

ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่
กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

สารนิพนธ์
ของ
อิทธิพล พูลเขตรกิจ

เสนอตอบบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่
กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

บทคัดย่อ
ของ
อิทธิพล พูลเชตรกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

อิทธิพล พูลเขตรกิจ (2548) ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของ
เจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ)
กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
รศ.ดร. พุทธกาล วัชร

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มี
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เปรียบเทียบระดับความพึง
พอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยจำแนกตาม เพศ
อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การติดต่อขอหนังสือคน
ประจำเรือ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ
กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่ส่วนคนประจำเรือเพื่อไปประกอบอาชีพเป็น
ลูกเรือเดินทะเล จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม นำมา
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS 11.5 เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
วิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว และ
เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD และวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์แบบ
เพียร์สันเพื่อทดสอบความสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 6,500 -11,799 บาท และมีการติดต่อ
ขอหนังสือคนประจำเรือโดยมาติดต่อด้วยตนเอง

ผลการวิจัยพบว่า

1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม แตกต่าง
กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม ไม่
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่
โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่
โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

5 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม ไม่
แตกต่างกัน

6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

7 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

8 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

9 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

10 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

11 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

12 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

13 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

14 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

15 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน

16 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน

17 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน

18 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน

19 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน

20 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน

21 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน

22 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน

23 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน

24 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน

25 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน

26 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน

**CLIENTS' SATISFACTION ON OFFICERS' SERVICES AT
MARINE DEPARTMENT**

**AN ABSTRACT
BY
ITTIPOL PHOOLKHETKIT**

**Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
May 2005**

Ittipol Phoolkhetkit (2005) *Clients' satisfaction on officers' services at Marine Department*

Master's Degree of Business Administration Bangkok Graduate School of

Srinakharinwirot University Adviser Asso Prof Dr Buddhagarn Rutchatorn

The purpose of this research was to study on Clients' satisfaction on officers' service at Marine Department The study focused on Clients' satisfaction on officers' service at Marine Department classified by gender, age, educational level, marital status, occupation, income and seaman book submitting, as well as relationship between satisfaction and officers' at Marine Department image

The samples of this research were 385 clients who submitted for seaman book in order to be seaman A questionnaire was used to collect data which were processed by SPSS for Windows version 11.5 and analyzed by percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance The pair difference is analyzed by least significant difference and Pearson product moment correlation coefficient

The majority of clients was male, 26 to 35 year-old, higher than bachelor degree graduated, single status, private company employees, 6,500-11,799 baht income, submitting for the seaman book by themselves

The results revealed as follows

1 Clients of different gender had different overall satisfaction on officers' services at .05 statistically significant different level

2 Clients of different ages had no different overall satisfaction on officers' services

3 Clients of different educational level had different overall satisfaction on officers' services at .01 statistically significant different level

4 Clients of different marital status had no different overall satisfaction on officers' services

5 Clients of different occupations had no different overall satisfaction on officers' services

6 Clients of different incomes had no different overall satisfaction on officers' services

7 Clients of different seaman book submitting had different overall satisfaction on officers' services at .05 statistically significant different level

8 Clients of different gender had different overall satisfaction to Seafarer Affairs Branch's image at Marine Department, at .01 statistically significant different level

9 Clients of different ages had no different overall satisfaction to Seafarer Affairs Branch's image at Marine Department

10 Clients of different educational level had no different overall satisfaction to Seafarer Affairs Branch's image at Marine Department

11 Clients of different marital status had no different overall satisfaction to Seafarer Affairs Branch's image at Marine Department

12 Clients of different occupations had no different overall satisfaction to Seafarer Affairs Branch's image at Marine Department

13 Clients of different incomes had different overall satisfaction to Seafarer Affairs Branch's image at Marine Department, at 05 statistically significant different level

14 Clients of different seaman book submitting had no different overall satisfaction to Seafarer Affairs Branch's image at Marine Department

15 Overall satisfaction on officers' service had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at high level

16 Satisfaction on officers' service on seaman book work system had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at moderate level

17 Satisfaction on officers' service on prompt service had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at moderate level

18 Satisfaction on officers' service on using high technology had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at moderate level

19 Satisfaction on officers' service on officers' personalities had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at moderate level

20 Satisfaction on officers' service on place and environment had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at high level

21 Overall satisfaction on service quality had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at high level

22 Satisfaction on service quality on reliability had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at moderate level

23 Satisfaction on service quality on prompt responsiveness had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at high level

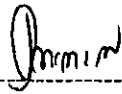
24 Satisfaction on service quality on confidence had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at moderate level

25 Satisfaction on service quality on sympathy had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at moderate level

26 Satisfaction on service quality on physical appearance had a positively related to Seafarer Affairs Branch's image at 01 statistically significant level, at high level

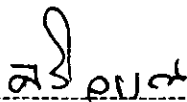
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ใช้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา วิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



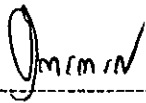
(รองศาสตราจารย์ ดร พุทธกาล รัชธร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



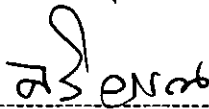
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



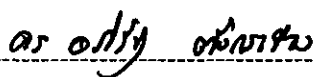
ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร พุทธกาล รัชธร)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

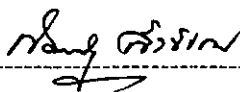
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
สาขา วิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 2 เดือน พฤษภาคม พ ศ 2548

ประกาศคุณประการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุนและความกรุณา จากรองศาสตราจารย์ ดร. พุทธกาล วัชร อจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ ขอความคิดเห็น อันมีคุณค่าและประโยชน์ในการวิจัยอย่างยิ่ง ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รองศาสตราจารย์ สุพาตา ศิริกุดตา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจาง ที่กรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย

นอกเหนือจากนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคน และบุคคลต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสารนิพนธ์ฉบับนี้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจเสมอมา

ท้ายที่สุด เหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในทุกเรื่อง และขอขอบคุณสำหรับกำลังใจ และความช่วยเหลือจากภรรยาตลอดจนเพื่อนมิตรสหายทุกคนที่ให้การช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยด้วยดีมาตลอด

อิทธิพล พูลเชตรกิจ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับงานวิจัย	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและคุณภาพบริการ	21
ประวัติความเป็นมาของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	41
ประชากร	41
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	41
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3(ต่อ) การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การจัดทำข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
การทดสอบสมมติฐาน	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	128
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	128
ความสำคัญของการวิจัย	128
ขอบเขตของการวิจัย	129
สมมติฐานของการวิจัย	129
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	130
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	131
การวิเคราะห์ข้อมูล	131
สรุปผลการวิจัย	132
อภิปรายผล	136
ข้อเสนอแนะ	148
บรรณานุกรม	151
ภาคผนวก	157
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	158
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย	166
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย	169
ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์	171

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม	43
2 แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม	44
3 แสดงการแปลความหมายของคะแนนตามระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	45
4 แสดงการแปลความหมายของคะแนนตามระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	46
5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	55
6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	56
7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	56
8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	57
9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	58
10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	58
11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	59
12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการติดต่อขอหนังสือ คนประจำเรือ	60
14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายด้าน	61
15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ แสดงเป็นรายข้อ	62
16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ แสดงเป็นรายข้อ	63
17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ แสดงเป็นรายข้อ	64
18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ แสดงเป็นรายข้อ	65
19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงเป็นรายข้อ	66
20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม แสดงเป็นรายข้อ	67
21 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน	68

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ แสดงเป็นรายข้อ	69
23 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว แสดงเป็นรายข้อ	70
24 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ ด้านความมั่นใจได้ แสดงเป็นรายข้อ	71
25 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ แสดงเป็นรายข้อ	72
26 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงเป็นรายข้อ	73
27 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ ส่วนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แสดงเป็นรายข้อ	74
28 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อ การบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ	77
29 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อ การบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ	80
30 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อ การบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	82
31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	85
32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	87
33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	90
34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา	93

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงผลการเปรียบเทียบคำรายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา	96
36 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	99
37 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ	101
38 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	103
39 แสดงผลการเปรียบเทียบคำรายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	106
40 แสดงผลการเปรียบเทียบคำรายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	108
41 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ	111
42 แสดงผลการทดสอบความคิดเห็นโดยรวมที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตามเพศ	113
43 แสดงผลการทดสอบความคิดเห็นโดยรวมที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	114
44 แสดงผลการเปรียบเทียบคำรายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านความคิดเห็นโดยรวมที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	116

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 แสดงผลการทดสอบความคิดเห็นโดยรวมที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของ ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตาม สถานภาพสมรส	118
46 แสดงผลการทดสอบความคิดเห็นโดยรวมที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของ ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตาม การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ	119
47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี	120
48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี จำแนกเป็นรายด้าน	121
49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพการให้ บริการ กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและ พาณิชยนาวี	124
50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพการให้ บริการกับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและ พาณิชยนาวีจำแนกเป็นรายด้าน	125

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2 แผนภูมิความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	29
3 ขั้นตอนการทำหนังสือคนประจำเรือ (SEAMAN BOOK)	34

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การประกอบอาชีพเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ ในสังคมของเรามีอาชีพเกิดขึ้นมากมายแตกต่างกันไปตามสภาวะทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การได้ประกอบอาชีพใดอาชีพหนึ่งย่อมแสดงถึงการมีรายได้ สวัสดิการ ความมั่นคงและฐานะทางเศรษฐกิจในสังคม

การประกอบอาชีพทางเรือ ในประเทศไทยมีมายาวนาน แต่คนไทยไม่ได้ให้ความสนใจเท่าที่ควรและไม่มีความรักในงานด้านนี้ ปัจจุบันสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ประเทศไทยประสบปัญหาคนว่างงาน ทำให้คนไทยจำเป็นต้องดิ้นรนหางานทำมากขึ้น การประกอบอาชีพทางเรือเป็นงานอีกแขนงหนึ่งที่น่าสนใจมาก โดยเฉพาะแรงจูงใจด้านรายได้ที่สูงกว่างานที่ใช้ความรู้ความสามารถในระดับใกล้เคียงกัน สภาพการทำงานในเรือไม่ลำบากยากเข็ญจนเกินความสามารถของคนไทย

การที่จะประกอบอาชีพทางเรือได้นั้น ตามข้อบังคับของกฎหมายการเดินเรือ (พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พุทธศักราช 2456) ได้กำหนดให้ผู้ที่มีความประสงค์จะประกอบอาชีพทางเรือทุกคนจะต้องมาดำเนินการยื่นคำขอมีหนังสือคนประจำเรือ (Seaman Book) ก่อนเป็นลำดับแรก หลังจากได้รับหนังสือคนประจำเรือ (Seaman Book) แล้ว ก็สามารถไปประกอบอาชีพลูกเรือในน่านน้ำไทยตามที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง สำหรับผู้ที่มีความประสงค์จะประกอบอาชีพลูกเรือบนเรือเดินทะเลระหว่างประเทศ ทุกคนจะต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานความปลอดภัยรวม 4 หลักสูตรก่อนทำหนังสือคนประจำเรือ ซึ่งประกอบด้วย 1 การป้องกันและดับไฟ 2 การดำรงชีพในทะเล 3 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 4 ความปลอดภัยของบุคคลและความรับผิดชอบต่อสังคม (ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี 2547) เมื่อผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวแล้ว ต้องมาทำหนังสือคนประจำเรือ (Seaman Book) ประกาศนียบัตรสุขภาพ (Medical Fitness Certificate) และนำประกาศนียบัตร 4 หลักสูตรออกประกาศนียบัตรรับรอง (Seafarer Certificate) เพื่อให้ลงไปทำงานบนเรือได้ ซึ่งสามารถไปทำงานในหน้าที่ลูกเรือหรือหน้าที่ทั่วไป

สำหรับผู้ที่จะไปทำงานในตำแหน่งของเรือ จะต้องผ่านการเรียนในหลักสูตรต่างๆ ตามระดับหน้าที่ที่จะไปทำงานและฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ขึ้นกับหน้าที่และชั้นประกาศนียบัตรที่กฎหมายกำหนดสำหรับหน้าที่นั้นๆ

ส่วนคนประจำเรือ เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี มีหน้าที่ในการให้บริการดำเนินการออกหนังสือคนประจำเรือ ประสานงานกับบริษัทเรือเพื่อจัดหาคนทำงานในเรือ พิจารณาการจ้างและเลิกจ้างคนประจำเรือให้เป็นไปตามกฎหมายการเดินเรือ ใกล้เคียงกรณีพิพาท คุ่มครองผล ประโยชน์ของคนประจำเรือและบริษัทเรือให้ได้รับความเป็นธรรมทั้ง 2 ฝ่าย เสนอแนะเพื่อออกกฎข้อบังคับเกี่ยวกับคนประจำเรือ ดำเนินการเกี่ยวกับการสอบความรู้ผู้ขอรับ

ประกาศนียบัตรผู้กระทำการในเรือ ตามกฎหมายการเดินเรือ (พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พุทธศักราช 2456)

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำเสนอข้อมูลให้แก่หน่วยงานของรัฐ ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ ถึงความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี และปัญหาเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การกำกับดูแลการ บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสามารถนำไปพัฒนาการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี และสามารถตอบสนองนโยบายของรัฐบาลได้

ความมุ่งหมายของการทำวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายของการศึกษาดังนี้

1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในด้านของ

- 1 1 ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ
- 1 2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
- 1 3 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์
- 1 4 ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้
- 1 5 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1 6 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม

2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ

3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือในการบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ความสำคัญของการศึกษาวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ครั้งนี้ ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1 เพื่อหน่วยงานราชการใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนา และวางแผนนโยบายการให้บริการแก่ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อไป

2 เพื่อเป็นข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือและภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือและภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีในการบริการ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1 ขอบเขตของเนื้อหา

ผลการศึกษครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการให้บริการส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในด้านของระบบการออกหนังสือคนประจำเรือ ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในด้านภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือผู้ให้บริการงานหนังสือคนประจำเรือ

2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่ส่วนคนประจำเรือเพื่อไปประกอบอาชีพเป็นลูกเรือเดินทะเล ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์ตามระเบียบกรมเจ้าท่าว่าด้วยคนประจำเรือเดินทะเล พ.ศ. 2541 หมวด 2 ข้อ 7.2 ที่ยื่นคำร้องขอมีหนังสือคนประจำเรือ ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่ยื่นคำร้องขอมีหนังสือคนประจำเรือที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด 2538 185-186)

$$n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

ได้ขนาดตัวอย่างที่คำนวณเท่ากับ 385 คน และผู้วิจัยจะได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและตรวจสอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ที่ได้รับการตอบกลับมาจากการตอบ

แบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ให้ได้ครบจำนวนที่ต้องการที่สวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี และทำแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ โดยจำแนกเป็น

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 16 – 25 ปี

1.1.2.2 26 – 35 ปี

1.1.2.3 36 – 45 ปี

1.1.2.4 46 – 55 ปี

1.1.2.5 55 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ระดับประถมศึกษา

1.1.3.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

1.1.3.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช

1.1.3.4 ระดับอนุปริญญา / ปวส

1.1.3.5 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

1.1.4 สถานภาพการสมรส

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.5 อาชีพ

1.1.5.1 นักเรียน นักศึกษา

1.1.5.2 รับราชการ

1.1.5.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.1.5.4 พนักงานบริษัทเอกชน

1.1.5.5 ธุรกิจส่วนตัว

1.1.5.6 อื่นๆ โปรดระบุ

1 1 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1 1 6 1 รายได้ 6,500 – 11,799 บาท

1 1 6 2 รายได้ 11,800 – 17,099 บาท

1 1 6 3 รายได้ 17,100 – 22,399 บาท

1 1 6 4 รายได้ 22,400 – 27,699 บาท

1 1 6 5 รายได้ 27,700 บาทขึ้นไป

1 1 7 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ

1 1 7 1 มาติดต่อด้วยตัวเอง

1 1 7 2 ผู้ประกอบการเรือพามา

1 2 ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย

1 2 1 ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ

1 2 2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

1 2 3 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์

1 2 4 ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้

1 2 5 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1 2 6 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม

1 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1 3 1 ความน่าเชื่อถือ

1 3 2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

1 3 3 ความมั่นใจได้

1 3 4 การเข้าถึงจิตใจ

1 3 5 ลักษณะทางกายภาพ

2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) จำแนกได้ดังนี้

ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1 ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความต้องการของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่ได้ยื่นคำร้องขอมีหนังสือคนประจำเรือ ตามกฎหมาย การเดินเรือ ที่สวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ใน 6 ด้าน คือ

1 1 ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ หมายถึง การให้บริการและอำนวยความสะดวก ในการดำเนินการออกหนังสือคนประจำเรือ ประสานงานกับบริษัทเรือเพื่อจัดหาคนทำงานในเรือ

พิจารณาการจ้างและเลิกจ้างคนประจำเรือให้เป็นไปตามกฎหมายการเดินเรือ โกล์เกลียกรณีพิพาท คู่ครองผลประโยชน์ของคนประจำเรือและบริษัทเรือได้รับความเป็นธรรมทั้ง 2 ฝ่าย เสนอแนะ เพื่อกฎข้อบังคับเกี่ยวกับคนประจำเรือ ดำเนินการเกี่ยวกับการสอบความรู้ผู้ขอรับ ประกาศนียบัตรผู้กระทำการในเรือ

1 2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคน ประจำเรือ

ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการบริการที่มีความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

1 3 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การแนะนำ การให้ความรู้และ การแจ้งข่าวสารกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขอหนังสือคนประจำเรือไม่ว่าจะเป็น การแนะนำโดยบุคคลหรือใช้สื่อต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ และทางอินเทอร์เน็ต

1 4 ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ หมายถึง การจัดให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกตลอดจนการปรับปรุงระบบเครือข่ายให้รวดเร็ว เช่น การดาวน์โหลด แบบฟอร์มผ่านทางอินเทอร์เน็ต การตรวจสอบประวัติคนประจำเรือ การตอบปัญหาและข้อสงสัยทาง อินเทอร์เน็ต

1 5 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วน คนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ด้วยท่าทางที่สุภาพเรียบร้อยเป็นกันเอง ยิ้ม แยมแจ่มใส พูดจาไพเราะอ่อนหวาน กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเต็มใจ ตลอดจนการแต่งกาย ที่สุภาพเรียบร้อย มีเกียรติมีศักดิ์ศรี และถูกกาลเทศะ

1 6 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม หมายถึง บริเวณพื้นที่สำหรับให้บริการแก่ผู้ ขอหนังสือคนประจำเรือ ได้แก่ ที่จอดรถ โต๊ะสำหรับกรอกแบบคำขอหนังสือคนประจำเรือ และ ห้องน้ำ ที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

2 การบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ หมายถึง การให้บริการของข้าราชการใน สังกัดกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินการด้านคนประจำเรือ ตามกฎหมายการเดินเรือ

3 ส่วนคนประจำเรือ หมายถึง หน่วยงานราชการในสังกัดกรมการขนส่งทางน้ำและ พาณิชยนาวี

ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายการเดินเรือ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการด้านคนประจำเรือ

4 หนังสือคนประจำเรือ (SEAMAN BOOK) หมายถึง เอกสารคนประจำเรือที่กรมเจ้าท่า ออกให้กับบุคคลผู้ประสงค์จะลงทำงานในเรือเดินทะเล สำหรับการบันทึกประวัติการทำงานในเรือ และใช้ตรวจสอบระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ในเรือเพื่อสมัครสอบขอรับประกาศนียบัตรแสดงความรู้ ความสามารถและให้ใช้เป็นใบพยานการเลิกจ้างตามมาตรา 285 และมาตรา 288 แห่ง พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พระพุทธศักราช 2456

5 คนประจำเรือ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ทำการประจำอยู่ในเรือ

6 ลูกเรือ หมายถึง คนประจำเรือนอกเหนือจากนายเรือหรือนายประจำเรือ

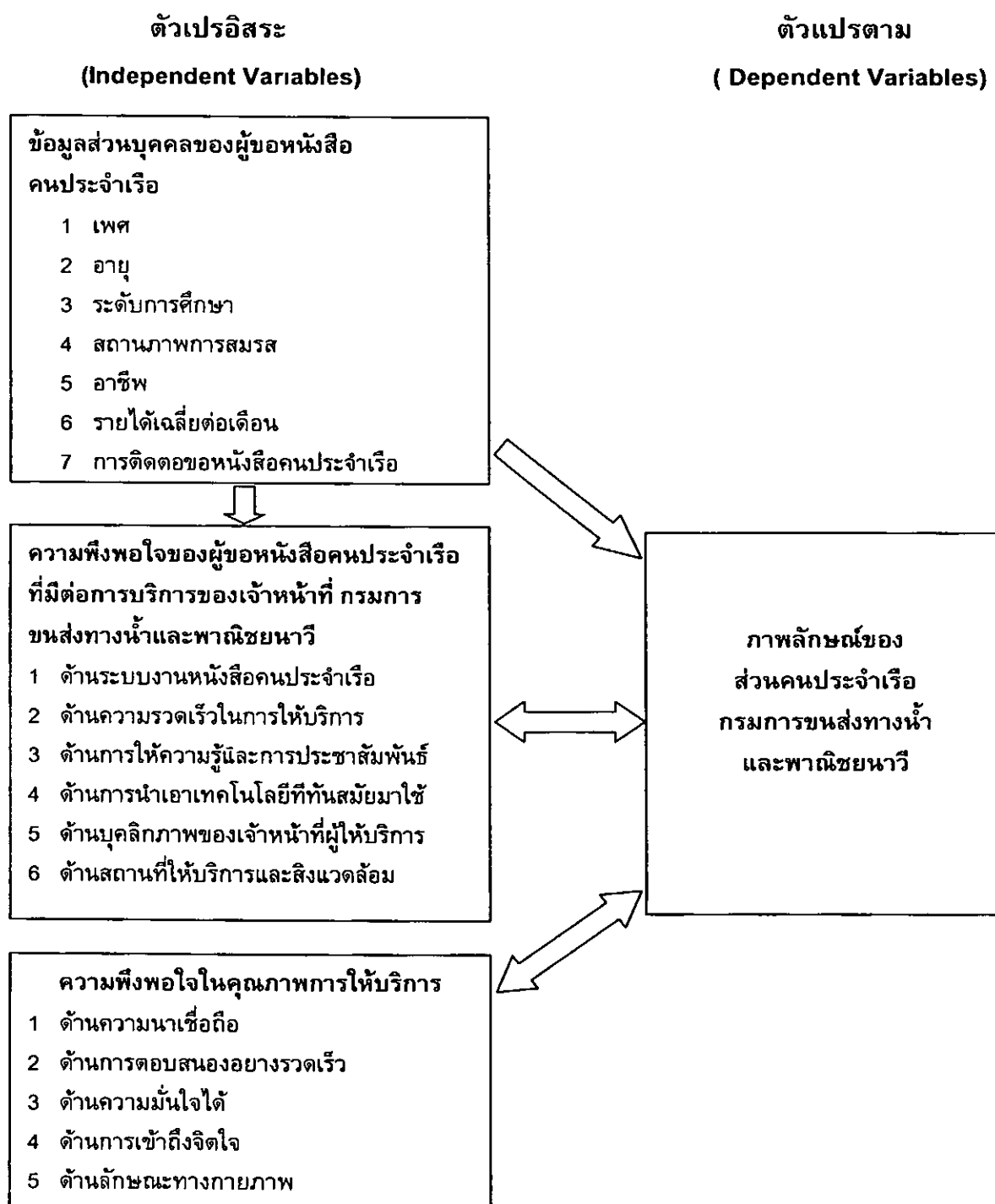
7 ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ หมายถึง ผู้ที่ประสงค์จะมีหนังสือคนประจำเรือตามกฎหมายการเดินเรือเพื่อประกอบอาชีพในเรือ

