

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา "แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา การวัดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการจากผู้มารับบริการ เป็นแนวทางสามารที่จะทำให้ทราบได้ว่า ผู้นำของหน่วยงานดำเนินการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดีเพียงใด บุคลากรของหน่วยงานมีคุณภาพประสิทธิภาพเพียงใด กระบวนการบริหารงานดีมาน้อยเพียงใดอันจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริการงานทั้งระบบของการให้บริการ 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

โดยการกำหนดหมายเลขให้กับประชากรแต่ละคนกำหนดช่วงห่างของหมายเลขหรือช่วงห่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 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 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ 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 ผู้นำหน่วยงาน สภาพแวดล้อมของหน่วยงานและนโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ตามลำดับ

1.3.3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านผู้นำหน่วยงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ในระดับมาก ได้แก่ ผู้นำที่สนับสนุนการให้บริการมีคุณภาพ และผู้นำที่ให้อำนาจการตัดสินใจด้านบริการให้เจ้าหน้าที่ องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการเหมาะสมพอเพียงกับจำนวนผู้รับบริการและหน่วยงานมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ติดต่อไว้อย่างชัดเจน 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 นอกนั้นมีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ในระดับมากทุกเรื่องเช่นกันตามลำดับ

1.3.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านความเชื่อถือได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีการให้บริการที่ตรงเส้นคงวา 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 โดยมีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติและเจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการเสมอ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

6) ความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับการบริการเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาและหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย และเห็นได้ชัดเจน อยู่ในระดับมากตามลำดับ

7) ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมามีประสิทธิภาพและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

8) ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีงานบริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้จริงตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการอย่างดีไม่มีรั่วไหล อยู่ในระดับมากตามลำดับ

9) ความพึงพอใจด้านความเข้าใจ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่เจ้าหน้าที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้นเป็นรายบุคคลและการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

10) ความพึงพอใจด้านการสร้างสิ่งที่ดีขึ้นได้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย หน่วยงานมีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด อยู่ในระดับมากตามลำดับ

1.3.6 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ และด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบระดับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ 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.3และกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษานุปริญญามีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ 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 ”แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กรณีศึกษา 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 เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและสามารถที่จะควบคุมสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติกรให้บริการและสามารถที่จะปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นได้ตลอดเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ

ให้บริการได้อย่างทันทีทันใด รองลงไปเป็นด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน 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 ได้เน้นเรื่องความสะอาดของสำนักงานประกอบกับพื้นที่ของสำนักงานกว้างขวางและยังได้จัดทำและคิดแผนภูมิขั้นตอนการลดระยะเวลาที่ปฏิบัติได้จริงไว้บริเวณด้านหน้าของสำนักงานฯ ตามคำสั่งของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทวิ นริสศิริกุล (2548) กล่าวว่า ปัจจัยในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นองค์ประกอบภายนอกที่สามารถจับต้องได้ เช่นการปรับปรุงสถานที่อาคาร และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะทำให้การบริการมี

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

2.1.3 ด้านนโยบายของรัฐบาลและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายของรัฐบาลด้านบริการ หน่วยงานมีวิสัยทัศน์มุ่งบริการ หน่วยงานมีกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่มุ่งลดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันได้มีนโยบายยุดีมีสุขซึ่งเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวียังได้ออกคำสั่งเรื่อง การลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert Spector and Patrick Mc Cartby (2006) ที่กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศ องค์กรจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรหรือเป็นนโยบายที่เป็นมิตรกับผู้รับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ อดองคต วรกี (2548) กล่าวว่า นโยบายเน้นหนักด้านการบริการประชาชน ของกรมการปกครองเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนทำให้การบริการมีคุณภาพ และยังสอดคล้องกับ ดวงกมล พรธานี (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 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ 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 การที่รัฐบาลกำหนดตัวชี้วัดให้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี และรัฐบาลก็ได้กำหนดตัวชี้วัดให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอีกด้วย โดยบังคับให้ส่วนราชการในสังกัดและส่วนราชการภายในจังหวัด ลดขั้นตอนและระยะเวลาของกิจกรรมต่างๆของการให้บริการประชาชนลงให้มากกว่าร้อยละ 50 นอกจากนี้กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวียังออกคำสั่งกรมฯเกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ ที่จะแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและในกรณี que เจ้าหน้าที่ตำแหน่งนั้น ไม่อยู่มีใครบ้างที่สามารถทำการแทนได้ ซึ่งเป็นปัจจัยทางบวกให้ประชาชน ผู้รับบริการนิยมมาใช้บริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำสาขาอยุธยา

ส่วนประเด็นที่น่าสนใจ คือ ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ที่มีค่าเฉลี่ยมากอยู่ในอันดับต่ำสุด ที่ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ ได้แก่

1) ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะ ที่ให้ปรับปรุงด้านอาคารและสถานที่ 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 สำนักงานฯมีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับอะไรบ้างที่กฎหมายให้อำนาจไว้ สำนักงานฯไม่ได้มีหน้าที่ครอบคลุมทางน้ำทั้งหมด ซึ่งจะเห็นได้จากผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้สำนักงานฯจัดตั้งสถานีวิทยุไว้สำหรับ

บริการชาวเรือโดยเฉพาะซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ส่วนแนวทางที่สอง คือจัดการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

4) ด้านการสื่อสารซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อลงไปดูเป็นรายชื่อของการเข้าถึงบริการ พบว่าหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจได้ง่ายและเห็นได้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จึงต้องปรับปรุงการให้บริการโดยประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารงานที่ให้บริการและติดตั้งเอกสารประชาสัมพันธ์ให้อยู่ในที่ที่ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5) หน่วยงานมีการเตรียมสถานที่วัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ (3.83) และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด (3.83) ซึ่งเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ที่ให้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

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

1) จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการโดยรวม จำแนกตามเพศ เพื่อตอบสนองสมมติฐานข้อที่ 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 โกรกทองทราย โคดงลงสินค้า 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 ขึ้นไปและกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุ 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 โดยผู้รับบริการด้วยเรื่องของตนเองมีค่าเฉลี่ยระดับองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มารับบริการแทนเจ้าของเรือ เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการแทนเจ้าของเรือถูกบังคับด้วยกรอบเวลาของการบริการจากเจ้าของเรือและเวลาเรือออกเดินทาง จึงมีความเห็นองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการด้วยเรื่องของตนเอง

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

โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดและกลุ่มผู้รับบริการที่มี

สถานภาพห่า มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการและองค์ประกอบของการบริการ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีสถานภาพหม้าย

สำหรับสาเหตุที่ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันนั้น เนื่องจากในการมารับบริการที่สำนักงานฯจะต้องมีคนคอยอยู่ดูแลเรื่องอื่นหนึ่งคน ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสสมรส จะแบ่งหน้าที่กัน ส่วนสถานภาพที่อยู่คนเดียวจะมีความเป็นห่วงเรื่องที่ไม่อยากปล่อยเรื่องทิ้งไว้ในช่วงมารับบริการ

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 และสอดคล้องกับการศึกษาของโสภณ คล่องบุญจิต (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบริษัผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของบริษัผู้ส่งออกในบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05โดยผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

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 อาจจะประทับใจมากกว่าส่วนราชการอื่นๆ เนื่องจากสำนักงานฯ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการกว่าร้อยละ 50 จึงทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ที่มีการศึกษาดำกว่า

6) จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับองค์ประกอบของการบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการโดยรวม 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 เนื่องจากกลุ่มผู้รับบริการที่เกี่ยวกับระดับรายได้ จะมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา เช่น กลุ่มผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำจะมีส่วนใหญ่จะมีการศึกษาดำเช่นกัน ซึ่งกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงๆ จะรับรู้การให้บริการได้ดีกว่าทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและองค์ประกอบของการบริการมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาดำๆ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

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

3.1.1 ผู้นำหรือผู้บริหารของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ควรแสดงบทบาทหรือเพิ่มบทบาทในการบริหารงานภายในสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เพื่อให้การบริการดียิ่งขึ้นรวมทั้งแก้ไขปัญหาลุทธิพลที่เกิดจากการให้บริการและปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

3.1.2 ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา ให้มีความสะอาดและมีป้ายบอกรายละเอียดหรือแผนภูมิต่างๆของหน่วยงานที่จะติดต่อไว้อย่างชัดเจนและยังควรปรับปรุงความสะอาดของอาคารสถานที่และปรับปรุงแผนภูมิหรือป้ายบอกเพื่อสื่อสารให้ผู้บริการได้ทราบให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ควรปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

3.1.3 ควรกำหนดควมสำคัญของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น สำหรับเป็นแนวทางที่องค์กรต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัตินำพาบรรลุสู่เป้าหมายนั้น เพื่อรักษาและเพิ่มความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการที่อยู่ในระดับมาก ให้คงอยู่ตลอดไปและเพิ่มระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้นไปอีก

3.1.4 ด้านการเข้าถึงบริการ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยาควรปรับปรุงการให้บริการ โดยการเพิ่มจำนวนช่องทางการให้บริการเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการในเวลาเร่งด่วนหรือในช่วงที่มีผู้รับบริการมากและควรที่จะเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการมากเป็นประจำและควรที่จะเพิ่มเวลาทำงานในวันเสาร์

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 มีป้ายบอกผู้มาใช้บริการว่าติดต่อเรื่องอะไรใช้เอกสารอะไรบ้างให้อยู่ในที่ที่ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า การวิจัยในครั้งต่อไปควรจะดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการจากผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอื่นๆ ที่สนใจการวิจัย โดยสอบถามระดับสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขานั้นๆก็จะทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริหารของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์วิ และผู้บริหารของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน การควบคุม และปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการของหน่วยงานของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์วิ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบันและเพิ่มระดับความพึงพอใจด้านบริการ ในภาพรวมของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์วิให้ได้ตามที่ กพร. กำหนด ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย เพื่อจะได้ทราบข้อมูลทั้งสองทาง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถประเมินความพึงพอใจได้อย่างครอบคลุมสมบูรณ์ทุกมิติ

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพแบบเจาะลึกเฉพาะผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งจะดึงดูดให้ผู้รับบริการมาใช้บริการที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยามากยิ่งขึ้น