนาคม* 1,3  
(สิงหาคม-กันยายน) : 52-54
- อลงกต วรกี (2549) *จิตสำนึกในการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ  
การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1 :45-49*  
นนทบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี
- Garvin (1988) *Managing quality : the strategic and competitive edge* New York.  
The Free Press.
- Gronroos (2001) *Service management and marketing : a customer relationship management  
approach* Chichester. Wiley.
- Robert Spector and Patrick McCartby (2005) *The Nordstrom Way To Customer Service  
Excellence* Seattle ,[www.Robertspector.com](http://www.Robertspector.com),12 August 2007
- Parasuraman Zeithaml and Berry (1985 ) “*A Conceptual model of Service Quality  
and Its Implication for Future Research*” *Journal of Marketing*.
- Parasuraman ([http://advisor.anamai.moph.go.th/conference/SQ/SQ\\_health.ppt](http://advisor.anamai.moph.go.th/conference/SQ/SQ_health.ppt) : 24 พ.ย.2549)
- LoveLock (1969) *C.H. Managing Services : Marketing ,Operation, and Human  
Resources*. Englewood Cliffs N.J. Prentice-Hall
- Millet ,John D. (1954) *Management in the Public Service : The Quest for Effective  
Performance*. New York. McGraw-Hill Book.
- Michael R. Fitzgerald and Robert F. Durant (1980) “*Citizen Evaluation and Urban  
Management :Service Delivery in an Era of Protest* ” *Public Administration  
Review*.4(1):585-594.



- Katez and Danet (1973) *Bureaucracy and The public*. New York. Basic Books.
- Kotter ,Phillip (1997) *Marketing Management* New Jersey. Prentice-Hall.
- Starr, Martin Kenneth (1971) *Management : a modern approach* New York Harcourt Brace  
Jovanovich.
- Susan E. Parizeau and J.R. McDaniel. (1997) "Assessing service quality in school of  
*business* " *Intonation Journal of Quality & Reliability Management*.14(3):204-218.
- William J. Stanton Charles Futrell (1987) *Fundamentals of Marketing* Ohio McGraw-Hill.
- Zeithaml and Bitner (1996) "Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The  
*Firm*" New York ,McGraw Hill.

## ภาคผนวก

## แบบสอบถามส่วนที่ 2

ข้อความเกี่ยวกับระดับความเห็นของท่านเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา แต่ละข้อมีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา หมายถึง องค์ประกอบที่จะทำให้งานด้านบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา ได้รับความพึงพอใจ เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างของตารางที่ตรงกับความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา มากที่สุดเพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อ	องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1	ผู้นำที่สนับสนุนการให้บริการมีคุณภาพ					
2	ผู้นำที่กำหนดวิสัยทัศน์ด้านคุณภาพการบริการ					
3	ผู้นำที่ให้อำนาจตัดสินใจด้านบริการให้กับเจ้าหน้าที่					
4	สถานที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียงกับจำนวนผู้รับบริการ เช่น มีที่จอดรถและมีโทรศัพท์สาธารณะอย่างเพียงพอ					
5	หน่วยงานมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิต่างๆของหน่วยงานที่จะติดต่อไว้อย่างชัดเจน					
6	นโยบายของรัฐบาลด้านบริการ					
7	หน่วยงานมีวิสัยทัศน์มุ่งการบริการ					
8	หน่วยงานมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่มุ่งลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ					

## แบบสอบถามส่วนที่ 3

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
การขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด  
มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา หมายถึง การให้บริการของงานด้าน  
ทะเบียนเรือและงานด้านการทำประกาศนียบัตรของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างของตารางที่ตรงกับระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของ  
สำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา มากที่สุดเพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อ	การบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพ การบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1	การให้บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันหรือมาตรฐานเดียวกัน					
2	การให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม					
3	การให้บริการที่ตรงต่อเวลาอยู่ในกรอบระยะเวลาที่กำหนด					
4	การให้บริการที่คงเส้นคงวา ถูกต้องแม่นยำ ทุกครั้งที่ใช้บริการ					
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการทันทีเมื่อท่านต้องการรับบริการและให้บริการด้วยความต่อเนื่อง					
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
7	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ดูแลเอาใจใส่ในข้อขัดข้องของผู้ใช้บริการตลอดเวลา					
8	เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และความชำนาญในเนื้องานที่ให้บริการ					
9	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารที่ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจ					

ข้อ	การบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพ การบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
10	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ					
11	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการจัดการงานด้านบริการ					
12	สถานที่ให้บริการท่านสามารถติดต่อได้สะดวก					
13	จำนวนช่องทางการให้บริการเพียงพอ					
14	ท่านใช้เวลาน้อยในการรอคอยการรับบริการ					
15	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีธรรมาศัยเป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับผู้รับบริการเสมอ					
16	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ					
17	เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติ					
18	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการเสมอ					
19	เจ้าหน้าที่อธิบายเสมอเกี่ยวกับการบริการเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา					
20	เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย					
21	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนน้อม					
22	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจได้ง่ายและเห็นได้ชัดเจน					
23	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมามีประสิทธิภาพ					
24	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานที่ชัดเจนทำให้ท่านไว้วางใจในการรับบริการ					
25	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้					
26	เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการอย่างดีไม่มีรั่วไหล					