8 ภาพลักษณ์ของสวคนประจำเรือ หมายถึง ภาพหรือลักษณะหรือท่าทีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือของหน่วยงานที่ปรากฏแก่ตาหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ

9 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจ และลักษณะทางกายภาพที่ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือรู้สึก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สามารถกำหนดกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

- 1 ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีแตกต่างกัน
- 2 ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
- 3 ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
- 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
 - 4 1 ความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
 - 4 2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
 - 4 3 ความมั่นใจได้ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
 - 4 4 การเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
 - 4 5 ลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับงานวิจัย

- 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์
- 3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและคุณภาพบริการ
- 4 ประวัติความเป็นมาของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ตอนที่ 2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับงานวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 577) ได้ให้คำว่า “พอใจ” หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ

อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิติมา ปรีดีลก (2534) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

สมยศ นาวิการ (2524 : 39) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของบุคคลเพื่อผลความพึงพอใจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ

วอลเล่อร์สแตน (Wallerstain 1971 : 256) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

กู๊ด (Good 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 42) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขา หมายถึงระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ดันไทย (2533 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้คือ

- 1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ของบริการที่ได้รับ
- 3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจโดยการสรุปเนื้อหาความมาจากแนวคิดของ เซเลสนิค (Zalesnich) ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 อย่าง ดังนี้

- 1 ต้องการภายนอก หรือความต้องการทางกายภาพ เช่น ความสะดวกสบายในสถานที่ทำงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การทำงานที่ตนถนัด เป็นต้น
- 2 ความต้องการภายใน หรือความต้องการทางจิตใจ เช่น ความเป็นเพื่อน การเป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น
- 3 ความต้องการของคนนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ฯลฯ ซึ่งมีได้้อยู่คงที่ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน

วูม (Vroom 1954 99) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น สำหรับทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติในด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ทิวฟินและแมคคอมมิคส์ (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ 2538 8, อ้างอิงจาก Tiffin and McCormic 1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incintive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลแมน (ภูมิศักดิ์ ฮานาฟี 2542 5, อ้างอิงจาก Wolman 1973) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

เชลลี (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ 2538 9, อ้างอิงจาก Shelly 1975) ได้ศึกษาแนวคิดความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข

ความรู้สึกนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกพึงพอใจ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน

มาสโลว์ (ปทุมทิพย์ ประเสริฐศรี 2538 17-18, อ้างอิงจาก Maslow 1967) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีตามลำดับขั้นขึ้น โดยความต้องการของมนุษย์นั้นจะมีลักษณะเหมือนกันทั้งหมด ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด ทั้งผู้เสียภาษี คือผู้ขอรับบริการและ เจ้าหน้าที่ของรัฐในฐานะผู้ให้บริการ ต่างมีความต้องการพื้นฐานที่จะมีความพึงพอใจจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่ง หรือจากลำดับขั้นต่ำไปสู่ความต้องการที่สูงขึ้น

ทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow Theory) แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับดังนี้

1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความคิดของมาสโลว์ แต่ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งมนุษย์จะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นหนึ่งแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะเกิดตามมาความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่ป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตราย หรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคม ก็จะเกิดตามมาความต้องการทางสังคม คือความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมสูงขึ้น

4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเป็นที่ยอมรับในสังคม

5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในตนเองหรือความต้องการประจักษ์ตน (Self actual or-realization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จึงไม่มากนัก เพราะการสนองความต้องการขั้นต่ำกว่าแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอ และเป็นที่พอใจของตนอยู่แล้ว ความต้องการในขั้นนี้ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด

จากความหมายและทฤษฎีทางด้านการพึงพอใจดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกนึกคิด ความสุข ความสบายใจหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งหากผู้รับบริการต้องการในสิ่งที่ผู้ให้บริการกระทำก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่หากผู้รับบริการไม่ต้องการในสิ่งที่ผู้ให้บริการกระทำก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในการศึกษาความพึงพอใจได้มีการศึกษาในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ และผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ มีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (อ้างในสุวัฒนา ไบเจริญ 2544 : 33)

การวัดความพึงพอใจในการบริการ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี (อดุลย์ หิริรักษ์เสาวนีย์ 2542 : 35, อ้างอิงจาก สาโรช ไสยสมบัติ 2534 : 39) ดังต่อไปนี้

1 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงใบแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังบริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามโดยตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนการมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการ แล้วเช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ความหมายของภาพลักษณ์ โดยทั่วไปแล้วคนมักจะเข้าใจคำว่า "ภาพพจน์" มากกว่า "ภาพลักษณ์" แท้จริงแล้วต่างมีความหมายในลักษณะเดียวกัน ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "image" ภาพลักษณ์เป็นรูปธรรมที่ปรากฏต่อสายตาของสาธารณชนที่ทำให้บุคคลเกิดทัศนคติทั้งดีและไม่ดี ซึ่งมีนักการศึกษาให้ความหมายของคำว่าภาพลักษณ์ไว้ดังนี้

โรบินสัน และบาโลว์ (Robinson & Walter 1959 22) ได้ให้ความหมายของภาพลักษณ์ว่า หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิต ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์การ สถาบัน อาจได้มาจากทั้งประสบการณ์ตรงและอ้อม

ดาร์ลิง และฟิชเชอร์ (Darling & Fisher 1985 73) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นภาพวาดเกี่ยวกับร่างกายตนเอง เป็นความนึกคิดที่เกิดจากการรับรู้อยู่ในจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก ภาพลักษณ์อาจจะไม่เป็นไปตามโครงสร้าง หรือรูปร่างปรากฏอย่างแท้จริงก็ได้ อาจสร้างขึ้นมาจากความนึกคิดหรือความต้องการของบุคคล เกิดจากบุคคลมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และเกิดขึ้นตลอดช่วงของชีวิต เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการนับถือตนเอง และความปลอດภัยในตนเอง

แอนเดอร์สัน และรูบิน (Anderson & Rubin 1986 53-54) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับองค์การทั้งหมด โดยองค์การก็เปรียบเสมือนคนซึ่งย่อมมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ต่างกัน

สจิวต์ และซันดีน (Stuart & Sundeen 1983 245) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งรวมทัศนคติที่อยู่ใต้จิตสำนึกและจิตสำนึกของบุคคลเกี่ยวกับร่างของตน รวมทั้งการรับรู้ในอดีตและปัจจุบัน

กรุนดิมานด์ (Gruendeman 1975 245) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นความนึกคิดวาดภาพถึงร่างกายของตน ประกอบด้วยความรู้สึกในจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก ความเป็นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับร่างกายของคน ความรู้สึกหรืออินทรีย์สัมผัสภายในและสิ่งสำคัญอื่นๆ ที่มากระทบ หรือมีปฏิกิริยาต่อร่างกาย เป็นสิ่งที่มีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์แวดล้อม แต่อยู่ภายในขอบเขตจำกัดหนึ่ง ภาพลักษณ์จะมีการเปลี่ยนแปลงสม่ำเสมอตลอดชีวิต

โบลดิง (Kenneth E Boulding 1975) ได้อธิบายเกี่ยวกับเรื่องของภาพลักษณ์ว่า เป็นกระบวนการของความคิดจิตใจที่หล่อหลอมความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเนื่องมาจาก

ประสบการณ์ทั้งโดยตรงและอ้อม โดยถือว่าเป็นความรู้ ในเชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) ที่บุคคลนำมาใช้ช่วยในการตีความและให้ความหมายแก่โลกรอบๆ ตัว ซึ่งจะประกอบเข้าเป็นภาพลักษณ์ที่เรามีเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เรารับรู้ ถือเป็นความรู้สึกเชิงตีความหมาย (Interpreted Sensation) หรือความประทับใจต่อสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้หรือเรียกว่า “กระบวนการเกิดมโนทัศน์” (Process of Imagery) ซึ่งมักเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการตีความหมายในสิ่งที่ขาดความแน่นอนชัดเจนในตัวของมันเอง

การเกิดภาพลักษณ์ในเชิงการสื่อสารตามแนวคิดของโบลดิง มุ่งเน้นในลักษณะของการรับรู้ข่าวสารที่มีผลต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของภาพลักษณ์เป็นสำคัญ ลักษณะของการก่อตัวของภาพลักษณ์เรื่องใดเรื่องหนึ่งมักก่อตัวขึ้นจากการผสมผสานขององค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognition) ความรู้สึก (Affection) และการกระทำ (Conation) จนเกิดเป็นภาพของโลกที่บุคคลนั้นเคยมีประสบการณ์ ทั้งโดยตรงและเรียนรู้ผ่านสื่อมวลชนและสื่ออื่น ๆ (สมัยศึก ณัฏฐอน, 2541 : 24)

Henry Assael (1998) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ (Image) จัดว่าเป็นการรับรู้ทั้งหมดของวัตถุที่ผู้บริโภคประมวลผลมาจากข้อมูลหลายๆ แหล่งในช่วงเวลาที่ผ่านมา ดังนั้น วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญจึงควรมุ่งไปยังการสร้างอิทธิพลต่อการรับรู้ที่มีต่อราคา ร้านค้า หรือแม้แต่ตัวบริษัท เมื่อเป็นเช่นนั้น นักการตลาดควรพยายามสร้างอิทธิพลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

Frank Jefkins (1982) มองว่า ภาพลักษณ์นั้นเกิดขึ้นจากความประทับใจซึ่งได้มาจากการได้มีความรู้และความเข้าใจในข้อเท็จจริงนั้นๆ

วิรัช อภิรัตนกุล (2535 : 77-83) กล่าวว่า ภาพที่เกิดขึ้นในใจหรือนำสร้างเองก็ได้ เป็นความประทับใจเกิดกับบุคคลที่มีต่อองค์การ สถาบัน บุคคล ซึ่งความประทับใจเกิดจากผลกระทบระหว่างบุคคลกับสิ่งนั้นๆ ไม่ใช่ภาพมายาหรือภาพลวงตา แต่เป็นภาพประทับใจที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับดวงพร คำคุณวัฒน์และวาสนา จันทรสว่าง (2536 : 67) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิด หรือภาพที่วาดในใจ อาจเป็นภาพของสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งประสบการณ์ตรง หรือประสบการณ์ทางอ้อม บวกกับความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจ

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2536 : 104-105) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ว่าหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนที่เห็นหน่วยงานเป็นลักษณะที่ได้อิทธิพลจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งเกี่ยวพันหน่วยงานนั้น ทั้งที่ประจักษ์และไม่ประจักษ์ อาจเป็นภาพที่เกิดขึ้นจากความประทับใจหรือการรับรู้หรือจากความรู้ในอดีตอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

จิราภรณ์ สีขาว (2536 : 23) ได้กล่าวถึงความหมายของภาพลักษณ์ว่า หมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์การ สถาบัน บุคคล หรือการดำเนินงาน ภาพที่เกิดขึ้นนี้อาจจะเป็นผลมาจากการได้รับจากประสบการณ์โดยตรงหรือทางอ้อมที่บุคคลนั้นได้รู้

บุญลอย ปานมณี (2538 : 37) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งเป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจ หรือมโนภาพของบุคคล หรือองค์การต่างๆ ตามที่บุคคลรับรู้หรือสะสมไว้

มะลิวัลย์ ศิริวรรณ (2542 : 32) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่บุคคลรับรู้ได้ทั้งด้านบวกและลบ เป็นการเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือเกิดจากการได้รับประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม และภาพลักษณ์นี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ตลอดเวลาเมื่อได้รับประสบการณ์ใหม่เข้ามาหากมีความคิดเห็นเปลี่ยนแปลงไป

จากความหมายของภาพลักษณ์ดังกล่าว สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์เป็นเรื่องของความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนได้รับรู้หรือมีประสบการณ์ ความคิดเห็นนี้เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ และภาพลักษณ์ยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเมื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ที่มีอิทธิพลต่อจิตใจและความรู้สึกของบุคคล ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่สำคัญมากทั้งต่อบุคคลและองค์การ

ความสำคัญของภาพลักษณ์

ดังได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับ “ภาพลักษณ์” ไว้ข้างต้นแล้ว องค์การทุกแห่งที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยการมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน เช่น ธุรกิจธนาคารจะต้องมีภาพลักษณ์ที่ดี ในด้านฐานะความมั่นคงทางการเงิน เป็นที่น่าเชื่อถือ การให้บริการประทับใจลูกค้า เป็นต้น ซึ่งการมีภาพลักษณ์ที่ดีนี้ ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่า สมควรที่จะต้องรักษาไว้ให้ดี เพราะภาพลักษณ์สามารถช่วยให้ธุรกิจสามารถเลือกคู่ค้าที่ดีได้ อีกทั้งยังเป็นที่ยินยอมของคนส่วนมาก การติดต่อธุรกิจกับภายนอกก็มักจะได้รับความร่วมมืออย่างดี

Henry Assael (1998) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) ว่า บริษัทมักใช้จ่ายเงินจำนวนมากที่จะพัฒนาภาพลักษณ์ของตนให้ดีขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่า ภาพลักษณ์ที่ดีจะเป็นแรงหนุนให้เกิดการรับรู้ที่ดีต่อตัวผลิตภัณฑ์ของบริษัทไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์มักมีการพัฒนาไปด้วยกันอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ บริษัทยังพยายามรักษาภาพลักษณ์ที่ดี อันเกี่ยวเนื่องกับประเด็นของสังคม ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยตรง เช่น ใดยึดดำเนินรอยนตี่ที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดกับกลุ่มผู้บริโภคนั้น ไม่สามารถทำได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว หรือใช้เวลาช่วงสั้นๆ ได้ เพราะภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อย และสะสมเพิ่มพูนมากขึ้น จนอยู่ในจิตใจ และทัศนคติ หรือความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย

ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ คือ อาจเปลี่ยนได้ทั้งจากภาพลักษณ์ ที่ดี เป็นไม่ดี หรือจากภาพลักษณ์ที่ไม่ดี เป็นภาพลักษณ์ที่ดีก็ได้ โดยภาพลักษณ์นี้จะมี ความเกี่ยวข้องโดยตรงกับส่วนผสมทางการตลาด และขณะเดียวกัน ส่วนผสมทางการตลาดแต่ละส่วนต่างก็มีความเกี่ยวข้องกับส่วนผสมทางการตลาดอื่นๆ เสมอ ดังนั้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในส่วนผสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นอย่างเดี่ยวหรือหลายอย่างก็ตาม ต่างก็จะมีผลกระทบต่อทัศนคติของลูกค้ำที่มีต่อกิจการและผลิตภัณฑ์ (วิยะดา โพธารามิก 2540)

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์เปรียบเสมือนหน้าตาและชีวิตจิตใจของคน ขององค์การหรือสถาบัน มีลักษณะที่มีทั้งดีและไม่ดี ถ้าบุคคลอื่นมองว่าดีแล้ว ก็ดำรงรักษา

ไว้ หากมองว่าไม่ดี ก็จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขภาพลักษณ์นั้น หรืออาจจะต้องสร้างภาพลักษณ์ใหม่เพื่อให้อยู่ในสภาพที่เป็นภาพลักษณ์ที่ดี

ประเภทของภาพลักษณ์

วิรัช อภิรัตนกุล (2529) ได้จำแนกภาพลักษณ์ ออกเป็นประเภทสำคัญๆ ได้ 4 ประเภท ดังนี้ คือ (อ้างถึงในสมัยศึก ถนัดสอน, 2541 24-25)

1 ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้ จะหมายรวมไปถึงด้านการบริหารหรือการจัดการ (Management) ของบริษัทแห่งนั้นด้วย และหมายรวมไปถึงสินค้าผลิตภัณฑ์ (Product) และบริการ (Service) ที่บริษัทจำหน่าย ฉะนั้น คำว่า ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) จึงมีความหมายค่อนข้างกว้างและยังหมายรวมถึงตัวหน่วยงานธุรกิจฝ่ายจัดการและสินค้าหรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

2 ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์การ (Institution Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์การ ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์การเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย

3 ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product/Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือบริษัท

4 ภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้านำตราใดตราหนึ่ง (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้านำตราใดตราหนึ่งหรือตรา (Brand) ใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักจะใช้ในการด้านการโฆษณา (Advertising) และการส่งเสริมการขาย (Sale Promotion) เช่น จะซื้อกางเกงยีนส์ใช้สักหนึ่งตัว แต่งกางเกงยีนส์มีขายมากมายหลายยี่ห้อเลือกกลาด ผู้ซื้อที่มี Brand Image ที่ดีต่อยี่ห้อใดก็มักมีแนวโน้มที่จะซื้อยี่ห้อนั้นๆ ทั้งๆ ที่บางทีกางเกงยีนส์ยี่ห้ออื่นดีกว่ายี่ห้อที่เลือกซื้อก็ได้

การเกิดภาพลักษณ์

พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร (2537) ได้กล่าวถึง การเกิดภาพลักษณ์พิจารณาในแง่ของปัจเจกบุคคลที่เหตุการณ์ได้มาถึงตัวเองแล้ว และจะพัฒนาเป็นภาพลักษณ์ในที่สุดอย่างไร กล่าวคือ เมื่อปัจเจกบุคคลได้รับเหตุการณ์ภายนอกมายังตัวตนเองนั้น เหตุการณ์ยังไม่สามารถจะสร้างเป็นภาพได้ทันที แต่กลับต้องมีขั้นตอนซึ่งพอจัดแบ่งได้ ดังนี้

1 เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม (Events and Environment) คนเรานั้นเป็นสมาชิกของสังคม ซึ่งในสังคมนี้ก็จะเกิดเหตุการณ์ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และอื่นๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่มีเพียงบางส่วนของเหตุการณ์ หรือบางเหตุการณ์เท่านั้นที่คนเราจะรับเข้ามายังตัวเราได้ และในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลายนี้จะมีคุณค่าด้านดีหรือเลว แต่สภาพแวดล้อมที่

อยู่กับเหตุการณ์และอยู่โดยรอบเรากลับมีอิทธิพลในการกำหนดคุณค่าเหล่านั้น ทั้งก่อนและหลังการรับรู้ ตลอดจนมีอิทธิพลต่อความสมบูรณ์หรือการหดหายและระยะเวลาของความจำในเหตุการณ์นั้นๆ ด้วย

2 ช่องการสื่อสาร (Communication Channel) ในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลายจะสามารถเข้ามาสู่เราได้โดยช่องทางการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ การได้ยิน ได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลิ้มรส และได้กลิ่น ซึ่งแต่ละช่องทางเหล่านี้ก็ยังมีประสิทธิภาพทางด้านการรับ ความสมบูรณ์ของเหตุการณ์แตกต่างกัน ยิ่งไปกว่านี้ตัวเนื้อหาสาระ วิธีการจัดข่าวสาร และโครงสร้างของเหตุการณ์ ซึ่งมีผู้จัดส่งมานี้ก็มีความสัมพันธ์กับช่องทางการสื่อสารด้วย กล่าวโดยสรุปช่องทางการสื่อสารจะเป็นประเด็นแรกของการรับรู้เหตุการณ์ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในขั้นตอนนี้ คุณสมบัติของ “ข่าวสาร” และตัว “สื่อ” ย่อมมีความสำคัญที่สุด

3 องค์ประกอบเฉพาะบุคคล (Personal Elements) เกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพของการสื่อสาร โดยเฉพาะการรับรู้ของผู้รับสารนั้น Berlo ได้กล่าวไว้ว่าสามทศวรรษ ว่า องค์ประกอบทั้ง 5 ของแต่ละบุคคล คือ ทักษะของการสื่อสาร ทศคติ ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม ต่างก็มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เราจะมองเห็นภาพเป็นรูปร่างเช่นไร จะเป็นภาพที่มีความหมายไม่เหมือนคนอื่น หรือมีความนิยมชมชอบ หรือไม่สนใจ หรืออะไรก็ตาม ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 5 นี้เป็นสำคัญ ดังนั้น ถึงแม้ว่าเหตุการณ์จากภายนอกจะผ่านช่องทางการสื่อสารและเข้ามาสู่ตัวเราแล้วก็ตาม จะมีความหมายอะไรหรือไม่ องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นคำตอบที่ดีมากกว่าอย่างอื่น

