

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน รัฐจึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนักเนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน (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 ศาลทุลทัต :วารสารคมนาคม 2549 : 52-54) ซึ่งจะทำให้การขนส่งมีต้นทุนที่ต่ำลง ระบบการขนส่งต่อเนื่อง จะประกอบไปด้วย การขนส่งระบบราง

ได้แก่ การขนส่งโดยรถไฟและการขนส่งทางน้ำได้แก่ การขนส่งโดยใช้เรือให้มากที่สุด เนื่องจากมีต้นทุนในการขนส่งสินค้าที่ต่ำและขนส่งได้คราวละปริมาณมากๆ การขนส่งทางน้ำซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีหน้าที่ให้บริการในการออกใบอนุญาตใช้เรือ ออกประกาศนียบัตรผู้ควบคุมเรือ ซึ่งภาระหน้าที่ดังกล่าวจะเป็นการสนับสนุนระบบการขนส่งต่อเนื่อง ซึ่งเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลในปัจจุบันหรือในอนาคต

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

กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่าง
ปีงบประมาณ ๒๕๕๓-๒๕๕๔ กับอธิบดีกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพ
การให้บริการ มีตัวชี้วัด ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๓ ผลการ
สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ที่ระดับร้อยละ ๖๗.๙๘ ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายของ
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)ได้กำหนดเป้าหมายด้านบริการไว้ที่ ร้อยละ ๘๐ ทำให้
กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีต้องปรับปรุงการให้บริการ หาดองค์ประกอบที่จะส่งผลทำให้
การบริการดีขึ้นและต้องทราบว่าปัญหาอุปสรรคการให้บริการมีอะไรบ้างอันจะนำไปสู่การหา
แนวทางการพัฒนาด้านบริการให้ได้ร้อยละ ๘๐ ตามเป้าหมายของ ก.พ.ร. ต่อไป

ผลจากการปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมาของรัฐบาล กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีได้รับผลกระทบเหมือนกับส่วนราชการอื่นๆ กล่าวคือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ได้กระจายอำนาจบางส่วนของกรมฯไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับผลกระทบจากนโยบายลดอัตราค่าจ้างราชการ มีตัวชี้วัดในการดำเนินงานและมีการประเมินผลการดำเนินงาน นอกจากนี้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ยังต้องเพิ่มหน่วยงานในพื้นที่เพื่อเป็นการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง จากนโยบายของรัฐบาลดังกล่าวทำให้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ต้องปรับตัวในการดำเนินงานในหลายๆด้านรวมทั้งการให้บริการประชาชนอีกด้วย นอกจากนี้หน่วยงานของส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ซึ่งอยู่ในภายใต้การบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการได้เร่งรัดให้

มีการปรับปรุงการให้บริการประชาชน อีกทั้งในปัจจุบันประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยีในปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว สามารถเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้ ทำให้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีโดยสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตามภาระอำนาจหน้าที่ให้ทันกับสภาวะแวดล้อมของสังคมและเทคโนโลยีตามกรอบที่ กพร.กำหนด

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นสาเหตุของการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา โดยจะทำการศึกษาระดับประกอบของคุณภาพการบริการ ศึกษาความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน และนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการหรือเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยาต่อไป อันเป็นการสร้างแนวทางการพัฒนาการบริการ ทำให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ ส่งผลทำให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่องานด้านบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นๆของกรมฯได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อวัดระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ลักษณะของผู้ใช้บริการ สถานภาพการสมรส