ข้อ	การบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพ การบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
27	งานบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้อย่างแท้จริงตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
28	เจ้าหน้าที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้นเป็นรายบุคคล					
29	การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ					
30	การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ					
31	หน่วยงานมีการเตรียมสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น มีจุดบริการน้ำดื่ม ,มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
32	การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด					
33	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย					

#### แบบสอบถามส่วนที่ 4

ข้อคำถามเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา

คำชี้แจง กรุณาแสดงความเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะอย่างเสรี หลังจากที่ท่านเข้ารับบริการจากสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา ในแต่ละด้านดังนี้

##### 1. ด้านการให้บริการ

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

##### 2. ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

##### 3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

##### 4. ด้านผู้ให้บริการ

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ภาคผนวก ข

ผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



## ภาคผนวก ข

## รายชื่อทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

- 1.รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์อักษร ท่อแก้ว ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี  
และอาจารย์ประจำสาขาวิชา นิเทศศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- 2.นายอุดม บุญช่วย ผู้อำนวยการสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2  
(อยุธยา)
- 3.นายณัฐ จัปใจ ผู้อำนวยการสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3  
(สมุทรสงคราม)



ที่ ศธ 0522.17/ว17

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

9 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ธร ท่อแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นายฐาปกรณ์ บุญเกิด นักศึกษาหลักสูตรบริการรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการ  
พัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทาง  
น้ำ สาขาอยุธยา” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่  
จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทาง  
สาขาวิชา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้  
ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำ  
เรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ  
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ที่ ศธ 0522.17/ว17



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

9 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอุดม บุญช่วย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นายฐาปกรณ์ บุญเกิด นักศึกษาหลักสูตรบริการรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการ  
พัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทาง  
น้ำ สาขาอยุธยา” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่  
จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทาง  
สาขาวิชาฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้  
ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำ  
เรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ  
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ที่ ศธ 0522.17/ว17



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

9 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณณัฐ จีบใจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นายฐาปกรณ์ บุญเกิด นักศึกษาหลักสูตรบริการรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการ  
พัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทาง  
น้ำ สาขาอยุธยา” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่  
จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทาง  
สาขาวิชาฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้  
ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำ  
เรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ  
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ภาคผนวก ค**

**ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**

## ภาคผนวก ค

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) Item-total Statistics

	Scale	cale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
สนับสนุน	161.8667	606.1195	.7455	.9689
กำหนดวิ	162.4667	600.9471	.6979	.9690
ให้อำนาจ	162.2000	609.4069	.4650	.9699
สถานที่	162.1000	608.0241	.5047	.9698
ป้ายบอก	162.1333	614.4644	.3541	.9704
รัฐบาล	162.3333	610.0230	.4620	.9699
วิสัยทัศน์	162.3667	596.9989	.6454	.9692
มีกฎหมาย	162.3333	599.2644	.6502	.9692
มาตรฐาน	162.2667	603.8575	.6178	.9693
เสมอภาค	162.0333	603.8954	.6953	.9690
ตรงเวลา	162.1000	596.1621	.7715	.9686
คงวา	161.9333	589.9264	.7453	.9687
ทันที	161.9333	595.7885	.6983	.9690
เต็มใจ	161.8000	598.9241	.7135	.9689
แนะนำ	161.7000	606.5621	.6512	.9692
รอบรู้	161.8000	600.4414	.7858	.9687
สื่อสาร	161.8667	609.6368	.6404	.9693
สัมพันธ์	161.9000	598.0241	.7551	.9687
จัดการ	162.0000	602.1379	.7255	.9689
สะดวก	162.2333	599.1506	.6099	.9694
เพียงพอ	162.3667	602.7920	.6751	.9691
รอคอย	162.1333	603.2230	.5187	.9698
อภัยค้ำ	161.9333	599.8575	.6377	.9692

ยิ้มแย้ม	161.7333	609.2368	.6217	.9693
อ่อนน้อม	161.8333	601.0402	.7782	.9687
ก้มเอง	161.9000	601.2655	.6249	.9693
อธิบาย	162.2333	603.2885	.5669	.9695
ภาษา	162.0667	601.7885	.7266	.9689
สุภาพ	161.9000	599.0586	.7660	.9687
เข้าใจ	162.3000	599.5966	.6768	.9690
ประสิทธิ	162.1000	591.1276	.8201	.9684
กฎเกณฑ์	162.0667	594.8230	.7872	.9686
ถูกต้อง	162.1333	595.9816	.7041	.9689
รักษา	162.3667	592.8609	.7048	.9689
ใช้งาน	162.0667	599.2368	.7525	.9687
เรียนรู้	162.0000	608.5517	.6831	.9691
สอดคล้อง	162.1667	601.7989	.6731	.9691
คาดหวัง	161.9667	606.3092	.6426	.9692
ให้พร้อม	162.3333	608.2989	.5235	.9697
การจัด	162.5667	600.8747	.6886	.9690
แต่งกาย	161.8000	610.5103	.5578	.9695

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 41

Alpha = .9699

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายฐาปกรณ์ บุญเกิด
วัน เดือน ปี เกิด	23 กันยายน 2504
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมเครื่องกล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์
สถานที่ทำงาน	สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอุษยา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ ที่ 2 (อุษยา) กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กระทรวงคมนาคม
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานตรวจเรือ 7 ว.