4 การรับรู้และความประทับใจ (Perception and Impression) ภาพลักษณ์จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ทันที เมื่อเหตุการณ์ ได้ผ่านเข้ามาทางช่องทางการสื่อสาร และองค์ประกอบเฉพาะบุคคลทั้ง 5 จะเป็นตัวพิจารณาเหตุการณ์นั้นก่อน โดย “การรับรู้” (Perception) ซึ่งเป็นตัวแปลงเหตุการณ์ให้เป็นไปใน “ความหมายตามความคิดของบุคคลนั้น” หรือเรียกว่า เป็นไปตามความลำเอียงเฉพาะบุคคลก็จะไม่ผิดนัก ส่วนความประทับใจ (Impression) มีความสำคัญในการรับรู้อีกลักษณะหนึ่งโดยจะเกี่ยวพันกับคุณภาพและปริมาณของความจำ ถ้าประทับใจมาก (ไม่ว่าจะบวกหรือลบ) ก็จะมีความทรงจำ จดจำได้มากและนาน และเมื่อสร้างเป็นภาพลักษณ์อะไรขึ้นได้แล้ว ก็จะเป็นภาพลักษณ์ที่เจือจางได้ช้ากว่าการที่มีความประทับใจน้อย หรือไม่มีความประทับใจเลย

ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการที่กล่าวมานี้ จะมีการผันแปรเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งนี้ เนื่องมาจากการได้รับรู้ข้อมูลใหม่เกี่ยวกับองค์การนั้นๆ และหรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเลยนอกจากนี้ ทั้งกระบวนการอันได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร องค์ประกอบเฉพาะบุคคล การรับรู้และความประทับใจ และสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นตัวแปรที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนและปรุงแต่งภาพลักษณ์ในอนาคตต่อไปเรื่อยๆ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์

วิจิตร อาวะกุล (2527 : 153) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์เป็น 5 ประเภทใหญ่ ดังนี้

- 1 พฤติกรรม การกระทำ การแสดงออกในทางที่ดีของสถาบัน หน่วยงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ และพนักงาน ก็จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- 2 การสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คดโกง ไม่โกหก ไม่หลอกลวง ทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธา การหลอกลวงทำให้เกิดความเสื่อมศรัทธา
- 3 การเข้าไปมีส่วนร่วม มีบทบาทในการสร้างสรรค์ เสริมสร้าง ปรับปรุงแก้ไขสังคม การเสียสละต่อสังคมส่วนรวม
- 4 การพิสูจน์ความจริง ข้อเท็จจริง ให้ประจักษ์ต่อสังคมถึงความถูกต้อง บริสุทธิ์ผุดผ่องการให้บริการที่ดี มีคุณภาพต่อประชาชน
- 5 การประสัมพันธ์ในลักษณะที่เกินไป จะเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี

การสร้างและรักษาภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์มีทั้งที่เกิดจากธรรมชาติและเกิดจากการปรุงแต่งขึ้น ซึ่ง พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2533 : 91-92) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ที่เกิดโดยธรรมชาติ ปกติจะเป็นภาพลักษณ์ทางบวก และบุคคลไม่สามารถควบคุมได้ ส่วนภาพลักษณ์ที่เกิดจากการปรุงแต่ง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ที่เป็นระบบระเบียบ มีการวางแผนและได้รับความร่วมมือจากฝ่ายอื่นประกอบด้วย ซึ่งมีความคิดเห็นนี้ คุณวุฒิ คนฉลาด (2534 : 20) ได้กล่าวว่า องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ มีการร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน และสิ่งจำเป็นประการหนึ่งคือ ต้องมีกฎระเบียบที่กำหนดร่วมกัน โดยมีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคลอย่างชัดเจน

การประชาสัมพันธ์

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2536 : 16) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์ มาจากภาษาอังกฤษว่า public relations โดย public หมายถึง สาธารณะชนหรือประชาชน ส่วน relations หมายถึง การสัมพันธ์ นอกจากนี้บทบาทและหน้าที่ของการประชาสัมพันธ์มีหลักประการ (พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, 2536 : 16) คือ

- 1 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สถาบัน
- 2 รักษาภาพลักษณ์ที่ดีให้คงทนถาวร
- 3 แก้ไขภาพลักษณ์เชิงลบ

จะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามสื่อสารทุกวิถีทางในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ หรือที่จะจัดหามาได้ในอนาคตขององค์การใดองค์การหนึ่งที่ทำให้กระทำได้ติดต่อสัมพันธ์ต่อเนื่องในระยะยาว ในอันที่จะรักษา ปรับปรุง แก้ไขหรือสร้างภาพลักษณ์ขององค์การในทุกด้านและงานการ

ประชาสัมพันธ์ไม่ได้มุ่งที่จะสร้างภาพลักษณ์เพียงอย่างเดียว แต่ต้องการดอกย้าภาพลักษณ์ให้มีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันภาพลักษณ์อื่นเข้ามาแทรกแซง ซึ่งอาจนำวิกฤตการณ์ที่ไม่พึงประสงค์มาสู่สถาบันได้

บัญญัติ คำณวนวัฒน์ (2532 34-35) ได้กล่าวว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (positive image) ให้แก่ หน่วยงาน องค์การ สถาบัน นักประชาสัมพันธ์ และผู้ทำงานด้านประชาสัมพันธ์ ควรยึดหลักดังนี้

1 ค้นหาถึงจุดบกพร่อง หรือจุดอ่อนแห่งภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน อันเป็นการศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาสู่ทางและการวางแผนดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป การค้นคว้านี้ อาจทำได้โดยการรวบรวมทัศนคติ ทาที่ และความรู้สึกนึกคิดของประชาชนกลุ่มเป้าหมายรวมถึงการใช้สำรวจวิจัยเข้าประกอบด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

2 วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ ที่องค์การสถาบันต้องการจะสร้างให้เกิดขึ้นในใจของประชาชน เพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนดำเนินงานต่อไป

3 กำหนดหัวข้อต่างๆ เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน อาจเป็นคำขวัญ ข้อความสั้นๆ ที่กินความหมาย และชวนให้จดจำได้ง่าย สิ่งสำคัญคือ หัวข้อเหล่านี้จะต้องมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงจุดสนใจ และมีอิทธิโน้มน้าวใจประชาชนให้เกิดภาพลักษณ์ตามที่ต้องการ

4 ใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ เข้าช่วยในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง เช่น หนังสือ วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเป็นอย่างยิ่ง

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับภาพลักษณ์

วูม (Vroom 1954 99) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น สำหรับทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สจิวต และซันดีน (Stuart & Sundeen 1983 245) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งรวมทัศนคติที่อยู่ใต้จิตสำนึกและจิตสำนึกของบุคคลเกี่ยวกับร่างของตน รวมทั้งการรับรู้ในอดีตและปัจจุบัน

การกระทำใดๆ ของคนเราส่วนใหญ่ มักเกิดจากความพึงพอใจของคนผู้นั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเสมือนหางเสือของพฤติกรรม คือ เป็นเครื่องควบคุมการกระทำของบุคคล อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและภาพลักษณ์นั้น สรุปได้ว่า เหตุผลหนึ่งที่

ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจอาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ได้ในทันทีทันใด เพราะภาพลักษณ์ที่ดีหรือไม่ดีนั้นไม่สามารถทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว หรือใช้เวลาช่วงสั้นๆ ได้ ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อย และสะสมเพิ่มพูนมากขึ้น จนอยู่ในจิตใจ มีผลให้ความพึงพอใจเดิมอาจจะยังคงอยู่ภายหลังจากความพึงพอใจได้เปลี่ยนไปแล้ว ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้ทำให้ความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะกลับมาเป็นแบบเดิมหลังจากที่ได้รับข้อมูลข่าวสารแล้ว

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้สามารถนำไปวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการด้านต่างๆ โดยผู้วิจัยสนใจการให้บริการของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกในเชิงบวก เชิงลบ หรือเฉยๆ และสามารถวิเคราะห์ได้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในการให้บริการของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ

3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและคุณภาพบริการ

ความหมายและขอบข่าย

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

เวอร์มา (Verma 1986 50-72) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

วา (Whang 1986 104-27) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ เหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ 1 ตัวบริการ (Services) 2 แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)

3 ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4 ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ประยูร กาญจนกุล (2523 :81) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่ามีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการคือ

1 บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

2 บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3 การจัดระเบียบ และวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยกฎหมาย

4 บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดก็ตามประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

5 เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 :13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐบาลหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D Millet 1954) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐโดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the

Right Graphical Location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

อาร์ เพนชานสกี และ ดับบลิว เจ โทมัส (R Penchansky & W J Thomas 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

ความพร้อมเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพร้อมเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (Weber 1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Since Ira -Et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2530 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้นต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรมิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอทั่วหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet 1954) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสนอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5 การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญเติบโตไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

แดร์เนท (Danet 1973 : 4-60) ได้ศึกษาการบริการประชาชนว่า หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์การของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1 การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการ

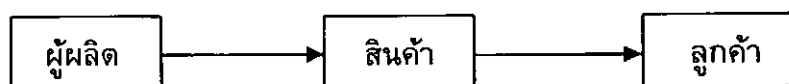
สอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2 การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3 การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

นิคม สะอาดเอี่ยม (2539 31-32 อ้างอิง นิวัติ กุลศรี 2546) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ ดังนี้

ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) คือทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหนือมาตรฐาน

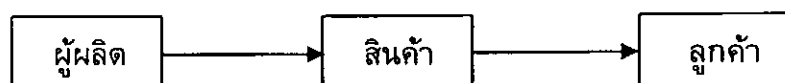


ความหมายแบบเก่านี้ คุณภาพ = มาตรฐานสินค้า

ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม

(modern Idea)

คุณภาพ = ความพึงพอใจที่รวมอยู่ด้วย (quality Includes)



คุณภาพ = ความพึงพอใจของลูกค้า

ทั้งนี้เพราะองค์การธุรกิจตั้งขึ้นมา เพื่อผลิตสินค้าและบริการออกมาขายให้ได้ผลกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการที่จะขายได้กำไรสูงสุด ก็จะต้องมีคุณภาพ คือทำให้ลูกค้าพอใจในทุกๆ ด้าน หากการบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไปจึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องทำอยู่ตลอดเวลาทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้การบริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นจะต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม โดยจะมองประกอบดังนี้คือ

- 1 ความรวดเร็วถูกต้อง
- 2 ความเชื่อถือ

- 3 ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
- 4 ความเพียงพอของบริการที่ให้
- 5 ความปลอดภัยและทันสมัย
- 6 ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
- 7 รูปแบบการบริการที่ดี
- 8 ราคาบริการเหมาะสม

วิเชียร ชันหัตถ์ (อภิญาพร มาลีวรรณ 2540 29, อ้างอิงจาก วิเชียร ชันหัตถ์) ได้กล่าวถึงหลักปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จไว้ดังนี้

- 1 สถานที่ สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม
- 2 เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้าน สุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพ
- 3 ตรงเวลา อาจเริ่มงานก่อนเวลาถ้าลูกค้าสำคัญมาอยู่
- 4 มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย
- 5 สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 6 ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
- 7 ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ลูกค้าเห็น ถ้าจะเปลี่ยนแปลงการขอรับบริการจากลูกค้าและอยู่ในวิสัยที่จะสามารถทำได้ โดยไม่ผิดกฎระเบียบ
- 8 เมื่อมีงานแทรกเข้ามาระหว่างปฏิบัติงาน ถ้าต้องการทำงานบริการที่กำลังทำให้ลูกค้าต้องแจ้งลูกค้า
- 9 เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการพร้อมกัน ให้หมายเลขตามลำดับก่อน-หลัง และส่งความอาหารถึงลูกค้าที่กำลังรออยู่ โดยส่งยิ้ม หรือทักทายเพื่อแสดงว่ายินดีบริการ
- 10 กรณีเกิดปัญหาขัดแย้งกับลูกค้า อุดหนุนและเปิดโอกาสให้ลูกค้าพูด เพื่อทราบปัญหาและพยายามหาหนทางแก้ไขปัญหานั้นๆ ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง ให้นำเข้าพบหัวหน้าถ้าลูกค้าโกรธมากและรบกวนผู้อื่นพยายามชักจูงลูกค้าไปยังห้องอื่น เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

คุณภาพการให้บริการ (Service quality)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 437-439 อ้างอิง Etzel, Walker and Stanton 2001 G-11) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

- 1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
- 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4 ความสุภาพ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษย มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรย์ญาณ

5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/knowning customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Service quality หรือ SERVQUAL)

จากลักษณะของคุณภาพการให้บริการ 10 ประการ ข้างต้นสามารถนำมาสรุปเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการได้ 5 ประการ ดังนี้

1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

3 ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

4 การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

5 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

หลักการต้อนรับผู้รับบริการ

(สุรชาติ มงคลศิริโรจน์ 2546 8)

1 ผู้รับบริการนั่ง ผู้ให้บริการยืน ยอ้ายยืนใกล้นัก

2 ถ้าเรื่องยาวควรเชิญผู้รับบริการนั่งทุกครั้ง

3 ถ้าผู้ให้บริการสื่อสารภาษาต่างประเทศไม่ได้ พาไปหาคนสื่อได้เร็วที่สุด

- 4 เอาใจใส่ผู้รับบริการพิจารณาด้วยโอกาสมากน้อย
- 5 อย่าใช้คำพูดเป็นกันเองกับผู้รับบริการมากเกินไป
- 6 ฟังปัญหาผู้รับบริการให้จบทุกครั้ง
- 7 อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการรอนาน ต้องบอกเหตุผลทุกครั้ง

ขั้นตอนของการให้บริการ แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน

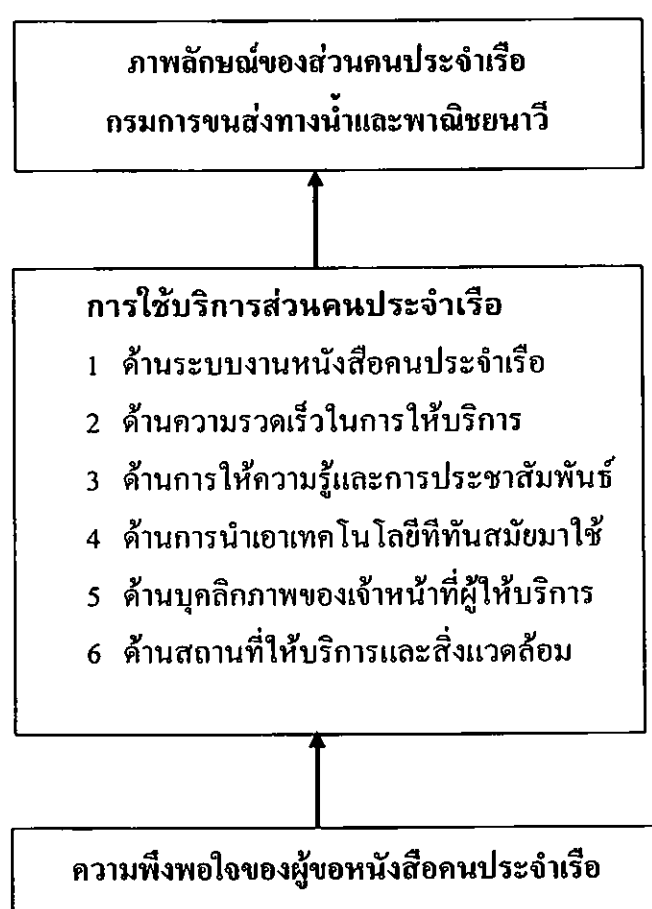
- 1 การให้การต้อนรับ
 - 1 1 ให้ความสนใจผู้ใช้บริการทุกรายอย่างเสมอภาค
 - 1 2 ทักทาย โดยให้เกียรติ และให้การยอมรับผู้รับบริการ
 - 1 3 มีท่าทีกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - 1 4 ไม่ทำตนดีเสมอเกินไป หรือห่างเหินเกินไป
- 2 การให้บริการ
 - 2 1 ให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ
 - 2 2 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งหรือแสดงความรำคาญเบียดเบียนผู้รับบริการ
 - 2 3 ไม่ตำหนิหน้าที่การของคู่แข่ง พนักงาน ผู้รับบริการคนอื่นให้ผู้รับบริการฟัง
 - 2 4 ยอมรับความผิดพลาด และรับข้อตำหนิของผู้รับบริการ
 - 2 5 บริการทุกคน เสมือนผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญ
- 3 การติดตามผลหลังบริการ
 - 3 1 สอบถามผลการบริการ
 - 3 2 รับข้อตำหนิ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
 - 3 3 เอาใจใส่ผู้รับบริการ แม้ว่าจะพ้นจากความรับผิดชอบในบริการของตน
- 4 การสร้างสัมพันธภาพ
 - 4 1 อำนวยความสะดวกในเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากหน้าที่ตน
 - 4 2 กล่าวลาและชักชวนให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก
 - 4 3 พัฒนาบุคลิกภาพของตน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

- 1 เป็นผู้ที่ชอบทำงาน ชอบพบปะ และชอบรู้จักกับผู้อื่น
- 2 มีบุคลิกที่ผู้อื่นอยากพูดคุยด้วย และเป็นผู้ฟังที่ดี
- 3 เป็นคนมีชีวิตชีวา ทำให้ผู้อื่นอยู่ใกล้สบายใจ ไม่อึดอัด
- 4 เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีน้ำใจ และกระตือรือร้นสนใจตัวผู้รับบริการ
- 5 มีความรู้รอบตัวดีพอที่จะสนทนาในเรื่องอื่นๆ นอกเหนือบริการได้
- 6 มองหาสิ่งที่ดีในตัวผู้รับบริการ และพูดชมในสิ่งนั้น

- 7 พูดในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการฟังเท่านั้น ไม่พูดโอ้อวดตนเอง
- 8 อย่าเสนอข้อคิดเห็นส่วนตัวนอกเหนือจากบริการ อาจเกิดการขัดแย้งได้
- 9 ยิ้มได้จากใจที่หวังดี มีมารยาท สุภาพ มีความอดทน
- 10 เป็นคนรักการอ่าน และมีความจำดี

จากการที่ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิดการให้บริการ สามารถสรุปแนวคิดการบริการที่มีผลให้ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เจย ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีได้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

สรุปแนวคิดดังกล่าว สามารถนำไปวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจ ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกในเชิงบวก เชิงลบ หรือเฉยๆ และ สามารถวิเคราะห์ได้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ในการใช้บริการของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ

4 ประวัติกรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี (กรมเจ้าท่า)

ประเทศไทยติดต่อค้าขายกับต่างชาติมาแต่ครั้งกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี สมัยนั้นยังมิได้เรียก "กรมเจ้าท่า" อย่างเช่นปัจจุบัน เรียก เจ้าภาษีบ้าง นายด่านบ้างและนายขนอมตลาดบ้าง ซึ่งทั้งหมดทำหน้าที่บังคับการจอดสมอเรือค้าขาย เก็บค่าธรรมเนียมเรือค้าขายที่เข้าและออกราชอาณาจักร โดยอยู่ในความปกครองบังคับบัญชาของกรมพระคลัง ส่วนคำว่า "กรมท่า" แต่เดิมคงหมายถึงเจ้าท่าตามระบบเก่า หากแต่มีความหมายกว้างขวางออกไปอีก กรมท่าเป็นส่วนราชการที่มีมาแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี ได้มีการติดต่อค้าขายทางเรือกับต่างชาติ เป็นชาวตะวันตก เช่น จีน และแขก ชาวตะวันตก มีโปรตุเกสเป็นชาติแรก ต่อมา มีสเปน ฮอลันดา ญี่ปุ่น อังกฤษ เดนมาร์ก และฝรั่งเศสเข้ามาติดต่อค้าขายตามลำดับการค้าขายกับต่างชาติอยู่ในความควบคุมดูแลของกรมพระคลังสินค้า ซึ่งสันนิษฐานว่าตั้งขึ้นในสมัยพระเจ้าปราสาททองเป็นหน่วยงานหลวงเพื่อผูกขาดสินค้าบางอย่างเป็นสินค้าต้องห้ามไม่ให้พ่อค้าประชาชนซื้อขายโดยตรงนอกจากผูกขาดซื้อขายสินค้าแล้ว พระคลังสินค้านี้ยังมีหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมเรือสินค้าต่างชาติ ค่าภาษีสินค้าและค่าธรรมเนียมเข้าออก ตามประวัติศาสตร์ คำว่า "เจ้าท่า" มีมาตั้งแต่รัชสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในรัชกาลของพระองค์ การค้าขายทางเรือกับต่างชาติปรากฏว่า รุ่งเรืองยิ่งกว่าสมัยใด ๆ ในยุคนั้นคำว่า "เจ้าท่า" สันนิษฐานว่ามาจากภาษาเปอร์เซีย ซึ่งเรียกว่าเจ้าท่าว่า "Shah Bardar" เจ้าท่าสมัยกรุงธนบุรีเป็นราชธานี พระเจ้าตากสินมหาราช ทรงตั้งเจ้าท่าเพื่อดูแลตรวจตราบรรดาเรือแพ และเก็บค่าธรรมเนียมเรือค้าขายหรือเรือที่เข้าออกประเทศไทย เจ้าท่าสมัยกรุงรัตนโกสินทร์เป็นราชธานี พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ครั้นยังดำรงพระยศเป็นพระเจ้าลูกยาเธอกรมหมื่น เจษฎาบดินทร์ ได้ว่าการกรมท่าและได้ทรงจัดการคลังของประเทศให้มีรายได้มากยิ่งขึ้นกว่าแต่กาลก่อน

