

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลความหมายมีดังนี้

μ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
σ	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร จำแนกตามจังหวัดและประเภทของงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายุทธ ปราณภูผล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. จังหวัด		
1.1 ร้อยเอ็ด	48	60
1.2 ยโสธร	32	40
รวม	80	100
2. ประเภทของงาน		
2.1 งานขนส่ง	10	13
2.2 งานตรวจเรือ	12	15
2.3 งานทะเบียนเรือ	58	73
รวม	80	100

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 80 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และประเภทของงานทะเบียนเรือ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 73 และประเภทของงานตรวจเรือ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร

2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.91	0.56	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.26	0.76	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.81	0.45	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.96	1.02	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.38	0.63	ปานกลาง
รวม	3.46	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.46, \sigma=0.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\mu=3.91, \sigma=0.56$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\mu=3.81, \sigma=0.45$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\mu=3.38, \sigma=0.63$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\mu=3.26, \sigma=0.76$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\mu=2.96, \sigma=1.02$) ตามลำดับ

2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร จำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1.การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	4.16	0.68	มาก
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	4.01	0.74	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	4.04	0.82	มาก
4.การมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการในการพัฒนาชุมชน	3.95	0.81	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน	3.89	0.99	มาก
6.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อทุกคน	3.84	0.83	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจสามารถชี้แจงเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา	3.45	0.95	ปานกลาง
รวม	3.91	0.56	มาก

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.91, \sigma = 0.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\mu= 4.16, \sigma = 0.68$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน ($\mu = 4.04, \sigma = 0.82$) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน ($\mu = 4.01, \sigma =$

0.74) การมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการในการพัฒนาชุมชน ($\mu = 3.95, \sigma = 0.81$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน ($\mu = 3.89, \sigma = 0.99$) และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อทุกคน ($\mu = 3.84, \sigma = 0.83$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถชี้แจงเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ($\mu = 3.45, \sigma = 0.95$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	2.89	1.15	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.21	1.15	ปานกลาง
3. มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ	3.56	1.39	มาก
4. ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.26	1.20	ปานกลาง
5. การให้บริการเป็นระบบชัดเจน	2.90	1.21	ปานกลาง
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.76	0.88	มาก
รวม	3.26	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.26, \sigma = 0.76$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\mu = 3.76, \sigma = 0.88$) รองลงมา คือ มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ ($\mu = 3.56, \sigma = 1.39$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย ($\mu = 3.26, \sigma = 1.20$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\mu = 3.21, \sigma = 1.15$) การให้บริการเป็นระบบชัดเจน ($\mu = 2.90, \sigma = 1.21$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา ($\mu = 2.89, \sigma = 1.15$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ	4.13	0.79	มาก
2. สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	3.69	0.82	มาก
3. แบบฟอร์มแสดงรายการต่างๆมีจำนวนเพียงพอ	3.44	0.73	ปานกลาง
4. มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ	3.56	0.85	มาก
5. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ	4.00	0.69	มาก
6. มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.93	0.73	มาก
7. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.03	0.86	มาก
8. มีการจัดมุมกาแฟไว้บริการให้กับผู้มารับบริการ	3.71	0.86	มาก
รวม	3.81	0.45	มาก

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81, \sigma = 0.45$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ ($\mu = 4.13, \sigma = 0.79$) รองลงมา คือ มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\mu = 4.03, \sigma = 0.86$) มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ ($\mu = 4.00, \sigma = 0.69$) มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.93, \sigma = 0.73$) มีการจัดมุมกาแฟไว้บริการให้กับผู้มารับบริการ ($\mu = 3.71, \sigma = 0.86$) สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ($\mu = 3.69, \sigma = 0.82$) และสถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ($\mu = 3.56, \sigma = 0.85$)

ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ แบบฟอร์มแสดงรายการต่างๆมีจำนวนเพียงพอ ($\mu = 3.44, \sigma = 0.73$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง	3.00	1.10	ปานกลาง
2. มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน	2.64	1.23	ปานกลาง
3. มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน	3.15	1.27	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน	3.06	1.18	ปานกลาง
รวม	2.96	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.96, \sigma = 1.02$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน ($\mu = 3.15, \sigma = 1.27$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน ($\mu = 3.06, \sigma = 1.18$) เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง ($\mu = 3.00, \sigma = 1.10$) และมีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน ($\mu = 2.64, \sigma = 1.23$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.24	1.01	ปานกลาง
2. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3.30	1.12	ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านต่างๆในการให้บริการ	3.13	0.95	ปานกลาง
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต	3.60	0.89	มาก
5. สำนักงานมีแผนปฏิบัติการประจำปีไว้อย่างชัดเจน	3.63	0.88	มาก
รวม	3.38	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ สำนักงานมีแผนปฏิบัติการประจำปีไว้อย่างชัดเจน ($\mu = 3.63$, $\sigma = 0.88$) รองลงมา คือ มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต ($\mu = 3.60$, $\sigma = 0.89$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง ($\mu = 3.30$, $\sigma = 1.12$) รองลงมา คือ เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ($\mu = 3.24$, $\sigma = 1.01$) และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านต่างๆในการให้บริการ ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.95$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร จำแนกตามจังหวัด และประเภทของงาน

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร จำแนกตามจังหวัด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของสำนักงานเจ้าท่า ภูมิภาคสาขายโสธร	จังหวัด					
	ร้อยเอ็ด			ยโสธร		
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.12	0.51	มาก	3.58	0.46	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.31	0.83	ปานกลาง	3.19	0.66	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.88	0.51	มาก	3.71	0.32	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.83	1.09	ปานกลาง	3.16	0.88	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.37	0.65	ปานกลาง	3.39	0.60	ปานกลาง
รวม	3.50	0.54	ปานกลาง	3.40	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร จำแนกตามจังหวัด พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ
อย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดย
แนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด สูงกว่าผู้รับบริการในเขต
จังหวัดยโสธรจำนวน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่าง
ทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนแนวโน้มความพึงพอใจของจังหวัดยโสธร
สูงกว่าจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการ
ให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยความพึงพอใจ

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาไฮสตรัคซ์อำเภอหนองสูง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาไฮสตรัคซ์	ประเภทของงาน									
	งานขนส่ง			งานตรวจเรือ			งานทะเบียนเรือ			
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.95	0.41	มาก	4.53	0.25	มากที่สุด	3.88	0.61	มาก	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.53	0.66	มาก	3.91	0.66	มาก	3.65	0.51	มาก	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.85	0.57	มาก	3.88	0.42	มาก	3.92	0.50	มาก	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.38	0.72	ปานกลาง	3.66	0.49	มาก	3.71	0.89	มาก	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.83	0.32	มาก	3.85	0.64	มาก	3.71	0.45	มาก	มาก
รวม	3.71	0.24	มาก	3.97	0.33	มาก	3.78	0.39	มาก	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาไฮสตรัคซ์อำเภอหนองสูง พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. สำนักงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน	33
2. เจ้าหน้าที่ควรมีความชำนาญในด้านต่างๆในการให้บริการ	30
3. สำนักงานควรเพิ่มเวลาการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน	26
5. เจ้าหน้าที่ควรบริการให้รวดเร็วและทั่วถึงมากขึ้น	18
6. สำนักงานควรเพิ่มเอกสารแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	15
7. สำนักงานควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสาร	12
8. เจ้าหน้าที่ควรมีผังขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน	10

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร เรียงลำดับจากค่าความถี่มากไปน้อย ได้ดังนี้ สำนักงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน (ค่าความถี่=33) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความชำนาญในด้านต่างๆในการให้บริการ (ค่าความถี่=30) สำนักงานควรเพิ่มเวลาการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน (ค่าความถี่=26) เจ้าหน้าที่ควรบริการให้รวดเร็วและทั่วถึงมากขึ้น (ค่าความถี่=18) สำนักงานควรเพิ่มเอกสารแนะนำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ (ค่าความถี่=15) สำนักงานควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสาร (ค่าความถี่=12) และ เจ้าหน้าที่ควรมีผังขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน (ค่าความถี่=10)