

ภาคผนวก

แบบสอบถามส่วนที่ 2

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นของท่านเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขายูธยา แต่ละข้อมีระดับความเห็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้การ
บริการให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขายูธยา หมายถึง
องค์ประกอบที่จะทำให้งานด้านบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขายูธยา ได้รับความพึงพอใจ
เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของตารางที่ตรงกับความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของ
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขายูธยา มากที่สุดเพียงคำตอบเดียวและกรุณา
ตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อ	องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเห็นองค์ประกอบของ คุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1	ผู้นำที่สนับสนุนการให้บริการมีคุณภาพ					
2	ผู้นำที่กำหนดควิสัยทัศน์ด้านคุณภาพการบริการ					
3	ผู้นำที่ให้อำนาจการตัดสินใจด้านบริการให้กับเจ้าหน้าที่					
4	สถานที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียงกับจำนวนผู้รับบริการ เช่น มีที่จอดรถและมีโทรศัพท์สาธารณะอย่างเพียงพอ					
5	หน่วยงานมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิต่างๆของ หน่วยงานที่จะติดต่อไว้อย่างชัดเจน					
6	นโยบายของรัฐบาลด้านบริการ					
7	หน่วยงานมีวิสัยทัศน์มุ่งการบริการ					
8	หน่วยงานมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่มุ่งลดขั้นตอน และระยะเวลาการบริการ					

แบบสอบถามส่วนที่ 3

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

การบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขายูรยา หมายถึง การให้บริการของงานด้าน
ทะเบียนเรือและงานด้านการทำประกาศนียบัตรของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขายูรยา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของตารางที่ตรงกับระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของ
สำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขายูรยา มากที่สุดเพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อ	การบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขายูรยา	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	การบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพ การบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
10	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ					
11	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการจัดการงานด้านบริการ					
12	สถานที่ให้บริการท่านสามารถติดต่อได้สะดวก					
13	จำนวนช่องทางการให้บริการเพียงพอ					
14	ท่านใช้เวลาน้อยในการรอคอยการรับบริการ					
15	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีธรรมาภิบาลเป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับผู้รับบริการเสมอ					
16	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ					
17	เจ้าหน้าที่พูดกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติ					
18	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการเสมอ					
19	เจ้าหน้าที่อธิบายเสมอเกี่ยวกับการบริการเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา					
20	เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย					
21	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนน้อม					
22	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจได้ง่ายและเห็นได้ชัดเจน					
23	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมามีประสิทธิภาพ					
24	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานที่ดีจนทำให้ท่านไว้วางใจในการรับบริการ					
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

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตาม

ภาคผนวก ข

รายชื่อทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1.รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว | ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
และอาจารย์ประจำสาขาวิชา นิเทศศาสตร
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2.นายอุดม บุญช่วย | ผู้อำนวยการสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2
(อยุธยา) |
| 3.นายณัฐ จีบใจ | ผู้อำนวยการสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3
(สมุทรสงคราม) |



ที่ ศธ 0522.17/ว17

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

9 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว

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

เนื่องด้วย นายฐาปกรณ์ บุญเกิด นักศึกษาหลักสูตรบริการรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการ
พัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กรมศึกษา 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 สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี

(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ที่ ศธ 0522.17/ว17



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
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 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการ พัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทาง น้ำสาขาอยุธยา” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว 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
วิสัยทัศ	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
รอกอย	162.1333	603.2230	.5187	.9698
อัยยาศัย	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