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยเรือใหม่ 10 มาตรา เรือเล็ก 7 มาตรา แพ โพงพาง และของลอยน้ำ 3 มาตรา ทางบก 4 มาตรา รวม 24 มาตรา กฎหมายดังกล่าวนี้เรียกว่า "กฎหมายท้องน้ำ" สมัยกับตัน บุช เป็นเจ้าท่า ตำแหน่งเจ้าท่าขึ้นอยู่ในกรมพระคลังต่อมา ย้ายสังกัดอยู่ในกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งเดิมมีชื่อว่า "กรมท่า" (Kromata) พ.ศ. 2432 ย้ายไปอยู่กระทรวงโยธาธิการ ครั้นพระยาวิสุทธสุทนต์รักษาการ ได้กราบทูลถวายบังคับลาออกจากราชการ กับตัน เอ อาร์ วิล เป็นเจ้าท่าสืบแทน ต่อมา เมื่อกับตันวิล ถึงแก่กรรม ใน พ.ศ. 2438 ได้ยุบตำแหน่งเจ้าท่าลงเป็นตำแหน่งเวรท่า มีนายโยเกน ชัง ชาวเดนมาร์ก เป็นเวรท่า ทำหน้าที่ตรวจตราสำมะโน ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า

เจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งที่ทำการของกรมเจ้าท่าที่ตึกเจ้าสัวเส็งริมแม่น้ำเจ้าพระยา ข้างตลาดน้อย ตรงข้ามปากคลองสาน (คือที่ตั้งของกรมเจ้าท่าในปัจจุบัน) ใน พ.ศ. 2439 ทรงยกฐานะเวรทายเป็น กรมเจ้าท่าและทรงแต่งตั้ง หม่อมราชวงศ์ พิณ สนิทวงศ์ เป็นเจ้ากรมเจ้าท่า พ.ศ. 2444 ย้ายสังกัดกรมเจ้าท่าไปขึ้นอยู่ในกระทรวงนครบาล ต่อมา พ.ศ. 2448 กรมเจ้าท่าได้ยกฐานะเป็นกรมชั้นอธิบดี และทรงให้ตราพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย ร.ศ. 124 (พ.ศ. 2448) และในปีที่ทรงเริ่มปรับปรุงกิจกรรมกรมเจ้าท่าขึ้นใหม่ โดยยกเอางานบางส่วนจากกรมคลองเดิมมารวมกับกรมเจ้าท่า

ในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงตรา พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 ซึ่งกำเนิดมาแต่ต้นฉบับภาษาอังกฤษ แล้วมาแปลเป็นภาษาไทย ในปีนี้เอง ทางราชการได้ยกกระทรวงนครบาลที่กรมเจ้าท่าสังกัดอยู่ไปรวมกับกระทรวงมหาดไทย จนกระทั่งปี พ.ศ. 2484 กรมเจ้าท่าจึงได้ย้ายสังกัดเป็นครั้งสุดท้ายมาขึ้นกับกระทรวงคมนาคมอย่างเช่นปัจจุบัน ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทางราชการได้ทำสัญญาจ้างกับตัน จอห์น บูช (John buch) ชาวอังกฤษมาเป็นผู้ริเริ่มงานฝ่ายเจ้าท่ามีการลงนามในสัญญาระหว่างประเทศไทยกับอังกฤษ เมื่อวันที่ 649 ค่ำจุลศักราช 1221 ปีมะแม เอกศก ตรงกับวันศุกร์ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2402 กรมเจ้าท่าจึงถือวันที่ 5 สิงหาคมของทุกปีเป็นวันคล้ายวันสถาปนากรมเจ้าท่า และในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการปฏิรูปราชการเพื่อให้การทำงานมีความเหมาะสมกับสภาพของงาน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหาร และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ได้รวมสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมกิจการพาณิชยนาวี ให้เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมเจ้าท่า แล้วเปลี่ยนชื่อจากกรมเจ้าท่า เป็นกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนากระบวนการขนส่งทางน้ำและการพาณิชยนาวี ให้มีการเชื่อมต่อบริการขนส่งอื่นๆ ทั้งการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ท่าเรือ อุโมงค์เรือไทย และกิจการเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ท่วถึง และปลอดภัย ตลอดจนการสนับสนุนภาคการส่งออกให้มีความเข้มแข็ง โดยให้มีอำนาจ หน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1 ดำเนินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2 ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางน้ำ
- 3 ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางน้ำและการพาณิชยนาวี
- 4 ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำและกิจการพาณิชยนาวี
- 5 ร่วมมือและประสานงานกับองค์การ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศในด้านการขนส่งทางน้ำ การพาณิชยนาวีและในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอนุสัญญา และความ

ตกลงระหว่างประเทศ

6 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

วิสัยทัศน์ (Vision)

พัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งทางน้ำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี ตลอดจนสนับสนุนให้มีการกระจายการขนส่งทางน้ำอย่างเหมาะสม และมีความเชื่อมโยง อันเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการค้า และบริการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น

พันธกิจ (Mission)

ส่งเสริมการพัฒนาระบบการขนส่งทางน้ำและการพาณิชย์นาวีให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่นๆ ทั้งการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้า ท่าเรือ อุโมงค์เรือ กองเรือไทย และกิจการเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และปลอดภัย ตลอดจนการสนับสนุนภาคการส่งออกให้มีความเข้มแข็ง โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1 ดำเนินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2 ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางน้ำ

3 ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำและกิจการพาณิชย์นาวี

4 รวมมือและประสานงานกับองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศในด้านการขนส่งทางน้ำ การพาณิชย์นาวีและในส่วนที่เกี่ยวกับอนุสัญญา และความตกลงระหว่างประเทศ

5 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (www.md.go.th)

ส่วนคนประจำเรือ

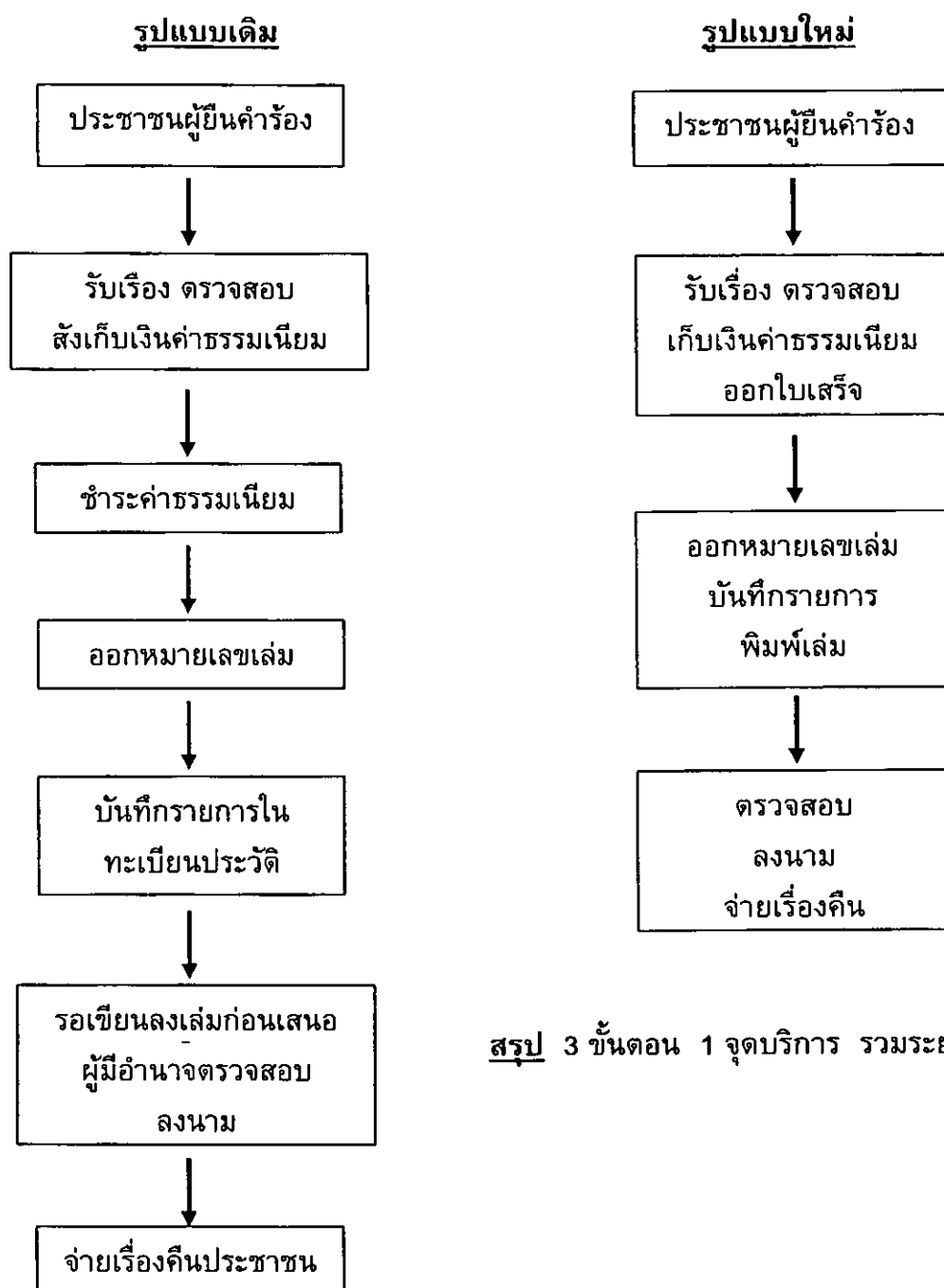
ส่วนคนประจำเรือ (Seafarer Affairs Branch) เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชย์นาวี ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายการเดินเรือ ทำหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการออกหนังสือคนประจำเรือ ประสานงานกับบริษัทเรือเพื่อจัดหาคนทำงานในเรือ พิจารณาการจ้างและเลิกจ้างคนประจำเรือให้เป็นไปตามกฎหมายการเดินเรือ ไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทคุ้มครองผลประโยชน์ของคนประจำเรือและบริษัทเรือให้ได้รับความเป็นธรรมทั้ง 2 ฝ่าย เสนอแนะเพื่อออกกฎข้อบังคับเกี่ยวกับคนประจำเรือ ดำเนินการเกี่ยวกับการสอบความรู้ผู้ขอรับประกาศนียบัตรผู้กระทำการในเรือ

สวนคนประจำเรือได้ปรับปรุงการบริหารจัดการใหม่โดยเน้นด้านการบริการประชาชนเป็นหลัก ตามนโยบายรัฐบาลโดยมีเป้าหมายสำคัญก็คือ การก่อให้เกิดการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี (Good Governance) ในกิจการบ้านเมือง อันได้แก่ การปกครองที่ใช้หลักนิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส การมีส่วนร่วมความรับผิดชอบและความคุ้มค่า ซึ่งแน่นอนว่าการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีจะไม่มีทางประสบผลสำเร็จได้หากระบบราชการยังมีกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมแบบเดิม

โลกยุคใหม่จึงต้องพัฒนาข้าราชการไทยไปสู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่เหมาะสมกับระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี คือ ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยัน ตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม ปรับตัวได้ทันโลก รับผิดชอบต่อผลงาน มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย และทำงานมุ่งเน้นผลงาน เพื่อให้ระบบราชการไทยมีความเป็นเลิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศได้ในยุคโลกาภิวัตน์

การทำหนังสือคนประจำเรือ (SEAMAN BOOK)

การเปรียบเทียบขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการรูปแบบเดิมกับรูปแบบใหม่



สรุป 3 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 3 วัน

สรุป 6 ขั้นตอน 2 จุดบริการ รวมระยะเวลา 7-10

ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการทำหนังสือคนประจำเรือ (SEAMAN BOOK)

ที่มา ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี (2547)

ตอนที่ 2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิพรรณ บิลมาโนช (2537) ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.) การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อสำรวจภาพลักษณ์ ปัจจุบันของ ร.ส.พ. จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีตของ ร.ส.พ. (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่งเสริมและเป็น อุปสรรค จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของ ร.ส.พ. รวมทั้งการเสนอแนะ ทางปฏิบัติเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ร.ส.พ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ปัจจุบันของ ร.ส.พ. ดีกว่าในอดีตที่ผ่านมา โดยเฉพาะด้านระบบการทำงานและการให้บริการ ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็วและตรงเวลา ปัจจัยส่งเสริมของ ร.ส.พ. ได้แก่ ระบบการทำงาน และการให้บริการที่ได้มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมมากขึ้น และปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ที่ควรจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้คือ การบริหารงานภายใน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และอื่นๆ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ อาคารสถานที่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าหลังจากที่ ร.ส.พ. ได้ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานแล้ว ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายทั้ง 4 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอดีต มีความเห็นเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า ภายหลังจากที่ ร.ส.พ. ได้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ให้มีลักษณะเป็นธุรกิจบริการขนส่งแบบเอกชนแล้ว มีผลทำให้ภาพลักษณ์โดยรวมของ ร.ส.พ. และการให้บริการดีขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา

วุฒิศักดิ์ สิงหเดโช (2538) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านภูมิทัศน์ และปัจจัยด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 200 คน แยกเป็น เพศชาย 100 คน เพศหญิง 100 คน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพ ภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

สิรินดา วรรณะวิภาต (2540) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุม การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุม 4 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอาจารย์ผู้สอน กิจกรรมนักศึกษา การบริการนักศึกษา และ อาคารสถานที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุม 4 ด้าน จำแนกตามเพศและคณะวิชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมชั้นปีที่ 3 ภาคปกติ ปีการศึกษา 2539 ที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ นิติศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และ นิเทศศาสตร์ จำนวน 756 คน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุม ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงคะแนน เฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ อาจารย์ผู้สอน อาคารสถานที่ การบริการนักศึกษา และกิจกรรมนักศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่าด้านอาจารย์ผู้สอน นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีความพึงพอใจในบุคลิกลักษณะดี เหมาะสมกับการเป็น

อาจารย์ระดับมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก และความเมตตาปราณีของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้ายด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจการให้ความร่วมมือของอาจารย์ ที่ปรึกษาฝ่ายกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก และการจัดกิจกรรมด้านการกีฬาของ มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย ด้านการบริการนักศึกษา นักศึกษามีความ พึงพอใจเวลาในการเปิดบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางอันดับแรก และการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียนและสถิติที่ดีต่อนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้าย และ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความพึงพอใจแสงสว่างภายในห้องเรียน อยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก และความเพียงพอของสถานที่จัดให้เล่นกีฬา อยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุม ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุมทั้งในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยนักศึกษาชายมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง สำหรับนักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ นิติศาสตร์ นิเทศศาสตร์และศิลปศาสตร์ ยกเว้นด้านกิจกรรมนักศึกษา และการบริการนักศึกษา นักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

อัมพร จันทรแก้ว (2540) ได้ทำวิจัยเรื่องภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานบริการโรงพยาบาลปทุมธานีเป็นสถานบริการภาครัฐ แห่งหนึ่งที่ได้ดำเนินการตอบสนองนโยบายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ องค์การ ให้เป็นที่ศรัทธาแก่ผู้ใช้บริการ การวิจัย ครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการในองค์ประกอบ 4 ด้านคือ ด้านความเจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาล ด้านการบริการและความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการทำคุณประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคมรวมทั้งศึกษาถึงภาพลักษณ์บุคลากรโรงพยาบาล ปทุมธานีตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการต้อนรับ อธิยาศัยไมตรี การบริการ และการให้คำปรึกษาแนะนำ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ให้บริการจำนวน 190 คน ผู้ใช้บริการ จำนวน 630 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพ ลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ โรงพยาบาลปทุมธานีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้านพบว่าไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านการบริการ และความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ และด้านการทำคุณประโยชน์ และรับผิดชอบต่อสังคม ($P\text{-value} < 0.05$) ผู้ให้บริการที่มี การได้รับข้อมูลข่าวสารของ โรงพยาบาล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประเภทบุคลากร ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน ในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และการ ได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) ภาพลักษณ์ของบุคลากรตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ส่วนภาพลักษณ์ที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมากเมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบุคลากร ในปัจจุบันและที่คาดหวังพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.001$) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาลมีสาเหตุจาก บุคลากร การบริหาร สภาพแวดล้อมและ ระบบข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการบริการ การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารและ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลในการพิจารณาปรับปรุง การบริการรวมทั้งใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาแก่บุคลากรและ ประชาชนโดยทั่วไป

พิกุล ทองมา (2543) ได้ทำวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาอยุธยาโม่งค์ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนมากเป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 41 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการของธนาคารในระยะเวลา 4 ปี และนอกจากจะใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แล้วยังใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้วย ความคาดหวังต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้าน นั้นลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านพนักงาน และด้านการบริการ ตามลำดับ ในส่วนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารใน 4 ด้าน ลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมาก 3 ด้าน ของการให้บริการคือ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร สถานที่ ด้านพนักงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการบริการ สำหรับปัญหาอุปสรรคของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ มีดังนี้ พนักงานธนาคารไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าโดยการกล่าวคำทักทาย “สวัสดีครับ” หรือ “สวัสดีค่ะ” ธนาคารไม่มีการให้ของขวัญปีใหม่อย่างเพียงพอ ธนาคารไม่ได้จัดส่งตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทั้งของลูกค้าและชุมชน ธนาคารไม่ได้จัดพนักงานคอยแนะนำช่วยเหลืออธิบายการใช้บริการ และธนาคารไม่ได้จัดกิจกรรมอื่นๆ เช่น ไท้ทศน์ หรือ หนังสือพิมพ์อย่างเพียงพอ ให้เวลาคอยให้บริการ การทดสอบสมมติฐาน ผลการหาความสัมพันธ์ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลสังคมเศรษฐกิจของลูกค้า พบว่า เพศ ระดับการศึกษา จำนวนเงินในบัญชีเงินฝาก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความคาดหวัง ตัวแปร อายุ จำนวนเงินในบัญชีเงินฝาก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับความพึงพอใจ และผลการเปรียบเทียบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ลูกค้ามีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร

วาสนา พุทธิพงษ์สิทธิ์ (2544) ได้ทำวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อ สื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ

ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 431 คน ผลการศึกษาระดับการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำ มีภาพลักษณ์โดยรวมในระดับเป็นกลาง มีความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในระดับสูง และมีความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ และความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวัง ที่มีต่อการให้บริการ ในขณะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ที่มีต่อการติดต่อ สื่อสารของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 2) ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการ ติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 3) ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 4) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงาน เขตจากสื่อต่าง ๆ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน 5) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ของ สำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ของ สำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน 6) ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวัง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของ สำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน 7) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อ การติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุและอาชีพที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของ สำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน 8) ประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อาชีพและรายได้ที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

อาภากร ผดุงสัตยวงศ์ (2544) ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษา ระดับปริญญาตรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีสถานภาพ ต่างกันต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านทะเบียนและประเมินผล ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียน ด้านการประมวลผลการศึกษา ด้านการออกหลักฐานการศึกษา และด้านการให้บริการทั่วไป งานวิจัยนี้ได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ปีการศึกษา 2544 และนักศึกษาที่ลงทะเบียนภาคการศึกษา ที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 492 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อาจารย์ที่ปรึกษาและ

นักศึกษา สวนมากมีความพึงพอใจในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามีความพึงพอใจ ในด้านการลงทะเบียนอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละคณะ โดยรวม พบว่านักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์แตกต่างกับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทะเบียนประวัติ นักศึกษา พบว่านักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ด้านการให้บริการทั่วไปพบว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีความแตกต่างกับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่างหลักสูตร ด้านการประมวลผลการศึกษพบว่ามือนักศึกษาหลักสูตร 5 ปี มีความแตกต่างกับหลักสูตรเทียบโอน 3 ปี และหลักสูตร 4 ปี เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ต่างชั้นปีในแต่ละด้านและโดยรวมไม่พบความแตกต่าง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ที่ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึงระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด และ มณีวรรณ ต้นไทย ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ของบริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ส่วนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ ได้ใช้ทฤษฎีของวิรัช อภิรัตน์กุล ได้กล่าวว่า ภาพที่เกิดขึ้นในใจหรือนำสร้างเองก็ได้ เป็นความประทับใจเกิดกับบุคคลที่มีต่อองค์การสถาบัน บุคคล ซึ่งความประทับใจเกิดจากผลกระทบระหว่างบุคคลกับสิ่งนั้นๆ ไม่ใช่ภาพมายาหรือภาพลวงตา แต่เป็นภาพประทับใจที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ดวงพร คำคุณวัฒน์ และ วาสนา จันทรัสว่าง ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิด หรือภาพที่วาดในใจ อาจเป็นภาพของสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งประสบการณ์ตรง หรือประสบการณ์ทางอ้อม บวกกับความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจ บัญญัติ คำคุณวัฒน์ ได้กล่าวว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ หน่วยงาน องค์การ สถาบัน นักประชาสัมพันธ์ และผู้ทำงานด้านประชาสัมพันธ์ ควรค้นหาถึงจุดบกพร่อง หรือจุดอ่อนแห่งภาพลักษณ์ของหน่วยงาน วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ กำหนดหัวข้อต่างๆ เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน และใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ เข้าช่วยในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของมิลเลท ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของท่านอื่นๆ และจากทฤษฎี แนวความคิดต่างๆ ช่วยให้ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการให้บริการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคน

ประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีจะต้องเข้าไปกำกับดูแลและวางนโยบายในการพัฒนาการบริหารและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานบริการ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจและเป็นการเพิ่มศักยภาพ บทบาทในการดำเนินงานเกี่ยวกับคนประจำเรือ ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานและขั้นตอนดังนี้

- 1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2 การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
- 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4 การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
- 5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่สวนคนประจำเรือเพื่อไปประกอบอาชีพเป็นลูกเรือเดินทะเล ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์ตามระเบียบกรมเจ้าท่าว่าด้วยคนประจำเรือเดินทะเล พ.ศ. 2541 หมวด 2 ข้อ 7 2 ที่ยื่นคำร้องขอมีหนังสือคนประจำเรือ ที่สวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่ยื่นคำร้องขอมีหนังสือคนประจำเรือที่สวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด 2538 185-186)

$$n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n แทนจำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ p แทนสัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม

เมื่อ Z แทนระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้คือ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับ 0.05)

เมื่อ e^2 แทนสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้

โดยแทนค่าดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \text{ หรือ } 385 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ 385 คน การเก็บแบบสอบถามโดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยวิธีสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) และผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน

2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และการบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงสิ่งที่ต้องการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดดังนี้

1 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- ชาย
- หญิง

1 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งช่วงอายุแสดงในตารางที่ 1 โดยการกำหนดช่วงอายุ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2542 : 110) คำนวณดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ. 2544 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ใช้เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำอายุตั้งแต่ 15 – 65 ปี การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ ซึ่งจากหลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือเพื่อไปประกอบอาชีพเป็นลูกเรือ ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป (ระเบียบกรมเจ้าท่าว่าด้วยคนประจำเรือเดินทะเล พ.ศ. 2541) ทำให้ผู้วิจัยกำหนดช่วงอายุระหว่าง 16-65 ปี โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{65-16}{5} \\ &= 9.8 \text{ หรือ } 10 \text{ ปี} \end{aligned}$$

ตาราง 1 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	
16 – 25 ปี	46 – 55 ปี
26 – 35 ปี	55 ปีขึ้นไป
36 – 45 ปี	

1 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช
- อนุปริญญา / ปวส
- ปริญญาตรีขึ้นไป

1 4 สถานภาพการสมรส ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- โสด
- สมรส / อยู่ด้วยกัน
- หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1 5 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- นักเรียน นักศึกษา
- รับราชการ
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- พนักงานบริษัทเอกชน
- ธุรกิจส่วนตัว
- อื่น ๆ โปรดระบุ

1 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ซึ่งช่วงรายได้แสดงในตารางที่ 2 โดยการกำหนดช่วงรายได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2542 : 110) คำนวณดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ. 2544 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติได้สำรวจพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้มีงานทำ อยู่ระหว่าง 6,500 – 33,000 บาท ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{33,000 - 6,500}{5} \\ &= 5,300 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ตาราง 2 แสดงช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงรายได้	
6,500 – 11,799 บาท	22,400 – 27,699 บาท
11,800 – 17,099 บาท	27,700 บาทขึ้นไป
17,100 – 22,399 บาท	

1.7 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- มาติดต่อด้วยตัวเอง
- ผู้ประกอบการเรือพามา

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ในด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดมาตรวัดแบบ Likert Scale ใน 6 ด้าน โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจ และลักษณะทางกายภาพ จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดมาตรวัดแบบ Likert Scale โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง พอใจอย่างมาก
- ระดับ 4 หมายถึง พอใจ
- ระดับ 3 หมายถึง เฉยๆ
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่พอใจ
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก

การอภิปรายผลจะใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น(Interval Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการคำนวณดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค 2543 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ตาราง 3 การแปลความหมายของคะแนนตามระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พอใจอย่างมาก
3.41 – 4.20	พอใจ
2.61 – 3.40	เฉยๆ
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดมาตรฐานวัดแบบ Likert Scale โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก
 ระดับ 4 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับดี
 ระดับ 3 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับไม่ดี
 ระดับ 1 หมายถึง ภาพลักษณ์อยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

การอภิปรายผลจะใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น(Interval Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการคำนวณดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค 2543 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ตาราง 4 การแปลความหมายของคะแนนตามระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่ดีย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยมีขั้นตอนการสร้างดังต่อไปนี้

1 ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีดังนี้

- 1 หนังสือวิชาการ ทฤษฎี แนวคิด และเอกสารผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2 บทความและข้อมูลจากสื่อสารสนเทศ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ดังนี้

ดำเนินการเก็บข้อมูลที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยทำการเก็บข้อมูลในวันเวลาทำงานราชการ โดยก่อนที่ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจะทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้จนครบ จำนวน 385 ชุด โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้นประมาณ 6 สัปดาห์

4. การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดทำข้อมูล

1 เก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2 ลงรหัส ในแบบสอบถามเพื่อนำมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ และประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistic Package for Social Sciences) For Window Version 11

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test One Way ANOVA (F-test) และ Dependent t-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรม รวมถึงการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมโดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการทดสอบความแตกต่าง test of Difference และเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ test of Association การเลือกใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานจึงได้กำหนดดังต่อไปนี้คือ

สมมติฐานที่ 1 ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีแตกต่างกัน

1 เพศ สถานภาพการสมรส และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 2

2 อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ค่า One way Anova ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 2

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และระดับความรู้เกี่ยวกับงานคนประจำเรือแตกต่างกัน

1 เพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 4

2 อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ค่า One way Anova ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 4

3 สถานภาพการสมรส สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 4

4 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 4

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ซึ่งใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามส่วนที่ 2, 4

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ซึ่งใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามส่วนที่ 3, 4

5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามมีดังนี้

1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Sciences) For Window Version 11 ในการใช้ลักษณะพื้นฐานและข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (ชูศรี วงรัตน์ 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (เตือนจิตต์ จิตต์อารี 1999 : 236)

$$P = \left(\frac{fX}{n} \right) \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ
 f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
 X แทน ค่าของข้อมูลหรือคะแนน
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 : 65)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	$S.D$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

3.1 สถิติสำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สูตร t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ค่าของชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 สถิติสำหรับที่ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546 : 161)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df	แทน	ค่าของชั้นแห่งความเป็นอิสระ ระหว่างกลุ่ม (k-1) ภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนคะแนนทั้งหมด

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546 : 161)

$$LSD = t_{1-\alpha/2, n-k} \sqrt{MSE (1/n_i + 1/n_j)}$$

โดยที่ $n = \sum_{i=1}^k n_i$

$n_i \neq n_j$
 $r = n - k$

เมื่อ	LSD	=	ค่าผลต่อนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่ม i และ j
	MSE	=	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	=	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	=	ระดับความเชื่อมั่น

3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป โดยใช้สูตรดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์ 2541 : 72)

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา 2545 : 280)

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลด
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 : 324) มีดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.51-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Pearson Correlation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาความร้อยละ ดังแสดงในตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	287	74.5
หญิง	98	25.5
รวม	385	100.0

จากตาราง 5 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศ ได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 และเพศหญิง มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตาราง 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2 อายุ		
อายุ 16-25 ปี	129	33.5
อายุ 26-35 ปี	170	44.2
อายุ 36-45 ปี	63	16.4
อายุ 46-55 ปี	19	4.9
อายุ 55 ปี ขึ้นไป	4	1.0
รวม	385	100.0

จากตาราง 6 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุ ได้ดังนี้

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุ 16-25 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ผู้มีอายุ 26-35 ปี มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 ผู้มีอายุ 36-45 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ผู้มีอายุ 46-55 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และผู้มีอายุ 55 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 26-35 ปี

ซึ่งจากการวิเคราะห์จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมีจำนวนร้อยละอยู่ในระดับที่น้อย ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจึงดำเนินการรวมกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนที่เหมาะสมดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2 อายุ		
อายุ 16-25 ปี	129	33.5
อายุ 26-35 ปี	170	44.2
อายุ 36-45 ปี	63	16.4
อายุ 46 ปีขึ้นไป	23	5.9
รวม	385	100.0

จากตาราง 7 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุ ได้ดังนี้

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุ 16-25 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ผู้มีอายุ 26-35 ปี มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 ผู้มีอายุ 36-45 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และผู้มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 26-35 ปี

ตาราง 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3 ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	38	9.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	7.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	89	23.1
อนุปริญญา/ปวส	72	18.7
ปริญญาตรีขึ้นไป	156	40.5
รวม	385	100.0

จากตาราง 8 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา ได้ดังนี้

ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ระดับอนุปริญญา/ปวส มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และผู้ที่มีการศึกษาระดับกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ตาราง 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4 สถานภาพการสมรส		
โสด	273	70.9
สมรส / อยู่ด้วยกัน	103	26.8
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	9	2.3
รวม	385	100.0

จากตาราง 9 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา ได้ดังนี้

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 สมรส มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 หม้าย มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด

ซึ่งจากการวิเคราะห์จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมีจำนวนร้อยละอยู่ในระดับที่น้อย ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจึงดำเนินการรวมกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนที่เหมาะสมดังนี้

ตาราง 10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4 สถานภาพการสมรส		
โสด	273	70.9
สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	112	29.1
รวม	385	100.0

จากตาราง 10 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา ได้ดังนี้

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 สมรส มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด

ตาราง 11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5 อาชีพ		
นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา	46	11.9
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	4.2
พนักงานบริษัทเอกชน	259	67.3
ธุรกิจส่วนตัว	49	12.7
อื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป ว่างาน แม่บ้าน	15	3.9
รวม	385	100.0

จากตาราง 11 สามารถอธิบายลักษณะทางข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอาชีพ ได้ดังนี้

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้างทั่วไป ว่างาน และแม่บ้าน มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6,500 -11,799 บาท	220	57.1
11,800-17,099 บาท	72	18.7
17,100-22,399 บาท	31	8.1
22,400-27,699 บาท	25	6.5
27,700 บาทขึ้นไป	37	9.6
รวม	385	100.0

จากตาราง 12 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อ 6,500-11,799 บาท มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท มีจำนวน 31 คน คิดเป็น

ร้อยละ 81 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาทขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้ 6,500 -11,799 บาท

ตาราง 13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ		
มาติดต่อด้วยตนเอง	324	84.2
ผู้ประกอบการเรือพามา	61	15.8
รวม	385	100.0

จากตาราง 13 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลในด้านการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ ได้ดังนี้

ด้านการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือมาติดต่อด้วยตนเอง มีจำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 ผู้ที่มีการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือเป็นผู้ประกอบการเรือพามา มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือโดยมาติดต่อด้วยตนเอง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่
จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1 ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ	3 99	0 484	พอใจ
2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3 99	0 573	พอใจ
3 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	3 95	0 556	พอใจ
4 ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	3 91	0 626	พอใจ
5 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4 01	0 572	พอใจ
6 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม	3 71	0 647	พอใจ
รวม	3 93	0 457	พอใจ

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3 93$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4 01$) รองลงมาคือ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ($\bar{X} = 3 99$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3 99$) ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3 95$) ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ($\bar{X} = 3 91$) และด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3 71$) ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ แสดงเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S D	การแปลผล
<u>ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ</u>			
1 การให้บริการของส่วนคนประจำเรือ	4 08	0 583	พอใจ
2 การยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ	4 05	0 600	พอใจ
3 แบบฟอร์มในการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ	4 02	0 616	พอใจ
4 มีแบบฟอร์มในการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ มีบริการเพียงพอ	3 95	0 675	พอใจ
5 มีตัวอย่างในการกรอกเอกสารแสดงไว้ในบริเวณที่ให้บริการ	3 96	0 600	พอใจ
6 การตรวจสอบเอกสาร หลักฐานในการยื่นคำขอ	4 01	0 619	พอใจ
7 การให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายใต้เวลาที่กำหนด	3 92	0 798	พอใจ
รวม	3 99	0 484	พอใจ

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ โดยรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3 99$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ การให้บริการของส่วนคนประจำเรือ ($\bar{X} = 4 08$) รองลงมาคือ การยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ ($\bar{X} = 4 05$) แบบฟอร์มในการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ ($\bar{X} = 4 02$) การตรวจสอบเอกสาร หลักฐานในการยื่นคำขอ ($\bar{X} = 4 01$) มีตัวอย่างในการกรอกเอกสารแสดงไว้ในบริเวณที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3 96$) มีแบบฟอร์มในการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ มีบริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3 95$) และการให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายใต้เวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3 92$) ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ แสดงเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S D	การแปลผล
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ			
1 ความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้	3.98	0.790	พอใจ
2 ระยะเวลาที่ให้บริการในครั้งนี้ ตั้งแต่ต้นจนจบ	3.83	0.863	พอใจ
3 เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีเพียงพอ	3.85	0.733	พอใจ
4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังที่มาจริง	4.10	0.608	พอใจ
5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำทุกขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการ สอบถาม	4.21	0.661	พอใจอย่างมาก
6 การพัฒนาระบบการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว กว่าเดิม	4.00	0.721	พอใจ
รวม	3.99	0.573	พอใจ

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.99$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจ ยกเว้น ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำทุกขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการสอบถาม อยู่ในระดับพอใจอย่างมาก โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำทุกขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการสอบถาม ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังที่มาจริง ($\bar{X} = 4.10$) การพัฒนาระบบการทำงานให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม ($\bar{X} = 4.00$) ความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้ ($\bar{X} = 3.98$) เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.85$) และระยะเวลาที่ให้บริการในครั้งนี้ ตั้งแต่ต้นจนจบ ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ แสดงเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S D	ระดับ ทัศนคติ
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์			
1 การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.91	0.757	พอใจ
2 วิธีการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย	3.77	0.785	พอใจ
3 การใช้สื่อในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับคนประจำเรือ	4.01	0.696	พอใจ
4 การจัดเตรียมเอกสาร และมีคำแนะนำในการ บริการอย่างเพียงพอ	3.99	0.759	พอใจ
5 มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการตอบข้อสงสัยและ แก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ	4.02	0.712	พอใจ
6 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.04	0.653	พอใจ
รวม	3.95	556	พอใจ

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ โดยรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.95$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการตอบข้อสงสัยและแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) การใช้สื่อในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนประจำเรือ ($\bar{X} = 4.01$) การจัดเตรียมเอกสาร และมีคำแนะนำในการบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.99$) การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.91$) และวิธีการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ แสดงเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S D	ระดับ ทัศนคติ
ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้			
1 มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร	3.92	0.790	พอใจ
2 มีการตอบข้อสงสัย ปัญหาต่างๆ ผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	3.87	0.705	พอใจ
3 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.91	0.734	พอใจ
4 มีการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการค้นหาประวัติคนประจำเรือ	3.96	0.747	พอใจ
รวม	3.91	0.626	พอใจ

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ โดยรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.91$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ มีการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการค้นหาประวัติคนประจำเรือ ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมาคือ มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร ($\bar{X} = 3.92$) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.87$) และมีการตอบข้อสงสัย ปัญหาต่างๆ ผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่
ด้านบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S D	ระดับ ทัศนคติ
ด้านบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อย่างเป็นมิตร	3.98	0.741	พอใจ
2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	3.94	0.756	พอใจ
3 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพ เหมาะสม	4.12	0.698	พอใจ
4 เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการหญิง ชายเท่าเทียมกัน	4.05	0.595	พอใจ
5 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย พูดชัดเจน ไม่วกวน	3.96	0.757	พอใจ
6 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่พอใจกับ ผู้ให้บริการทุกๆ คน	4.03	0.661	พอใจ
รวม	4.01	0.572	พอใจ

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้าน
บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.01$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของ
เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพ เหมาะสม ($\bar{X} =$
4.12) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการหญิงชายเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.05$)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่พอใจกับผู้ให้บริการทุกๆ คน ($\bar{X} = 4.03$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น
ในการให้บริการอย่างเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.98$) เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย พูดชัดเจน ไม่วกวน
($\bar{X} = 3.96$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม แสดงเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S D	ระดับ ทัศนคติ
<u>ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม</u>			
1 สถานที่ตั้งของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	3 98	0 734	พอใจ
2 สถานที่ตั้งชัดเจน มองหาได้ง่าย	3 79	0 798	พอใจ
3 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลความเรียบร้อย	3 72	0 663	พอใจ
4 การทำผังบอกสถานที่บริการในแต่ละงาน	3 73	0 785	พอใจ
5 บรรยากาศในส่วนคนประจำเรือ	3 79	0 827	พอใจ
6 ความสะอาดของห้องน้ำ	3 53	0 930	พอใจ
7 สถานที่จอดรถ	3 43	1 036	พอใจ
รวม	3 93	0 647	พอใจ

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม โดยรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3 93$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ สถานที่ตั้งของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ($\bar{X} = 3 98$) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งชัดเจน มองหาได้ง่าย ($\bar{X} = 3 79$) บรรยากาศในส่วนคนประจำเรือ ($\bar{X} = 3 79$) การทำผังบอกสถานที่บริการในแต่ละงาน ($\bar{X} = 3 73$) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลความเรียบร้อย ($\bar{X} = 3 72$) ความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X} = 3 53$) และสถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 3 43$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S D	แปลผล
1 ความน่าเชื่อถือ	3.95	0.641	พอใจ
2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.93	0.620	พอใจ
3 ความมั่นใจได้	3.98	0.637	พอใจ
4 การเข้าถึงจิตใจ	3.98	0.613	พอใจ
5 ลักษณะทางกายภาพ	3.89	0.579	พอใจ
รวม	3.95	0.491	พอใจ

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.95$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ การเข้าถึงจิตใจ ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือ ความมั่นใจได้ ($\bar{X} = 3.98$) ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.95$) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.93$) และลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ แสดงเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือ			
1 ระยะเวลาในการรอตรวจสอบประวัติคนประจำเรือ	3 89	0 768	พอใจ
2 ความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วนของเอกสารหลักฐานที่ได้รับ	4 01	0 685	พอใจ
รวม	3 95	0 641	พอใจ

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ รายด้าน อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3 95$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วนของเอกสารหลักฐานที่ได้รับ ($\bar{X} = 4 01$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอตรวจสอบประวัติคนประจำเรือ ($\bar{X} = 3 89$)

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว แสดงเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว			
1 การลดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติที่ไม่จำเป็น	3.91	0.710	พอใจ
2 ความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการ	3.96	0.712	พอใจ
รวม	3.93	0.620	พอใจ

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ รายด้าน อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.93$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมาคือ การลดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติที่ไม่จำเป็น ($\bar{X} = 3.91$)

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจได้ แสดงเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ด้านความมั่นใจได้			
1 มีความรอบรู้กฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ	3.99	0.653	พอใจ
2 ให้บริการแก่ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือทุกคนเท่าเทียมกัน	3.98	0.750	พอใจ
รวม	3.98	0.637	พอใจ

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ รายด้านอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.98$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ มีความรอบรู้กฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือ ให้บริการแก่ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือทุกคนเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.98$)

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจแสดง เป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ด้านการเข้าถึงจิตใจ			
1 ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาในเรื่องที่ไม่เข้าใจ	4 08	0 689	พอใจ
2 ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ขณะให้บริการ	3 89	0 695	พอใจ
รวม	3 98	0 613	พอใจ

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ รายด้านอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3 98$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาในเรื่องที่ไม่เข้าใจ ($\bar{X} = 4 08$) รองลงมาคือ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ขณะให้บริการ ($\bar{X} = 3 89$)

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S D	แปลผล
ลักษณะทางกายภาพ			
1 มีการใช้ระบบเสียงตามสายในการบริการ	3.92	0.661	พอใจ
2 มีสถานที่เพียงพอสำหรับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือใช้กรอกแบบคำขอ	3.88	0.665	พอใจ
รวม	3.89	0.579	พอใจ

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ รายด้าน อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 3.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ มีการใช้ระบบเสียงตามสายในการบริการ ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือ มีสถานที่เพียงพอสำหรับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือใช้กรอกแบบคำขอ ($\bar{X} = 3.88$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แสดงเป็นรายข้อ

ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	$\bar{X}$	S D	แปลผล
1 ภาพลักษณ์ ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี ที่เป็นหน่วยงานของรัฐ	3.84	0.659	ดี
2 ชื่อเสียงที่ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	3.77	0.650	ดี
3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการยื่นคำขอ หนังสือคนประจำเรือที่ส่วนคนประจำ เรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และ พาณิชยนาวี	3.75	0.622	ดี
4 ความสะดวกขณะใช้บริการที่ส่วนคน ประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและ พาณิชยนาวี	3.68	0.764	ดี
5 ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือต่อการ ให้บริการงานหนังสือคนประจำเรือ ที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	3.80	0.714	ดี
6 ระเบียบ วิธีการปฏิบัติ และขั้นตอนใน การให้บริการงานหนังสือคนประจำ เรือ ที่กรมการขนส่งทางน้ำและ พาณิชยนาวี	3.94	0.634	ดี
7 ระยะเวลาในการขอรับหนังสือคน ประจำเรือจาก 7 วัน ลดขั้นตอนลง เหลือ 3 วัน ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	4.08	0.702	ดี

ตาราง 27 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการ ขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	$\bar{X}$	S D	แปลผล
8 กริยามารยาท การแต่งกาย และมนุษย์ สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี	4 02	0 612	ดี
9 การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ในการมายื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทาง น้ำและพาณิชยนาวี	3 95	0 689	ดี
10 ความโปร่งใส ตรงไปตรงมาในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำ เรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชย นาวี	3 90	0 696	ดี
รวม	3 87	0 488	ดี

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี อยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ระยะเวลาในการขอรับหนังสือคนประจำเรือจาก 7 วัน ลดขั้นตอนลงเหลือ 3 วัน ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ กริยามารยาท การแต่งกาย และมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี ($\bar{X} = 4.02$) การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ในการมายื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ($\bar{X} = 3.95$) ระเบียบวิธีการปฏิบัติ และขั้นตอนในการให้บริการงานหนังสือคนประจำเรือ ที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ($\bar{X} = 3.94$) ความโปร่งใส ตรงไปตรงมาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี ($\bar{X} = 3.90$) ภาพลักษณ์ ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี ที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ($\bar{X} = 3.84$) ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือต่อการให้บริการงานหนังสือคนประจำเรือ ที่กรมการ