3.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

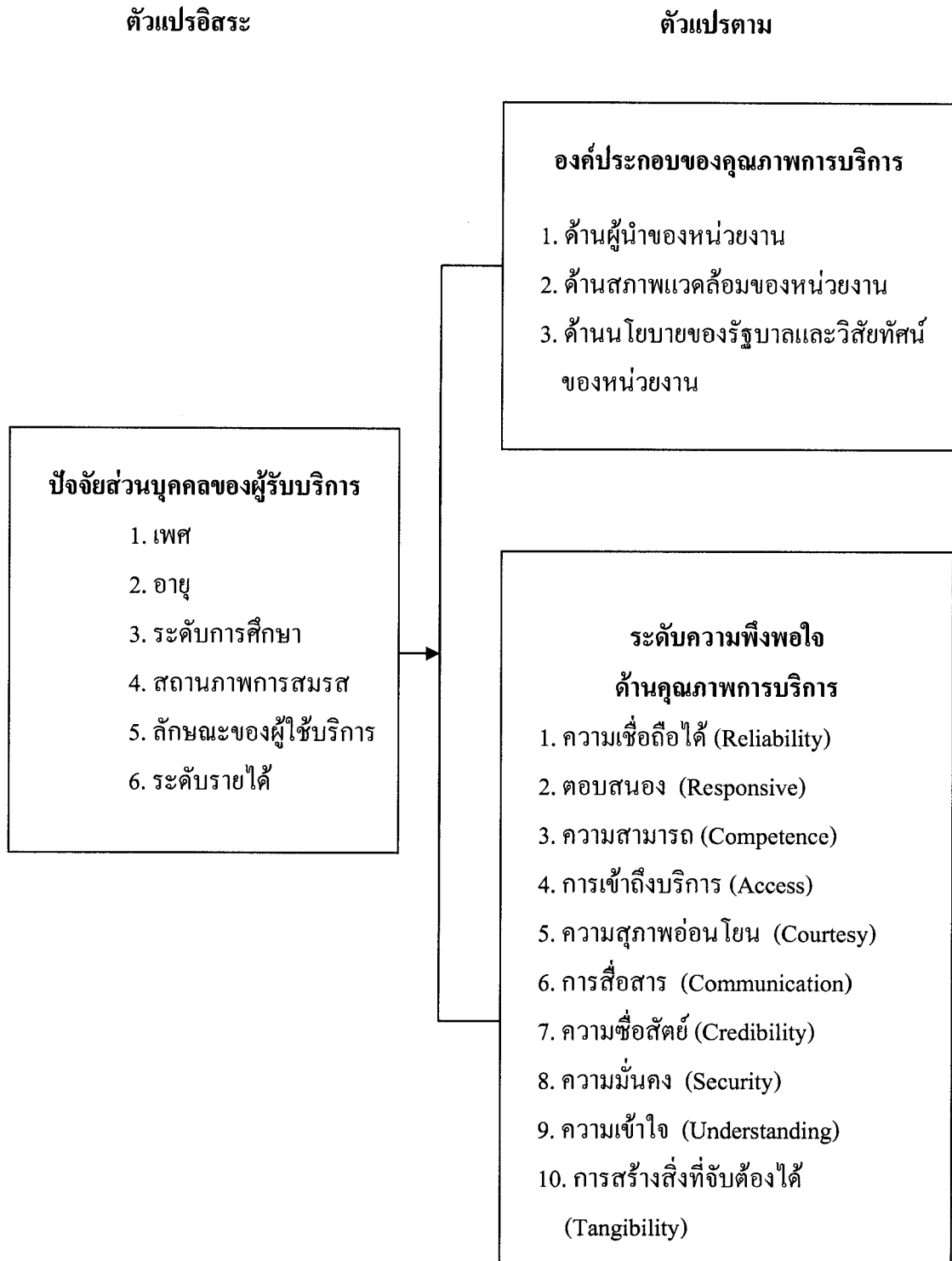
3.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ มี 3 ด้าน ได้แก่

- 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 ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขา อยุธยา

5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยจะศึกษาระดับความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพ การบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการและปัญหา อุปสรรคการให้บริการและข้อเสนอแนะของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

5.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ 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 แนวทางหรือแผนงานหรือโครงการที่รัฐบาลบัญญัติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติในการจัดสรรคุณค่าต่างๆให้แก่สังคมในที่นี้ได้แก่ นโยบายรัฐบาลด้านบริการ , วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน หมายถึง ชูของเจตนารมณ์ที่กว้างขวางครอบคลุมทุกอย่างในองค์กร ในที่นี้ได้แก่ หน่วยงานมีวิสัยทัศน์มุ่งบริการ หน่วยงานมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่มุ่งลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ

6.4 ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ระดับการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีการให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอไม่มีข้อผิดพลาดเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุไว้และเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม

6.5 การตอบสนอง (Responsive) หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้บริการมีความพร้อมและให้บริการอย่างรวดเร็วหรือการให้บริการอย่างทันทีทันใด โดยผู้ให้บริการไม่ต้องใช้เวลาในการรอคอยนาน

6.6 ความสามารถ (Competence) หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ให้บริการโดยที่เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในเนื้อหาและมีทักษะในการให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย

6.7 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ระดับที่ผู้รับบริการมารับบริการ ณ สำนักงานมีความสะดวกในการเดินทางเพื่อติดต่อและเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวกไม่ยุ่งยาก สำนักงานฯ มีท่าเลที่ตั้งสะดวกในการให้บริการซึ่งจะทำให้การเข้าใช้บริการได้ง่าย เวลาในการรอคอยน้อย

6.8 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ มีอัธยาศัยเป็นมิตรและเอื้อเฟื้อกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับที่

เหมาะสม มีบุคลิกภาพมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติ

6.9 การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯมีความสามารถในการสื่อสารทำให้ผู้รับบริการทราบและเข้าใจ โดยการสื่อสารด้วยการพูดและการสื่อสารด้วยสื่อต่างๆ หรือการทำให้ความไม่เข้าใจต่างๆของผู้รับบริการให้เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัด

6.10 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ระดับการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีการสร้างงานบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ งานบริการมีคุณค่าและมีความถูกต้อง สำนักงานฯมีกฎเกณฑ์ในการให้บริการจนทำให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้

6.11 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ระดับการให้บริการโดยผู้รับบริการใช้บริการโดยไม่มีความเสี่ยงใดๆจากการใช้บริการ มีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการไม่ให้รั่วไหลงานบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

6.12 ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

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

7. ประโยชน์ที่จะได้รับ

7.1 เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา

7.2 เป็นแนวทางในการวางแผนและบริหารจัดการในการบริการให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้มารับบริการและจะส่งผลดีต่อชื่อเสียงของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ต่อไป

7.3 เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการหน่วยงานภายในกรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชย์นาวีต่อไป