

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
3. ระดับการศึกษา		
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
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	50	17.8
สมรส	213	76.1
หม้าย	3	1.1
หย่า	14	5.0
รวม	280	100.0

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

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
5. ลักษณะของผู้ใช้บริการ		
ผู้ใช้บริการมารับบริการเรื่องของตนเอง	229	81.8
ผู้ใช้บริการมารับบริการแทนเจ้าของเรื่อง	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 สาขายุทธยา 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
1. ด้านผู้นำของหน่วยงาน				
ผู้นำที่สนับสนุนการให้บริการมีคุณภาพ	4.16	.77	มาก	1
ผู้นำที่กำหนดวิสัยทัศน์ด้านคุณภาพการบริการ	3.94	.92	มาก	3
ผู้นำที่ให้อำนาจการตัดสินใจด้านบริการให้เจ้าหน้าที่	4.01	.96	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.02	.76	มาก	
2. ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน				
สถานที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียงกับจำนวนผู้รับบริการ				
หน่วยงานมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิต่างๆของหน่วยงานที่ติดต่อไว้อย่างชัดเจน	3.89	.99	มาก	2
	4.00	.96	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.94	.83	มาก	
3. ด้านนโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน				
นโยบายของรัฐบาลด้านบริการ	3.84	.98	มาก	3
หน่วยงานมีวิสัยทัศน์มุ่งบริการ	3.94	.93	มาก	1
หน่วยงานมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่มุ่งลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการ	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. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้	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 ($\bar{X} = 4.21$) นอกนั้นมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการ
ขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมากทุกเรื่องเช่นกัน

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทาง
น้ำสาขาอยุธยา จำแนกเป็นรายข้อ (n=280)

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ความเชื่อถือได้				
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
2. การตอบสนอง				
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
3. ความสามารถ				
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
4. การเข้าถึงบริการ				
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
เจ้าหน้าที่พูดกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพ				
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 ($\bar{X} = 4.41$) เจ้าหน้าที่พูดกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติ ($\bar{X} = 4.38$) 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
7. ความน่าเชื่อถือ				
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา มีประสิทธิภาพ	4.26	.78	มาก	1
หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานที่ดีจนทำให้ท่านไว้วางใจในการรับบริการ	4.19	.83	มาก	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้	4.23	.83	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.21	.72	มาก	4
8. ความมั่นคงปลอดภัย				
เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการอย่างดีไม่มีรั่วไหล	4.11	.90	มาก	2
งานบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้อย่างแท้จริงตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.20	.75	มาก	1
รวมเฉลี่ย	4.15	.73	มาก	7

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขายุธยา มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขายุธยา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.26$) 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
9. ความเข้าใจ				
เจ้าหน้าที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้นเป็นรายบุคคล	4.16	.73	มาก	2
การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.10	.78	มาก	3
การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ	4.16	.80	มาก	1
รวมเฉลี่ย	4.14	.64	มาก	8
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้				
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 ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาวุทธยา มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาวุทธยา ได้แก่ ด้านความเข้าใจ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้นเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 4.16$) การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.16$) มากตามลำดับ และความพึงพอใจด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ 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	
เพศ					
ชาย	182	4.05	.62	-.849	.396
หญิง	984.11	.58	-.866		
ลักษณะของผู้ใช้บริการ					
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
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	4.161	5	.832	2.351	.041
ภายในกลุ่ม	96.987	274	.354		
รวม	101.148	279			
ระดับการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	6.322	7	.903	2.591	.013
ภายในกลุ่ม	94.826	272	.349		
รวม	101.148	279			
สถานภาพการสมรส					
ระหว่างกลุ่ม	3.384	3	1.128	3.184	.024
ภายในกลุ่ม	97.746	276	.354		
รวม	101.148	279			
ระดับรายได้					
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 ($\bar{X}=3.69$)	-	-.21	-.35	-.41	-.49*	-.77*
2. 21-30 ปี ($\bar{X} = 3.91$)	-	-.14	-.19	-.27*	-.55*	
3. 31-40 ปี ($\bar{X}=4.04$)	-	-.06	-.14	-.41		
4. 41-50 ปี ($\bar{X}=4.10$)	-	-.08	-.36			
5. 51-60 ปี ($\bar{X}=4.18$)	-	-.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 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของ
การบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา 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 กลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ป.6 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ม.3 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ม.3 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญาปวส.มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ม.6 และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญาปวส.มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาอาชีวศึกษา/ปวช. และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญา/ปวส.

ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา 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
1. ด้านการให้บริการ		
1.1 อุปกรณ์โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา	18	1
1.2 การติดต่อสอบถามยังไม่ค่อยสะดวก	5	4
1.3 การต่อทะเบียนเรือหรือทำใบอนุญาตยังไม่สะดวก	8	3
1.4 ต้องมีการนัดหมายเจ้าหน้าที่ก่อน	16	2
รวม	47	
2. ด้านสถานที่ให้บริการ		
2.1 ห้องน้ำมีน้อย	24	1
2.2 การเดินทางมาติดต่อไม่ค่อยถูก	4	3
2.3 ห้องให้บริการคับแคบไปหน่อย	13	2
รวม	41	
3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์		
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 ผู้บริการรอคอยเจ้าหน้าที่ในการรับบริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ออกตรวจพื้นที่ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ค่อยใส่ใจในบริการ จำนวน 1 คน