ขนส่งทางน้ำและพาณิชย์ ($\bar{X} = 3.80$) ชื่อเสียงที่ของส่วนบุคคลประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชย์ ($\bar{X} = 3.77$) ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือที่ส่วนบุคคล ประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชย์ ($\bar{X} = 3.75$) และความสะดวกขณะใช้บริการที่ ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์ ($\bar{X} = 3.68$)

2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ จำนวน 30 ชุด (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

3 นำผลที่ได้ไปปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานและวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งค่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยบัญชา 2545)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
		แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

ได้ค่าความเชื่อมั่นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9577

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9398

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9462

แบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 9770

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจที่ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิเพื่อช่วยในการสร้างความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เพื่อนำข้อมูลไปช่วยในการสร้างแบบสอบถาม โดยที่แหล่งข้อมูลได้มาจากแหล่งเหล่านี้

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S D	t	df	Sig
ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ	ชาย	4.02	0.490	2.175*	383	0.030
	หญิง	3.90	0.455			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ชาย	4.02	0.575	1.960	383	0.051
	หญิง	3.89	0.559			
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	ชาย	3.99	0.552	2.489*	383	0.013
	หญิง	2.83	0.551			
ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	ชาย	3.95	0.634	2.345*	383	0.020
	หญิง	3.78	0.585			

ตาราง 28 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S D	t	df	Sig
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	4.02	0.596	0.881	383	0.379
	หญิง	3.96	0.499			
ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม	ชาย	3.75	0.673	2.157*	383	0.032
	หญิง	3.58	0.552			
ความพึงพอใจโดยรวม	ชาย	3.96	0.468	2.529*	383	0.012
	หญิง	3.83	0.410			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า Sig. มีค่า 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สูงกว่าเพศหญิง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ พบว่า Sig. มีค่า 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ สูงกว่าเพศหญิง

ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ พบว่า Sig. มีค่า 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ สูงกว่าเพศหญิง

ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ พบว่า Sig. มีค่า 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อ

การบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ สูงกว่าเพศหญิง

ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งแวดล้อม พบว่า Sig มีค่า 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ สูงกว่าเพศหญิง

ส่วนผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า Sig มีค่า 0.051 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า Sig มีค่า 0.379 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อพิจารณารายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ	ระหว่างกลุ่ม	1 210	3	403	1 728	161
	ภายในกลุ่ม	88 891	381	233		
	รวม	90 101	384			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	872	3	291	882	450
	ภายในกลุ่ม	125 565	381	330		
	รวม	126 437	384			
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1 069	3	356	1 153	328
	ภายในกลุ่ม	117 820	381	309		
	รวม	118 890	384			
ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	ระหว่างกลุ่ม	2 525	3	842	2 167	092
	ภายในกลุ่ม	147 982	381	388		
	รวม	150 506	384			
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2 059	3	686	2 109	099
	ภายในกลุ่ม	124 010	381	325		
	รวม	126 070	384			
ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1 667	3	556	1 328	265
	ภายในกลุ่ม	159 408	381	418		
	รวม	161 075	384			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1 214	3	405	1 944	122
	ภายในกลุ่ม	79 280	381	208		
	รวม	80 493	384			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของของผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวม ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.122 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.161 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.450 มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.328 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.092 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.099 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.265 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 3 ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อพิจารณารายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ	ระหว่างกลุ่ม	1.893	4	473	2.039	0.88
	ภายในกลุ่ม	88.208	380	232		
	รวม	90.101	384			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.753	4	938	2.906*	0.22
	ภายในกลุ่ม	122.684	380	323		
	รวม	126.437	384			
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2.670	2	1.418	4.758**	0.01
	ภายในกลุ่ม	113.220	382	298		
	รวม	118.890	384			
ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	ระหว่างกลุ่ม	8.290	2	2.073	5.538**	0.00
	ภายในกลุ่ม	142.216	382	374		
	รวม	150.506	384			

ตาราง 30 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1 684	4	421	1 286	275
	ภายในกลุ่ม	124 385	380	327		
	รวม	126 070	384			
ด้านสถานที่ให้บริการและ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5 492	4	1 373	3 354*	010
	ภายในกลุ่ม	155 583	380	409		
	รวม	161 075	384			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3 181	4	795	3 909**	004
	ภายในกลุ่ม	77 312	380	203		
	รวม	80 493	384			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวม ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มีค่า Sig เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ พบว่า ค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.088 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.275 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า มีความแตกต่างในรายคู่ใดบ้าง จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ได้ดังนี้

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา 4 10	มัธยมศึกษาตอนต้น 4 10	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช 3 92	อนุปริญญา / ปวส 3 80	ปริญญาตรีขึ้นไป 3 91
ประถมศึกษา	4 10		- 006 (954)	175* (045)	294** (001)	185* (023)
มัธยมศึกษาตอนต้น	4 10			182 (057)	300** (002)	192** (033)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	3 92				118 (099)	010 (866)
อนุปริญญา / ปวส	3 80					- 108 (093)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3 91					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 31 แสดงว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า Sig เท่ากับ 045 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช โดยผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม มากกว่าผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 175

และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช กับ อนุปริญญา/ปวส พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.099 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช กับ ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.866 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส กับ ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.093 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	อนุปริญญา / ปวส	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.21	4.16	4.00	3.94	3.92
ประถมศึกษา	4.21		0.52 (.705)	.211 (.055)	.274* (.016)	.294** (.004)
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.16			.159 (.185)	.222 (.073)	.241* (.034)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	4.00				.063 (.484)	.082 (.276)
อนุปริญญา / ปวส	3.94					.019 (.812)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.92					

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.185 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับ อนุปริญญา/ปวส. จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.073 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย กับ อนุปริญญา/ปวส. จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.484 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. กับ ปริญญาตรีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.276 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. กับ ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.812 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	อนุปริญญา / ปวส	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4 22	4 17	3 93	3 83	3 91
ประถมศึกษา	4 22		050 (709)	293** (006)	397** (000)	309** (002)
มัธยมศึกษาตอนต้น	4 17			243* (035)	346** (004)	259* (018)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	3 93				103 (233)	015 (829)
อนุปริญญา / ปวส	3 83					- 087 (260)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3 91					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 33 แสดงว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า Sig เท่ากับ 006 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช โดยผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ มากกว่าผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 293

ที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ มากกว่าผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 259

สวนผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.709 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย กับ อนุปริญญา/ปวส พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.233 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช กับ ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.829 มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส กับ ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.260 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	อนุปริญญา / ปวส	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4 20	4 12	3 89	3 68	3 92
ประถมศึกษา	4 20		078 (598)	313** (009)	516** (000)	279* (012)
มัธยมศึกษาตอนต้น	4 12			234 (070)	437** (001)	200 (101)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	3 89				202* (037)	034 (674)
อนุปริญญา / ปวส	3 68					- 237** (007)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3 62					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 34 แสดงว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า Sig เท่ากับ 009 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช โดยผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มากกว่าผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 313

ตรีขึ้นไป โดยผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ มากกว่าผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 237

ส่วนผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษากับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.598 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.070 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.101 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช กับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.674 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	อนุปริญญา / ปวส	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3 82	3 96	3 68	3 50	3 74
ประถมศึกษา	3 82		- 138 (376)	139 (261)	313* (015)	081 (482)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3 96			278* (040)	452** (001)	220 (085)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	3 68				173 (087)	- 058 (496)
อนุปริญญา / ปวส	3 50					- 231* (011)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3 74					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 35 แสดงว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับ อนุปริญญา /ปวส จากการวิเคราะห์ พบว่าค่า Sig เท่ากับ 015 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา /ปวส โดยผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มากกว่าผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา /ปวส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 313

(H₁) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับ กับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.085 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช กับ อนุปริญญา/ปวส พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.087 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช กับ ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.496 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 สถานภาพสมรส แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

H₁ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	S D	t	df	Sig
ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ	โสด	3.99	506	- 346	383	730
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้ายฯ	4.01	428			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	โสด	3.96	593	-1.400	383	162
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้ายฯ	4.05	519			
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	โสด	3.93	564	- 1.079	383	281
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้ายฯ	4.00	534			
ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	โสด	3.92	589	366	383	714
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้ายฯ	3.89	709			
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	โสด	4.03	543	1.078	383	282
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้ายฯ	3.96	638			
ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม	โสด	3.72	637	490	383	625
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้ายฯ	3.68	673			
ความพึงพอใจโดยรวม	โสด	3.92	454	- 148	383	883
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้ายฯ	3.93	468			

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า Sig มีค่า 0.883 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ พบว่า Sig มีค่า 0.730 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า สถานภาพโสดที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า Sig มีค่า 0.162 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน

หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า สถานภาพโสดที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ พบว่า Sig มีค่า 0.281 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ พบว่า Sig มีค่า 0.714 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า Sig มีค่า 0.282 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม พบว่า Sig มีค่า 0.625 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อพิจารณารายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านระบบงานหนังสือคน ประจำเรือ	ระหว่างกลุ่ม	1 134	4	284	1 211	306
	ภายในกลุ่ม	88 967	380	234		
	รวม	90 101	384			
ด้านความรวดเร็วในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	538	4	134	406	805
	ภายในกลุ่ม	125 900	380	331		
	รวม	126 437	384			
ด้านการให้ความรู้และการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2 097	2	524	1 705	148
	ภายในกลุ่ม	116 793	382	307		
	รวม	118 890	384			
ด้านการนำเอาเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้	ระหว่างกลุ่ม	1 953	2	488	1 249	290
	ภายในกลุ่ม	148 554	382	391		
	รวม	150 506	384			
ด้านบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	898	4	224	682	605
	ภายในกลุ่ม	125 172	380	329		
	รวม	126 070	384			
ด้านสถานที่ให้บริการและ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1 066	4	266	633	639
	ภายในกลุ่ม	160 010	380	421		
	รวม	161 075	384			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	583	4	146	693	597
	ภายในกลุ่ม	79 910	380	210		
	รวม	80 493	384			

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวม ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.597 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ มีค่า Sig เท่ากับ 0.306 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.805 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.148 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.290 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.605 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มีค่า Sig เท่ากับ 0.639 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อมีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อพิจารณารายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 38 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ	ระหว่างกลุ่ม	2.380	4	595	2.578*	0.037
	ภายในกลุ่ม	87.720	380	231		
	รวม	90.101	384			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.077	4	269	8.16	0.015
	ภายในกลุ่ม	125.360	380	330		
	รวม	126.437	384			
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	622	2	155	500	0.736
	ภายในกลุ่ม	118.268	382	311		
	รวม	118.890	384			
ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.842	2	461	1.177	0.320
	ภายในกลุ่ม	148.664	382	391		
	รวม	150.506	384			

ตาราง 38 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	619	4	155	469	758
	ภายในกลุ่ม	125 450	380	330		
	รวม	126 070	384			
ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3 958	4	990	2 393*	050
	ภายในกลุ่ม	157 117	380	413		
	รวม	161 075	384			
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1 046	4	262	1 251	289
	ภายในกลุ่ม	79 447	380	209		
	รวม	80 493	384			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมในการทดสอบ เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.289 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ มีค่า Sig เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มีค่า Sig เท่ากับ 0.050 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.515 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผล

ต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.736 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.320 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มีค่า Sig เท่ากับ 0.758 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า มีความแตกต่างในรายคู่ใดบ้าง จึงนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ได้ดังนี้

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	6,500-11,799 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาทขึ้นไป
		3 89	3 70	3 97	3 80	3 97
6,500-11,799 บาท	3 89		0 189** (004)	- 077 (401)	095 (349)	0 073 (393)
11,800-17,099 บาท	3 70			- 267* (010)	- 094 (401)	- 263* (007)
17,100-22,399 บาท	3 97				173 (183)	004 (970)
22,400-27,699 บาท	3 80					- 169 (178)
27,700 บาทขึ้นไป	3 97					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 39 แสดงว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500-11,799 บาท กับรายได้ 11,800-17,099 บาท พบว่าค่า Sig เท่ากับ 004 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500-11,799 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 11,800-17,099 บาท โดยผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500-11,799 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ มากกว่าผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 11,800-17,099 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 189

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท กับรายได้ 17,100-22,399 บาท พบว่าค่า Sig เท่ากับ 010 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้าน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 17,100-22,399 บาทกับ 27,700 บาทขึ้นไป พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.970 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 22,400-27,699 บาทกับ 27,700 บาทขึ้นไป พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.178 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายคู่ของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	6,500-11,799 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาทขึ้นไป
		3.73	3.61	3.70	3.46	3.92
6,500-11,799 บาท	3.73		117 (180)	034 (783)	271* (046)	-188 (100)
11,800-17,099 บาท	3.61			-083 (546)	154 (302)	-305* (019)
17,100-22,399 บาท	3.70				237 (170)	222 (156)
22,400-27,699 บาท	3.46					-459** (006)
27,700 บาทขึ้นไป	3.92					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 40 แสดงว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500-11,799 บาท กับรายได้ 22,400-27,699 บาท พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.46 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 11,800-17,099 บาทกับ 17,100-22,399 บาท พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.546 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 11,800-17,099 บาทกับ 22,400-27,699 บาท พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.302 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 17,100-22,399 บาทกับ 22,400-27,699 บาท พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.170 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 17,100-22,399 บาทกับ 27,700 บาทขึ้นไป พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.156 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	การติดต่อ	$\bar{X}$	S D	t	df	Sig
ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ	มาด้วยตนเอง	4.01	484	2.034*	383	.043
	ผู้ประกอบการพามา	3.88	469			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	มาด้วยตนเอง	4.01	576	1.847	383	.066
	ผู้ประกอบการพามา	3.87	544			
ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	มาด้วยตนเอง	3.98	549	2.362*	383	.019
	ผู้ประกอบการพามา	3.80	571			
ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	มาด้วยตนเอง	3.92	615	.747	383	.456
	ผู้ประกอบการพามา	3.86	683			
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มาด้วยตนเอง	4.03	572	1.706	383	.089
	ผู้ประกอบการพามา	3.89	567			
ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม	มาด้วยตนเอง	3.73	640	1.768	383	.078
	ผู้ประกอบการพามา	3.57	673			
ความพึงพอใจโดยรวม	มาด้วยตนเอง	3.95	449	2.168*	383	.031
	ผู้ประกอบการพามา	3.81	485			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือของผู้ขอหนังสือประจำเรือที่มีต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ขอหนังสือที่มาด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีสูงกว่าผู้ขอหนังสือที่ผู้ประกอบการพามา

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.456 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.078 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ พบว่า พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ขอหนังสือที่มาด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีสูงกว่าผู้ขอหนังสือที่ผู้ประกอบการพามา

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ พบว่า พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ขอหนังสือที่มาด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีสูงกว่าผู้ขอหนังสือที่ผู้ประกอบการพามา

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

H_1 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดัง

ตาราง 42 แสดงผลการทดสอบความความคิดเห็นโดยรวมที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig
ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ	ชาย	3.91	0.494	3.069**	383	0.002
	หญิง	3.74	0.449			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีต่อความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยรวม พบว่า เพศของผู้ขอหนังสือประจำเรือมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ซึ่งหมายความว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

นาวิ แดกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีสูงกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2.2 อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

H_1 อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่าง

สำหรับการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 43

ตาราง 43 แสดงผลการทดสอบความความคิดเห็นโดยรวมที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	804	3	268	1.124	0.339
	ภายในกลุ่ม	90.806	381	.238		
	รวม	91.610	384			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.132	4	.533	2.263	0.062
	ภายในกลุ่ม	89.478	380	.235		
	รวม	91.610	384			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.075	4	.019	.078	.989
	ภายในกลุ่ม	91.535	380	.241		
	รวม	91.610	384			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2.900	4	.725	3.106*	0.016
	ภายในกลุ่ม	88.710	380	.233		
	รวม	91.610	384			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 43 พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ได้ดังนี้
 ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.164 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ ส่วนคนประจำเรือไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.62 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตาม อาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.989 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ความความคิดเห็นโดยรวมของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่า แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อพิจารณารายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 44

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่ารายของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านความคิดเห็นโดยรวมที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	6,500-11,799 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาทขึ้นไป
		3 89	3 70	3 97	3 80	3 97
6,500-11,799 บาท	3 89		189** (004)	- 077 (401)	095 (349)	073 (393)
11,800-17,099 บาท	3 70			- 267* (010)	- 094 (401)	- 263* (007)
17,100-22,399 บาท	3 97				173 (183)	004 (970)
22,400-27,699 บาท	3 80					- 169 (178)
27,700 บาทขึ้นไป	3 97					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 44 ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500-11,799 บาท กับ 11,800-17,099 บาท พบว่าค่า Sig เท่ากับ 004 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500-11,799 บาท มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 11,800-17,099 บาท โดยผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500-11,799 บาท มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี มากกว่าผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 11,800-17,099 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 189

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท กับ 17,100-22,399 บาท พบว่าค่า Sig เท่ากับ 010 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย์นาวี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้

(H₁) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือกรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีรายได้ 22,400-27,699 บาทกับ 27,700 บาทขึ้นไป พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.178 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) ซึ่งหมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือกรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ ไม่แตกต่างกัน

H₁ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ แตกต่างกัน

ตาราง 45 แสดงผลการทดสอบความความคิดเห็นโดยรวมที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพสมรส	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S D	t	df	Sig
ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ	โสด	3.86	4.91	-6.04	383	.547
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย ฯลฯ	3.89	4.83			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยรวม พบว่า สถานภาพสมรสของผู้ขอหนังสือประจำเรือมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.547 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) ซึ่งหมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ ที่แตกต่างกันมีผลต่อ
ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้**

H_0 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

H_1 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน

ตาราง 46 แสดงผลการทดสอบความคิดเห็นโดยรวมที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตามการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	การติดต่อ	$\bar{X}$	S D	t	df	Sig
ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ	มาด้วยตนเอง	3.88	484	1.443	383	.150
	ผู้ประกอบการพามา	3.78	503			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยรวม พบว่า สถานภาพสมรสของผู้ขอหนังสือประจำเรือมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ เมื่อพิจารณาพบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.150 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สมมติฐานที่ 3.1 ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

H_1 ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

โดยใช้วิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ตัวแปรที่ศึกษา	ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig 2-tailed	
ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ	774**	000	ระดับสูงและมีทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 774 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง กล่าวคือ

เมื่อผู้ขอหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่มากขึ้น จะทำให้ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานที่ 3 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายด้าน กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

H_1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายด้าน มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

โดยใช้วิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกเป็นรายด้าน

ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่			
1 ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ	597**	000	ปานกลาง
2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	633**	000	ปานกลาง
3 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์	490**	000	ปานกลาง
4 ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	560**	000	ปานกลาง
5 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	663**	000	ปานกลาง
6 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม	726**	000	สูง (และทิศทางเดียวกัน)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็นรายด้าน กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยใช้วิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือกับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 597 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อผู้ขอหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือมากขึ้น จะทำให้ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 633 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อผู้ขอหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น จะทำให้ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง -

3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 490 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อผู้ขอหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์มากขึ้น จะทำให้ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า

ว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 560 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อผู้ขอหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้มากขึ้น จะทำให้ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 663 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อผู้ขอหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะทำให้ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

6 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งแวดล้อมกับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 726 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้ขอหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อมมากขึ้นจะทำให้ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับ
ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สถิติที่ใช้ในการ
ทดสอบ ได้แก่ สถิตีสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Product Moment Correlation
Coefficient สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้**

**สมมติฐานที่ 4.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับ
ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี**

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคน
ประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

H_1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคน
ประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

โดยใช้วิเคราะห์สถิตีสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment
Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

โดยใช้วิเคราะห์สถิตีสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment
Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ กับ
ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ตัวแปรที่ศึกษา	ภาพลักษณ์ของส่วนคน ประจำเรือ		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig 2-tailed	
ความพึงพอใจใน การให้บริการ	818**	000	ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั่นคือ
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กับ
ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 818 มีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 01 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง

กล่าวคือ เมื่อผู้ขอหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น จะทำให้ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานที่ 4 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

H_1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

โดยใช้วิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกเป็นรายด้าน

ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
1 ด้านความน่าเชื่อถือ	512**	000	ปานกลาง
2 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	719**	000	สูง
3 ด้านความมั่นใจได้	652**	000	ปานกลาง
4 ด้านการเข้าถึงจิตใจ	636**	000	ปานกลาง
5 ด้านลักษณะทางกายภาพ	744**	000	สูง
			(และมีทิศทางเดียวกัน)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 744 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อผู้ขอหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพมากขึ้น จะทำให้ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีเพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายของการศึกษาดังนี้

1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในด้านของ

- 1 1 ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ
- 1 2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
- 1 3 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์
- 1 4 ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้
- 1 5 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1 6 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม

2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกรติดต่อกับหนังสือคนประจำเรือ

3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือในการบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ครั้งนี้ ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1 เพื่อหน่วยงานราชการใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนา และวางแผนนโยบายการให้บริการแก่ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อไป

2 เพื่อเป็นข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือและภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือและภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีในการบริการ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่ส่วนคนประจำเรือเพื่อไปประกอบอาชีพเป็นลูกเรือเดินทะเล ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์ตามระเบียบกรมเจ้าท่าว่าด้วยคนประจำเรือเดินทะเล พ.ศ. 2541 หมวด 2 ข้อ 7 2 ที่ยื่นคำร้องขอมีหนังสือคนประจำเรือที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มายื่นคำร้องขอมีหนังสือคนประจำเรือที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำนวน 385 คน

สมมติฐานของการวิจัย

1 ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีแตกต่างกัน

2 ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

3 ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4 1 ความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4 2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4 3 ความมั่นใจได้ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4 4 การเข้าถึงจิตใจ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4 5 ลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลโดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วน ประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก สร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดดังนี้

- 1 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 1 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 1 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 1 4 สถานภาพการสมรส ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 1 5 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 1 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 1 7 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ

(Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ในด้านการนำเอา

เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งแวดล้อม เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดมาตรวัดแบบ Likert Scale ใน 6 ด้าน โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9577

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจ และลักษณะทางกายภาพ จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดมาตรวัดแบบ Likert Scale โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9398

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดมาตรวัดแบบ Likert Scale โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 9462

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่างของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี วิธีดำเนินการเก็บข้อมูลที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยทำการเก็บข้อมูลในวันเวลาทำงานราชการ โดยก่อนที่ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจะทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้จนครบ จำนวน 385 ชุด โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้นประมาณ 6 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังต่อไปนี้

1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ

2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test และ One Way ANOVA (F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรม รวมถึงการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมโดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 6,500 -11,799 บาท และมีการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือโดยมาติดต่อด้วยตนเอง

2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

2.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ รายงาน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการของส่วนคนประจำเรือ การยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ แบบฟอร์มในการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ การตรวจสอบเอกสาร หลักฐานในการยื่นคำขอ มีตัวอย่างในการกรอกเอกสารแสดงไว้ในบริเวณที่ให้บริการ มีแบบฟอร์มในการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ มีบริการเพียงพอ และการให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับพอใจ

2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ รายงาน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำทุกขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการสอบถาม อยู่ในระดับพอใจอย่างมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำทุกขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการสอบถาม การให้บริการตามลำดับก่อนหลังที่มาจริง การพัฒนาระบบการทำงานให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม ความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการในครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีเพียงพอ และระยะเวลาที่ให้บริการในครั้งนี้ ตั้งแต่ต้นจนจบ อยู่ในระดับพอใจ

2.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ รายงาน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบข้อสงสัยและแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ การใช้สื่อในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนประจำเรือ การจัดเตรียมเอกสาร และมีคำแนะนำในการบริการอย่างเพียงพอ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและวิธีการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย อยู่ในระดับพอใจ

2.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้รายงาน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการค้นหาประวัติคนประจำเรือ มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน และมีการตอบข้อสงสัย ปัญหาต่างๆ ผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับพอใจ

2 5 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ รายด้าน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการหญิงชายเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่พอใจกับผู้ใช้บริการทุกๆ คน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเป็นมิตร เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย พูดชัดเจน ไม่วกวน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับพอใจ

2 6 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม รายด้าน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ สถานที่ตั้งของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สถานที่ตั้งชัดเจน มองหาได้ง่าย บรรยากาศในส่วนคนประจำเรือ การทำผังบอกสถานที่บริการในแต่ละงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลความเรียบร้อย ความสะอาดของห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ อยู่ในระดับพอใจ

3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

3 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรายด้าน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วนของเอกสาร หลักฐานที่ได้รับ และระยะเวลาในการตรวจสอบประวัติคนประจำเรือ อยู่ในระดับพอใจ

3 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรายด้าน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการ การลดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติที่ไม่จำเป็น อยู่ในระดับพอใจ

3 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรายด้าน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรอบรู้กฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ ให้บริการแก่ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือทุกคนเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับพอใจ

3 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรายด้าน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาในเรื่องที่ไม่เข้าใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ขณะให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ

3 5 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรายด้าน อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้ระบบเสียงตามสายในการบริการ มีสถานที่เพียงพอสำหรับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือใช้กรอกแบบคำขอ อยู่ในระดับพอใจ

4 ผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ

ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการขอรับหนังสือคนประจำเรือจาก 7 วัน ลดขั้นตอนลงเหลือ 3 วัน ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี รองลงมาคือ กิริยามารยาท การแต่งกาย และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทาง

น้ำและพาณิชยนาวิ การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ในการมายื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติ และขั้นตอนในการให้บริการงานหนังสือคนประจำเรือ ที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ ความโปร่งใส ตรงไปตรงมาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ ภาพลักษณ์ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ ที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือต่อการให้บริการงานหนังสือคนประจำเรือ ที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ ชื่อเสียงที่ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ และความสะดวกขณะใช้บริการที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ อยู่ในระดับดี

5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และการติดต่อขอหนังสือที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

5 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

5 2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน

5 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

5 4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

5 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

5 6 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ

6 1 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวิ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

6 2 อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

6 3 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

6 4 สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

6 5 อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

6 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

6 7 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน

7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

7 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

7 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

7 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

7 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

7 5 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

7 6 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

8 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

8 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

8 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

8 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

8 5 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

8 6 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมุติฐาน ได้ดังนี้

1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และการติดต่อขอหนังสือที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า

1 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิชัย ศีลวิฑพงค์ (2546 : 55) ได้ศึกษาภาพพจน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาอำเภอเมืองนครปฐมในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเขตอำเภอเมืองนครปฐม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมั่นคงน่าเชื่อถือ ด้านพนักงาน และด้านสภาพแวดล้อมของอาคารที่ทำการ มีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเขตอำเภอเมืองนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 และสอดคล้องกับ เบญจมาภรณ์ มะวิญชร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สมรสแล้วเป็นส่วนใหญ่ เพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน โดยเพศชายมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับ ฉัตรชัย คงสุข (2535 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง " ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกวดตาการและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด" พบว่ามิติสถานที่ มิติด้านบริการ มิติคุณภาพ ของผลผลิตที่ให้บริการ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ

ระดับปานกลาง สวมมิติด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และมิติด้านระบบการให้บริการ ผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์ดี

1 2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ พิกุล ทองมา (2543) ได้ทำวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาย่อย อุโมงค์ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนมากเป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 41 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการของธนาคารในระยะเวลา 4 ปี ลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านพนักงาน และด้านการบริการ ตามลำดับ และ อายุของลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับสิทธิชัย ศีลวัตพงศ์ (2546 : 58) ได้ศึกษาภาพพจน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเขตอำเภอเมืองนครปฐมในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาเขตอำเภอเมืองนครปฐม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงน่าเชื่อถือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านกิจกรรมสังคม มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และสอดคล้องกับ รุ่งรัตน์ ศรีวรรณวิทย์ (2547 : 73) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เฮอร์เทซ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านการยอมรับนับถือความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ (2547 : 83) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับ ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow 1954 : 90) ได้กล่าวว่ามนุษย์ต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม ต้องการให้คนอื่นนิยมชมชอบ ยกย่องสรรเสริญ ดังนั้น พนักงานที่ได้รับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับเงินเดือนเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ อมร ราชณรงค์ (2521) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาสูงตั้งแต่ระดับ ปริญญาตรีขึ้นไปจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ได้อย่างเข้มแข็งกว่าข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี และสอดคล้องกับ พงษ์ศักดิ์ โกมลเสน (2537) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและครู - อาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า ครู-อาจารย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันตามไปด้วย

1 4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับพนักงานที่มีระดับสถานภาพแตกต่าง

กัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งไปสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดก็มีภาวะที่ต้องการรับผิดชอบคล้ายๆ กันกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วเช่นกัน อาทิ ความต้องการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในครอบครัว การผ่อนบ้าน รถยนต์ หรือ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ จิปาถะ เจกเซน พนักงานที่มีครอบครัวแล้ว ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตันติมา รัตนลาภ (2545 : 75) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติงาน บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติงานของบริษัทแอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)(สำนักงานใหญ่) จำแนกตามสถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

15 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชารทิพย์ สุขสายชล (2546 : 47) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิผลของงานนั้น ได้แก่ รายได้หรือเงินเดือนเป็นพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในให้กับบุคคลในการทำงานในองค์กรนั้นๆ เพราะรายเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ถนัดกิจ น่วมอินทร์ (2537 : 64) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษโลก ภาคเหนือ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow 1970 : 80-91) กล่าวว่า บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมสนองความต้องการของร่างกายได้มากกว่า อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำหรือปานกลาง และสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2539 : 134) ที่กล่าวว่า เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงานและเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้มีเงินเดือนต่ำ

16 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการ ของเจ้าหน้าที่โดยรวม แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับวาสนา พฤทธิพงษ์ศิริ (2544) ได้ทำวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำ มีความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในระดับสูง สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ และความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวัง ที่มีต่อการให้บริการ ในขณะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความ

คาดหวังที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับ พีรภัทร เจริญสุวรรณ (2547 : 87) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับ ปานกลาง แต่มีระดับความพึงพอใจรายข้อในด้านความสามัคคีและความร่วมมือของบุคคลในหน่วยงานที่มีความพึงพอใจในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าพนักงานในแต่ละฝ่ายมีการปฏิบัติงานร่วมกันตลอด มีลักษณะงานที่จะต้องประสานงานและสำนักงานเป็นกลุ่ม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน เพื่อให้ได้ผลงานออกมาเป็นที่ถูกใจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับ Witt&Nye (1992) ซึ่งกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive Colleagues) ว่าผู้ปฏิบัติงานในองค์การนอกจากจะมีความต้องการผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หรือความสำเร็จจากการปฏิบัติงานที่เห็นเด่นชัด สามารถมองเป็นรูปธรรมได้แล้ว เขายังมีความต้องการทางสังคม คือ การรวมกลุ่มกับผู้ปฏิบัติงานอื่น ความเป็นกันเอง มิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความรักความสามัคคี ความรู้สึกดี ๆ ที่เกิดจากประสบการณ์ร่วมกัน สภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานจำก่อให้เกิด ความผูกพัน และเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้สูงขึ้นได้

2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และการติดต่อขอหนังสือที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และระดับความรู้เกี่ยวกับงานคนประจำเรือ

2.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิชัย ศีลวัตพงศ์ (2546 : 55) ได้ศึกษาภาพพจน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาอำเภอเมืองนครปฐมในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเขตอำเภอเมืองนครปฐม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมั่นคงน่าเชื่อถือ ด้านพนักงาน และด้านสภาพแวดล้อมของอาคารที่ทำการ มีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเขตอำเภอเมืองนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ

2.2 อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ประสงค์ ตั้งกิตติมศักดิ์ (2547 : 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น ผลการศึกษาพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่นไม่แตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้เพราะความสามารถในการจัดบริการได้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคแก่ผู้รับบริการเช่นการให้บริการลูกค้าตามลำดับการมาก่อน-หลัง พนักงานมี

ความอ่อนโยนต่อลูกค้าทุกระดับอาชีพ ไม่เลือกบริการลูกค้าเป็นพิเศษเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน และสอดคล้องกับ เยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม (2547 : 75) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานธนาคาร มีวุฒิภาวะแล้วย่อมเข้าใจในการให้บริการของฝ่ายสำนักงานอย่างดีมากกว่าช่วงอายุวัยรุ่น และวัยเด็ก และสอดคล้องกับ ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ เยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม (2547 : 75) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีการศึกษาต่างกันไม่มีความรู้สึกว่าได้ได้รับการบริการไม่เสมอภาคมีความเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ เซาวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2541 : 26-27) กล่าวว่า การให้บริการควรให้บริการอย่างมีความยุติธรรม ความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร ใครมาก่อนก็ได้ก่อน ไม่ดูฐานะ ศักดิ์ยศ วัยวุฒิ คุณวุฒิ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการลัดคิว และเอาเปรียบ

2.4 สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ เยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม (2547 : 75) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายสำนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะฝ่ายสำนักงานได้ให้บริการกับทางพนักงานทั้ง 3 ด้านอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าสถานภาพสมรสจะแตกต่างกันหรือไม่ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลชน ธนวงศ์ธร (2528) ได้กล่าวว่าความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ตลอดจนให้ความเสมอภาคกับการบริการที่จัดขึ้นจะต้องให้แก่ผู้นามาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่คนใดคนหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างอย่างเห็นชัด

2.5 อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ อัมพร จันทรแก้ว (2540) ได้ทำวิจัยเรื่องภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการ

รับรู้ของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และการ ได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) และสอดคล้องกับจิตรา วิแก้ว (2546 : 110) ได้ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ชสมก ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ชสมก ข้อค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางปรับอากาศต่อวัน ไม่แตกต่างกัน

2.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับวาสนา พุทธิพงษ์ศิริ (2544) ได้ทำวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสารภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารและการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 431 คน ผลการศึกษาระดับการเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำ มีภาพลักษณ์โดยรวมในระดับเป็นกลาง มีความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในระดับสูง และมีความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาพลักษณ์ และความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความคาดหวัง ที่มีต่อการให้บริการ ในขณะที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 2) ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 3) ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 4) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงาน เขตจากสื่อต่างๆ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่างๆ ไม่แตกต่างกัน 5) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ของ สำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุที่แตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน 6) ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวัง ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวัง

ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของ สำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน 7) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อ การติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุและอาชีพที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน 8) ประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานเขตแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตไม่แตกต่างกัน

3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

3.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ บุตรินทร์ กิงการวัฒน์ (2547 : 51) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์มือถือที่เดินทางมาใช้บริการที่สาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตบริหารนครหลวง 1 ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติด้านการบริการทั่วไปมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์มือถือ 1572 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0.262 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีระดับทัศนคติในด้านการบริการทั่วไปดีขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์มือถือ 1572 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสอดคล้องกับประภาวดี ต่างใจ (2547 : 72) ได้ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจที่มีการจัดงาน โบว์ลิงสัมพันธ์ รัฐ-ที่เอ ของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในปี 2546 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของลูกค้า ด้านบริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดงานโบว์ลิงสัมพันธ์ รัฐ-ที่เอ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเท่ากับ 0.306 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของลูกค้า ด้านบริการมากขึ้นจะทำให้มีความพึงพอใจต่อการจัดมากขึ้นด้วย แต่มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

3.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสิรินดา วรรณะวิภาค (2540) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุม ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงคะแนน เฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ อาจารย์ผู้สอน อาคารสถานที่ การบริการนักศึกษา และกิจกรรมนักศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่าด้านอาจารย์ผู้สอน นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีความพึงพอใจในบุคลิกลักษณะดี เหมาะสมกับการเป็นอาจารย์ระดับมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก อันดับแรก และความเมตตาปราณีของอาจารย์ที่มีต่อนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้ายด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจการให้ความร่วมมือของอาจารย์ ที่ปรึกษาฝ่ายกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก และการจัดกิจกรรมด้าน

การกีฬาของ มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย ด้านการบริการนักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจเวลาในการเปิดบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางอันดับแรก และการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทะเบียนและสถิติที่ดีต่อนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลางอันดับสุดท้าย และ ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความพึงพอใจแสงสว่างภายในห้องเรียน อยู่ในระดับปานกลางอันดับแรก และความเพียงพอของสถานที่จัดให้เล่นกีฬา อยู่ในระดับน้อย อันดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุม ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมใน มหาวิทยาลัยศรีปทุมทั้งในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยนักศึกษาชายมีความพึงพอใจมากกว่า นักศึกษาหญิง สำหรับนักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ นิติศาสตร์ นิเทศศาสตร์และศิลปศาสตร์ ยกเว้นด้านกิจกรรมนักศึกษา และการบริการนักศึกษา นักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

3.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับประภาวดี ต่างใจ (2547 : 73) ได้ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจที่มีการจัดงาน โบว์ลิงสัมพันธ์ รัฐ-ทีเอ ของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในปี 2546 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดงานโบว์ลิงสัมพันธ์ รัฐ-ทีเอ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเท่ากับ 405 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของลูกค้า ด้านบริการมากขึ้นจะทำให้มีความพึงพอใจต่อการจัดมากขึ้นด้วย แต่มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

3.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุภณัฐ์ กรุงเทพ (2547 : 98) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อภาพลักษณ์ Modernine TV ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับสื่อเพื่อรับรู้การเปลี่ยนแปลงเป็น Modernine TV มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ Modernine TV ซึ่งประชาชนจะเกิดทัศนคติที่จากการเรียน จากแหล่งทัศนคติต่างๆ ที่มีอยู่มากมาย

3.5 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับประภาวดี ต่างใจ (2547 : 72) ได้ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจที่มีการจัดงาน โบว์ลิงสัมพันธ์ รัฐ-ทีเอ ของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในปี 2546 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของลูกค้า ด้าน

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดงานโบว์ลิงสัมพันธ์ รัฐ-ทีเอ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าเท่ากับ 191 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของลูกค้า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากขึ้นจะทำให้มีความพึงพอใจต่อการจัดมากขึ้นด้วย แต่มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

3.6 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับประภาวดี ต่างใจ (2547 : 72) ได้ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจที่มีการจัดงาน โบว์ลิงสัมพันธ์ รัฐ-ทีเอ ของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในปี 2546 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของลูกค้า ด้านสถานที่ที่ให้บริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดงานโบว์ลิงสัมพันธ์ รัฐ-ทีเอ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าเท่ากับ 214 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของลูกค้า สถานที่ที่ให้บริการมากขึ้นจะทำให้มีความพึงพอใจต่อการจัดมากขึ้นด้วย แต่มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

4.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับอัมพร จันทรแก้ว (2540) ได้ทำวิจัยเรื่องภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานบริการโรงพยาบาลปทุมธานีเป็นสถานบริการภาครัฐ แห่งหนึ่งดำเนินการตอบสนองนโยบายเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรการ ให้เป็นที่ศรัทธาแก่ผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพ ลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้านพบว่าไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านการบริการ และความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ และด้านการทำคุณประโยชน์ และรับผิดชอบต่อสังคม ($P\text{-value} < 0.05$) ผู้ให้บริการที่มี การได้รับข้อมูลข่าวสารของ โรงพยาบาล สภภาพแวดล้อมในการทำงาน และประเภทยุคผลการ ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน ในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และการได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) ภาพลักษณ์ของบุคลากรตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ส่วนภาพลักษณ์ที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมากเมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบุคลากร ในปัจจุบันและที่คาดหวังพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.001$) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนิน งานของโรงพยาบาลมีสาเหตุจากบุคลากร การบริหาร สภภาพแวดล้อม และ ระบบข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการณ์

บริการ การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลในการพิจารณาปรับปรุง การบริการรวมทั้งใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาแก่บุคลากรและ ประชาชนโดยทั่วไป

4.2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ อัมพร จันทรแก้ว (2540) ได้ทำวิจัยเรื่องภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานบริการโรงพยาบาลปทุมธานีเป็นสถานบริการภาครัฐ แห่งหนึ่งที่ดีดำเนินการตอบสนองนโยบายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ องค์การ ให้เป็นที่ศรัทธาแก่ผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ โรงพยาบาลปทุมธานีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านการบริการ และความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และด้านการทำคุณประโยชน์ และรับผิดชอบต่อสังคม ($P\text{-value} < 0.05$) ผู้ให้บริการที่มี การได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประเภทบุคลากร ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน ในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และการได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) ภาพลักษณ์ของบุคลากรตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ส่วนภาพลักษณ์ที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมากเมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบุคลากร ในปัจจุบันและที่คาดหวังพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.001$) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาลมีสาเหตุจากบุคลากร การบริหาร สภาพแวดล้อมและระบบข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมบริการ การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารและ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลในการพิจารณาปรับปรุง การบริการรวมทั้งใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาแก่บุคลากรและ ประชาชนโดยทั่วไป

4.3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ อัมพร จันทรแก้ว (2540) ได้ทำวิจัยเรื่องภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานบริการโรงพยาบาลปทุมธานีเป็นสถานบริการภาครัฐ แห่งหนึ่งที่ดีดำเนินการตอบสนองนโยบายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ องค์การ ให้เป็นที่ศรัทธาแก่ผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ โรงพยาบาลปทุมธานีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านการบริการ และความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และด้านการทำคุณประโยชน์ และรับผิดชอบต่อสังคม ($P\text{-value} < 0.05$) ผู้ให้บริการที่มี การได้รับข้อมูลข่าวสารของ

โรงพยาบาล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประเภทบุคลากร ที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน ในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และการได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) ภาพลักษณ์ของบุคลากรตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ส่วนภาพลักษณ์ที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมากเมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบุคลากร ในปัจจุบันและที่คาดหวังพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.001$) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาลมีสาเหตุจาก บุคลากร การบริหาร สภาพแวดล้อมและระบบข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมบริการ การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลในการพิจารณาปรับปรุง การบริการรวมทั้งใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาแก่บุคลากรและ ประชาชนโดยทั่วไป

4.4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ อัมพร จันทรแก้ว (2540) ได้ทำวิจัยเรื่องภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานบริการโรงพยาบาลปทุมธานีเป็นสถานบริการภาครัฐ แห่งหนึ่งที่ดีดำเนินการตอบสนองนโยบายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ องค์การ ให้เป็นที่ศรัทธาแก่ผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ โรงพยาบาลปทุมธานีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้านพบว่าไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านการบริการ และความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และด้านการทำคุณประโยชน์ และรับผิดชอบ ($P\text{-value} < 0.05$) ผู้ให้บริการที่มีการได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน ในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และการได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) ภาพลักษณ์ของบุคลากรตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ส่วนภาพลักษณ์ที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมากเมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบุคลากร ในปัจจุบันและที่คาดหวังพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.001$) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาลมีสาเหตุจาก บุคลากร การบริหาร สภาพแวดล้อมและระบบข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมบริการ การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลในการพิจารณาปรับปรุง การบริการรวมทั้งใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาแก่บุคลากรและ ประชาชนโดยทั่วไป

4.5 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ

อัมพร จันทรแก้ว (2540) ได้ทำวิจัยเรื่องภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานบริการโรงพยาบาลปทุมธานีเป็นสถานบริการภาครัฐแห่งหนึ่งที่ดีดำเนินการตอบสนองนโยบายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ องค์การ ให้เป็นที่ศรัทธาแก่ผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ โรงพยาบาลปทุมธานีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านการบริการ และความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และด้านการทำคุณประโยชน์ และรับผิดชอบ (P-value<0.05) ผู้ให้บริการที่มีการได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกัน ในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และการได้รับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value<0.05) ภาพลักษณ์ของบุคลากรตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ส่วนภาพลักษณ์ที่คาดหวัง อยู่ในระดับดีมากเมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของบุคลากร ในปัจจุบันและที่คาดหวังพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value<0.001) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาลมีสาเหตุจากบุคลากร การบริหาร สภาพแวดล้อมและระบบข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมบริการ การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลในการพิจารณาปรับปรุง การบริการรวมทั้งใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาแก่บุคลากรและ ประชาชนโดยทั่วไป

4.6 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสิรินดา วรรณะวิภาต (2540) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านอาคารสถานที่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยนักศึกษาชายมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง สำหรับนักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

1 จากผลการวิจัยที่ได้ จะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีสถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500 -11,799 บาท และมีการติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือโดยมาติดต่อด้วยตนเอง ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ควรพิจารณาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ และนำเสนอข้อมูลดังกล่าวให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี และปัญหาเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การกำกับดูแลการบริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสามารถนำไปพัฒนาการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี และสามารถตอบสนองนโยบายของรัฐบาลได้

2 จากผลการวิจัยที่ได้ จะเห็นว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ และคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การเข้าถึงจิตใจ ความมั่นใจได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับพอใจ ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ควรจัดอบรมทางด้านบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความกระตือรือร้นในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและก่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการกับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ควรมีการเรียนรู้และเพิ่มทักษะสร้างความมั่นใจในการตอบข้อซักถามให้ชัดเจน ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ควรเตรียมความพร้อมในการให้บริการพร้อมทั้งมารยาทในการต้อนรับ ซึ่งความละเอียดอ่อนในการให้บริการเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและผู้ขอหนังสือคนประจำเรืออยากที่จะมาใช้บริการอีก หรือพามุคคลอื่นมาใช้บริการในครั้งต่อไปอีก

3 จากผลการวิจัยที่ได้ จะเห็นว่า ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี โดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี อยู่ในระดับดี ระยะเวลาในการขอรับหนังสือคนประจำเรือจาก 7 วัน ลดขั้นตอนลงเหลือ 3 วัน ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี กริยามารยาท การแต่งกาย และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ในการมายื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ระเบียบ วิธีการปฏิบัติ และขั้นตอนในการให้บริการงานหนังสือคนประจำเรือ ที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ความโปร่งใส ตรงไปตรงมาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ภาพลักษณ์สวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สวนคนประจำเรือต่อการให้บริการงานหนังสือคนประจำเรือ ที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ชื่อเสียงของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือที่สวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี และความสะดวกขณะใช้บริการที่สวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี อยู่ในระดับดี ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ควรเพิ่มศักยภาพขององค์กรในส่วนของการให้บริการ ให้มีความแข็งแกร่งในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ระดับความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีอยู่ในระดับดีที่สุดในฐานะหน่วยงานให้บริการ ความสะดวกสบาย ความชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ดูสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและสถานที่ และภาพลักษณ์ของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีให้มากขึ้น

4 จากผลการวิจัยที่ได้ จะเห็นว่า สิ่งที่จะต้องปรับปรุงในการบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ได้แก่ ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับพอใจ ควรมีการปรับปรุงด้านต่างๆ เหล่านี้ให้ผู้มาขอทำหนังสือคนประจำเรือมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ มากขึ้น โดยมีการจัดฝึกอบรมหรือสัมมนา เพื่อปรับปรุงองค์กรและหน่วยงานให้มีความทันสมัย และเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

5 การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยคิดว่าควรเพิ่มจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยให้มากขึ้นกว่าเดิมเพื่อความถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น

6 ควรจะมีการสำรวจอยู่เสมอถึงความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในทุกๆ จุดของส่วนบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขและลดอุปสรรคขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการกับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือให้มีความพึงพอใจสูงสุด

7 เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีต้องมีการพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการอื่นๆ ได้

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1 ควรทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในสวนภูมิภาคสาขาต่างๆ ของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

2 ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรืออุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน แก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับและขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือและผู้มาใช้บริการทั่วไป เกิดความรวดเร็วและความสะดวกสบายสนองตอบนโยบายของรัฐบาล

3 ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยความต้องการของเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด และต้องการของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี (2546) วารสารกรมเจ้าท่า กรุงเทพฯ สำนักงาน
เลขานุการกรม
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2545) การวิเคราะห์สถิติ, สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย กรุงเทพฯ
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กุลธน ธนาพงศธร (2530) ประโยชน์และการบริการ กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช
- คุณวุฒิ คนฉลาด (2534) พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษาใน การบริหารและการนิเทศการศึกษา
เบื้องต้น ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา
- จิราภรณ์ สีขาว (2536) ภาพลักษณ์สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหาร
การศึกษาระดับสูง วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหาร บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) ภาคนิพนธ์ สม (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์) กาญจนบุรี บัณฑิตวิทยา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ เทพเนรมิต
การพิมพ์
- ดวงพร คำคุณวัฒน์ และวาสนา จันทรสว่าง (2536) การประชาสัมพันธ์สร้างสรรค์ภาพลักษณ์
ใน สื่อสาร การประชาสัมพันธ์ (หน้า 66-72) กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เดือนจิตต์ จิตต์อารี (2542) วิธีการวิจัยโฆษณา พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ พริกหวานกราฟฟิค
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์
พบ ม กรุงเทพฯ อัมรินทร์พรินติ้งกรุ๊ป
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี (2542) ระเบียบวิจัยธุรกิจ กรุงเทพฯ โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิคม สะอาดเอี่ยม (2539) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของห้องสมุด
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ภาคนิพนธ์ พบ ม
(พัฒนาสังคม)
- บุญลอย ปานมณี (2538) ภาพลักษณ์ของกระทรวงศึกษาธิการ วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- บัญญัติ คำคุณวัฒน์ (2532) งานชุมชนสัมพันธ์กับการสร้างภาพพจน์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย
จำกัด ศึกษากรณีโรงงานปูนซีเมนต์แก่งคอย จังหวัดสระบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม บัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- นิคม สะอาดเอี่ยม (2539) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของห้องสมุด
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ภาคนิพนธ์ พบ ม
(พัฒนาสังคม)
- บุญลอย ปานมณี (2538) ภาพลักษณ์ของกระทรวงศึกษาธิการ วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- บัญญัติ คำณูณวัฒน์ (2532) งานชุมชนสัมพันธ์กับการสร้างภาพพจน์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย
จำกัด ศึกษากรณีโรงงานปูนซีเมนต์แกงคอย จังหวัดสระบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม บัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญชม ศรีสะอาด (2538) วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ ม ปพ
เบญจมาภรณ์ มะวิญชร (2545) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัท
ไทยน้ำทิพย์ จำกัด สารนิพนธ์ บธ ม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ
- ประยูร กาญจนดุล (2523) กฎหมายปกครอง กรุงเทพฯ โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร (2537) ภาพพจน์การประชาสัมพันธ์ ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง
การประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ (หน้า 123-130) กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิกุล ทองมา (2543) ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาโม่งค์ จังหวัดลำพูน วิทยานิพนธ์ วท ม
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พุทธศักราช 2456 กรุงเทพฯ กองนิติการ
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2533) การประชาสัมพันธ์เพื่อพจน์ สร้างภาพ ก่อน ระหว่าง และหลังการ
ตั้งโรงงานอุตสาหกรรม ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์
กรุงเทพฯ - คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- _____ (2536) ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์ ใน ประชาสัมพันธ์เพื่อการบริหาร
(หน้า 104- 105) กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มณีวรรณ ต้นไทย (2533) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ วิทยานิพนธ์ ศศ ม
(บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มะลิวัลย์ ศิริวรรณ (2542) ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และการให้บริการแก่ชุมชนของ
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542) สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ กรุงเทพฯ โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มัลลิกา บุณนาถ, และคนอื่นๆ (2543) สถิติเพื่อการตัดสินใจ พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ ภาควิชา
สถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- เยาวลักษณ์ แสงทองอร่าม (2547) ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของฝ่าย
สำนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สารนิพนธ์ บธ ม
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ระเบียบกรมเจ้าท้าวด้วยคนประจำเรือเดินทะเล พ ศ 2541 กรุงเทพฯ กองนิติการ
- ราชบัณฑิตยสถาน (2525) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพฯ อักษรเจริญทัศน์
- รุ่งรัตน์ ศรีวรรณวิทย์ (2547) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เฮอร์เทซ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด สารนิพนธ์ บธ ม
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วุฒิสักดิ์ สิงหนะโช (2538) ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอ วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- วิจิตร อวทะกุล (2527) เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ กรุงเทพฯ อธิพิพล
- วิเชียร เกตุสิงห์ (2541) คู่มือการวิจัยการเชิงปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ไทย
วัฒนาพานิช
- วิรัช อภิรัตน์กุล (2535) การสร้างภาพลักษณ์เพื่อประชาสัมพันธ์ ใน การประชาสัมพันธ์ ฉบับ
สมบูรณ์ (หน้า 77 – 83) กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วาสนา พงษ์พิงศ์สิทธิ์ (2544) การเปิดรับข่าวสาร ภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของ
สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศศิพรรณ บิลมานิช (2537) การศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในการสร้าง
ภาพลักษณ์ที่ดี ขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร ส พ) วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2540) การวิจัยการตลาด กรุงเทพฯ บริษัทเอเอ็นการพิมพ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) การบริหารการตลาดยุคใหม่ กรุงเทพฯ บริษัทธรรมสาร จำกัด
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530) ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัด
สวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย ภาคนิพนธ์ กศ ม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สาโรช ไสยสมบัติ (2534) ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด
กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด ปริญญานิพนธ์ กศ ม มหาสารคาม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเมืองกาฬสินธุ์ วิทยานิพนธ์ ร ม (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- สุวัฒนา ไบเจริญ (2544) ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา
ขอนแก่น(ภาคคำ) วิทยานิพนธ์ กศ ม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ
- สุรชาติ มงคลศิริโรจน์ (2545) ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสวัสดิการกลุ่ม
โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สารนิพนธ์ กศ ม กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สมัยศึก ถนัดสอน (2541) *THE IMAGE OF COMMECIAL BANKS AFFECTED BY THE
AUGUST 14, 1998 FINANCIAL RESTRUCTURINGANNOUNCEMENT* วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สิทธิชัย ศีลวัดพงศ์ (2546) ภาพพจน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาอำเภอเมืองนครปฐม
สารนิพนธ์ บธ ม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สิรินดา วรรณะวิภาค (2540) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย
ศรีปทุม วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- อมร ราชณรงค์ (2521) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กรุงเทพฯ ภาควิชาสังคมศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- อาภากร ผดุงสัตยวงศ์ (2544) การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและ
ประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- อัมพร จันทรแก้ว (2540) ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปทุมธานีตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ และ
ผู้ใช้บริการ วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- อดุลย์ หิริรักษ์เสาวนีย์ (2542) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ ธนาคารกสิกร
ไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอเมืองบางละมุง จังหวัดชลบุรี ปรินญาณิพนธ์ ศศ ม ชลบุรี
มหาวิทยาลัยบูรพา
- Anderson, P M , & Rubin, L G (1986) *Marketing communications* New Jersey
Prentice-Hill
- Cronbach, L J (1990) *Essentials of psychological testing* (5th ed) New York
Harper Collins
- Darling, C S , & Fisher (1985) *Impaired of body Image* In Jacobs, M M & Geel, W (Ed)
Sign and symtomp in nursing Interpretation and mamagement Philadelphia J B
Lippencott Company
- Katz and Danet (1973) Brenda, Barebucrcy and The Public, New York Basic Book Inc"
- Maslow, A H (1954) *Motivation and Personality* New York Harper & Row

- Gruendeman, B J (1975) *The impact of surgery on body image* North America
Nursing Clinics
- Kenneth E Boulding (1975) *Sonnets from the interior life, and other autobiographical verse*
Colorado Colorado Associated University Press
- Henry Assael (1998) *Consumer behaviour and marketing action* (6th ed)
Cincinnati South-Western College
- Good, Carter V (1973) *Dictionary of Education* , (3rd ed) New York McGraw Hill
- Millett, John D (1954) *Management in The Public Service The Best for Effective
Performance* New York McGraw-Hill Book Co , Inc ,
- Penchansky, Roy and Thomas, William J (1961, July) "*The Concept of Acuss Definition
and Relationship to Consumer Satisfaction,*" *Medical Car* Vol 72
- Robinson, C & Walter, B (1959) *Image, public relation* New York harber and low
Publisher
- Stuart, G W & Sundeen, S J (1983) *Principle and psychiatric nursing* (2nd ed sh)
Louise C V Mosby Company
- Shelly, Maynard W (1975) *Responding to Social Change* Pensylvania Dowden Hutchison
Press Inc
- Tiffin, Joseph and Mc Cormic, Esnear J (1965) *Industrial Psychology* Englewood Cliffs
N J Prentice Hall
- Verma, B M "Agricultural Service Delivery System in India," *Delivery of Public Services in
Asian Countries , Cases in Development Administration* p 50-72 Eds Suchitra
Punyaratabandhu-Bhakde and the Others Bangkok Thammasat University Press,
1986
- Vroom, W H (1954) *Working and Motivation* New York Wiley MD SONS Inc
- Wallerstein, Harrey (1971) *A Distionary of Phychology* Maryland Pregnin Book
- Weber, Max (1966) *The Theory of Social and Economic Organization* Trans by A M
Henderson and Tallcott Parsons 4th Eds New York the Free Press
- Whang, In-Joung (1986) "*Delivery System of Public Health Services in Rural Areas
the Korea Case*", *Delivery of Public Services in Asian Countries Cases in
Development Asministration* p 104-127 Eds Suchitra Punyarata-bandhu-Bhakdi
and the Others Bangkok Thammasat University Press
- Wolman, Thomas E *Education and Organizational Leadership in Elementary School*
EngleWood Cliffs, New Jersey Prentice-Hall, 1973
- [www md go th](http://www.md.go.th) (web marine department) 10 January, 2004

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่
กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ได้จัดทำเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำสารนิพนธ์ ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทาง
น้ำและพาณิชยนาวี ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านเพื่อช่วยตอบแบบ สอบถาม โดยผู้ตอบจะไม่มีผลกระทบจากการ
ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการวิจัยครั้งนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมซึ่งแบบสอบถามจะ
ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ของสวนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายอิทธิพล พูลเชตรกิจ

นิสิตปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1 เพศ

- () 1 ชาย
() 2 หญิง

2 อายุ

- () 1 16 – 25 ปี () 4 46 – 55 ปี
() 2 26 – 35 ปี () 5 55 ปีขึ้นไป
() 3 36 – 45 ปี

3 ระดับการศึกษา

- () 1 ประถมศึกษา () 4 อนุปริญญา / ปวส
() 2 มัธยมศึกษาตอนต้น () 5 ปริญญาตรีขึ้นไป
() 3 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช

4 สถานภาพการสมรส

- () 1 โสด () 3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
() 2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

5 อาชีพ

- () 1 นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา () 4 ธุรกิจส่วนตัว
() 2 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 5 อื่น ๆ โปรดระบุ
() 3 พนักงานบริษัทเอกชน

6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1 รายได้ -6,500 – 11,799 บาท () 4 รายได้ 22,400 – 27,699 บาท
() 2 รายได้ 11,800 – 17,099 บาท () 5 รายได้ 27,700 บาทขึ้นไป
() 3 รายได้ 17,100 – 22,399 บาท

7 การติดต่อขอหนังสือคนประจำเรือ

- () 1 มาติดต่อด้วยตัวเอง
() 2 ผู้ประกอบการเรือพามา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงคำตอบเดียว

ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ในลักษณะต่อไปนี้หรือไม่

ข้อ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	พอใจ อย่างมาก (5)	พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างมาก (1)
2 1 ด้านระบบงานหนังสือคนประจำเรือ					
การให้บริการของสวนคนประจำเรือ					
การยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ					
ความง่ายของแบบฟอร์มในการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ					
มีบริการเพียงพอสำหรับแบบฟอร์มในการยื่นคำขอหนังสือคนประจำเรือ					
ตัวอย่างในการกรอกเอกสารแสดงไว้ในบริเวณที่ให้บริการ					
การตรวจสอบเอกสาร หลักฐานในการยื่นคำขอ					
การให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด					
2 2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ					
ความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการ					
ระยะเวลาที่ให้บริการในครั้งนี้ ตั้งแต่ต้นจนจบ					
มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพียงพอ					
การให้บริการตามลำดับก่อนหลังที่มาจริง					
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำทุกขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการสอบถาม					
การพัฒนากระบวนการทำงานที่สะดวกรวดเร็ว					
2 3 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์					
การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง					
วิธีการประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย					
การใช้สื่อในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนประจำเรือ					
การจัดเตรียมเอกสาร และมีคำแนะนำในการบริการอย่างเพียงพอ					
มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการตอบข้อสงสัยและแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการ					
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					

ข้อ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	พอใจ อย่างมาก (5)	พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างมาก (1)
2 4 ด้านการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้					
การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร					
การตอบข้อสงสัย ปัญหาต่างๆ ผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต					
การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการค้นหาประวัติคนประจำเรือ					
2 5 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเป็นมิตร					
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด					
เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพ เหมาะสม					
เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการหญิงชายเท่าเทียมกัน					
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย พูดชัดเจน ไม่วกวน					
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการทุกๆ คน					
2 6 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม					
ความสะดวกของสถานที่ตั้งของกรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี					
สถานที่ตั้งชัดเจน มองหาได้ง่าย					
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลความเรียบร้อย					
การทำผังบอกสถานที่บริการในแต่ละงาน					
บรรยากาศในสวนคนประจำเรือ					
ความสะอาดของห้องน้ำ					
สถานที่จอดรถ					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงคำตอบเดียว

ท่านพอใจ ในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ หรือไม่อย่างไร

ข้อ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	พอใจ อย่างมาก (5)	พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างมาก (1)
3 1 ความน่าเชื่อถือ ระยะเวลาในการตรวจสอบประวัติคนประจำเรือ					
ความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วนของเอกสาร หลักฐานที่ได้รับ					
3 2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การลดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติที่ไม่จำเป็น					
ความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการ					
3 3 ความมั่นใจได้ มีความรอบรู้กฎระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติ					
ให้บริการแก่ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือทุกคนเท่าเทียมกัน					
3 4 การเข้าถึงจิตใจ ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาในเรื่องที่ไม่เข้าใจ					
ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ขณะให้บริการ					
3 5 ลักษณะทางกายภาพ มีการใช้ระบบเสียงตามสายในการบริการ					
มีสถานที่เพียงพอสำหรับผู้ขอหนังสือคนประจำเรือใช้กรอก แบบคำขอ					

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงคำตอบเดียว

ท่านมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือในลักษณะต่อไปนี้หรือไม่

ข้อ 4 ภาพลักษณ์ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ดี (2)	ไม่ดี อย่างมาก (1)
4 1 ภาพลักษณ์ ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี ที่เป็นหน่วยงานของรัฐ					
4 2 ชื่อเสียงที่ของส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี					
4 3 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการยื่นคำขอหนังสือคน ประจำเรือที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี					
4 4 ความสะดวกขณะใช้บริการที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี					
4 5 ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนคนประจำเรือต่อการให้บริการงานหนังสือ คนประจำเรือ ที่กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี					
4 6 ระเบียบ วิธีการปฏิบัติ และขั้นตอนในการให้ บริการงานหนังสือคนประจำเรือ ที่กรมการขนส่ง ทางน้ำและพาณิชยนาวี					
4 7 ระยะเวลาในการขอรับหนังสือคนประจำเรือจาก 7 วัน ลดขั้นตอนลงเหลือ 3 วัน ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี					
4 8 กริยามารยาท การแต่งกาย และมนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี					
4 9 การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ในการมายื่นคำขอหนังสือ คนประจำเรือ ที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทาง น้ำและพาณิชยนาวี					
4 10 ความโปร่งใส ตรงไปตรงมาในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ส่วนคนประจำเรือ กรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี					

ส่วนที่ 5

ข้อดี ที่ควรดำรงรักษาไว้ คือ

ปัญหาที่ท่านพบ คือ

ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มสว โทร 5731

ที่ ศธ 0519 12/๒๕/๐

วันที่ ๔ มีนาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายอิทธิพล พูลเชตรกิจ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี” โดยมี รองศาสตราจารย์ พุทธกาล รัชทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายอิทธิพล พูลเชตรกิจ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519 12/๖๐๙๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ มีนาคม 2548

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่เพื่อการวิจัย

เรียน อธิบดีกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายอิทธิพล พูลเขตรกิจ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี” โดยมี รองศาสตราจารย์ พุทธกาล รัชธร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นายอิทธิพล พูลเขตรกิจ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2362340

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	อิทธิพล พูลเชตรกิจ
วัน เดือน ปีเกิด	25 พฤศจิกายน 2508
สถานที่เกิด	กำแพงเพชร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	114/23 ซอยวัดราชสิทธิาราม ท่าพระ บางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 6ว
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี 1278 ถนนโยธา ตลาดน้อย สัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร 10100
ประวัติการศึกษา	
พ ศ 2536	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยสยาม
พ ศ 2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจาง	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	อิทธิพล พูลเขตรกิจ
วัน เดือน ปีเกิด	25 พฤศจิกายน 2508
สถานที่เกิด	กำแพงเพชร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	114/23 ซอยวัดราชสิทธิาราม ท่าพระ บางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 6ว
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี 1278 ถนนโยธา ตลาดน้อย สัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร 10100
ประวัติการศึกษา	
พ ศ 2536	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยสยาม
พ ศ 2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร