

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอบรมฝ้ายปากเรือ ณ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร*

ฐิติ อุณยเกียรติ¹ ศรีรัฐ โกวงศ์² วัลลภ รัฐฉัตรานนท์³

(วันที่รับบทความ: 27 สิงหาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ: 3 ธันวาคม 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 8 ธันวาคม 2564)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเนื้อหาการอบรมสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการอบรมฝ้ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการอบรมฝ้ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร จำนวน 360 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการเดินทางเรือในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับประภาณียบัตร แตกต่างกันไป มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอบรมฝ้ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในส่วนของความรู้ความเข้าใจในการเดินทางเรือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบรมของฝ้ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร ในภาพรวมและรายด้าน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ความรู้, ความเข้าใจ

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2564

¹ นิสิตปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, E-mail: thiti.u@ku.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาประวัติศาสตร์ ภาควิชาภาควิชาประวัติศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ รองศาสตราจารย์, สาขาการปกครอง ภาควิชาภาควิชาประวัติศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Satisfaction of the Trainees in the Naval Division at the Regional Harbor Office, Chumphon Branch*

Thiti Unyakit¹ Srirath Gohwong² Wanlop Rathachatranon³

(Received: August 27, 2021; Revised: December 3, 2021; Accepted: December 8, 2021)

Abstract

The objectives of research were 1) to study the level of the satisfaction 2) to compare the level of the satisfaction 3) to study the knowledge and understanding factors and the opinions satisfaction of the trainees in the naval division at the regional harbor office, Chumphon Branch.

The sample was 360 personals in the trainees in the naval division at the regional harbor office, Chumphon Branch. Data were collected by questionnaires and analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The level of significance was set at .05.

The results of the study showed that the trainees in the naval division at the regional harbor office, Chumphon Branch had satisfied in knowledge and understanding of sailing at a top level. The hypothesis testing reviewed that gender, age, marital status, highest level of education, certificate with different there were opinions about satisfied of the trainees in the naval division at the regional harbor office, Chumphon Branch ice at the .05 level of significance. The knowledge and exposure to information about Basic Seafarer Program weren't related to the satisfaction of the trainees in the naval division at the regional harbor office, Chumphon Branch.

Keywords: Satisfaction, Knowledge, Understanding

* Research Article from Thesis for Master of Arts Program in Political Science, Kasetsart University, 2022

¹ Student in Department of Political Science, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, E-mail: thiti.u@ku.th

² Assistant Professor, Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

³ Associate Professor, Government, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

ความสำคัญและปัญหาการวิจัย

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร ตั้งอยู่ในจังหวัดชุมพร เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมเจ้าท่า สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 4 มีภารกิจหลักในการกำกับดูแลรับผิดชอบการขนส่งทางน้ำ ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 8 อำเภอของจังหวัดชุมพร และแม่น้ำสาย 2 หลักในจังหวัดชุมพร มีหน้าที่ ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เรื่องการจดทะเบียนเรือ การยื่นขอต่ออายุการใช้เรือ การทำสมุดประจำตัวคนประจำเรือ การขอสอบความรู้ความสามารถผู้ทำการในเรือ การขออนุญาตก่อสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ การขออนุญาตทิ้งน้ำลงสู่ลำน้ำสาธารณะ ฯลฯ เนื่องจากหนึ่งในภารกิจหลักที่สำคัญ ของสำนักเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร เกี่ยวข้องกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งต้องปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พุทธศักราช 2558 กฎกระทรวง ฉบับที่ 63 พระพุทธศักราช 2537 ออกตามความในพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พระพุทธศักราช 2456 ยังกล่าวถึงห้วงเวลาในการดำเนินการพิจารณาต่างๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องในเรื่องของการให้บริการแก่ประชาชน

เนื่องจากในพื้นที่รับผิดชอบมีจำนวนเรือที่จดทะเบียนเรือ ณ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาชุมพร จำนวน 4,852 ลำ (ที่มา : งานทะเบียนเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563) ทำให้ การอบรมฝ่ายปากเรือของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร มีผู้ใช้บริการ จำนวนมาก และมีแนวโน้มที่จะมีผู้ใช้บริการมากขึ้น อันจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บังคับให้นายเรือทุกลำ ต้องมีประกาศนียบัตร คนประจำเรือ ซึ่งอบรมฝ่ายปากเรือเป็นส่วนหนึ่งในการให้ความรู้แก่ผู้ทำการในเรือเพื่อออกประกาศนียบัตรคนประจำเรือ ที่มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชนและเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาชุมพรจึงต้องพัฒนาและกำหนดแนวทางด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐบาลโดยมีวัตถุประสงค์ในด้านการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพสูง

โดยจากที่อ้างอิง ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมฝ่ายปากเรือ ณ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และทราบถึงปัญหาในการให้บริการในด้านต่างๆ ทำให้สามารถต่อยอดไปสู่แนวทางในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการอบรมฝ่ายปกครอง สำนักงาน เจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการอบรมฝ่ายปกครอง สำนักงาน เจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร ตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเนื้อหาการอบรม กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการอบรมฝ่ายปกครอง สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอบรมฝ่ายปกครอง สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอบรมฝ่ายปกครอง สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรมฝ่ายปกครองสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการอบรมฝ่ายปกครอง สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

ความพึงพอใจในการรับบริการ จึงหมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่เหมาะสมกับความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง การแสดงออกโดยทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติตามขั้นตอนหรืออาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปสู่ความ

พึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการตามที่ได้ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง ของการปฏิบัติการหรือ การกระทำนั้น ๆ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นในทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบ การให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ บริเวณใกล้เคียงกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่หนึ่งที่จะสร้างความแตกต่างให้ธุรกิจได้ และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มยอดของผู้รับบริการนั้น ๆ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรม คือ เป็นขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ ในการเพิ่มทักษะ เพิ่มความชำนาญ เพิ่มความสามารถ และเพิ่มทัศนคติในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบันและอนาคตได้ดำเนินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าการฝึกอบรมนั้น จะมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการจัดรูปภายในหน่วยงานนั้น ๆ โดยการฝึกอบรมตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมาจากเรียนรู้ตัวเอง

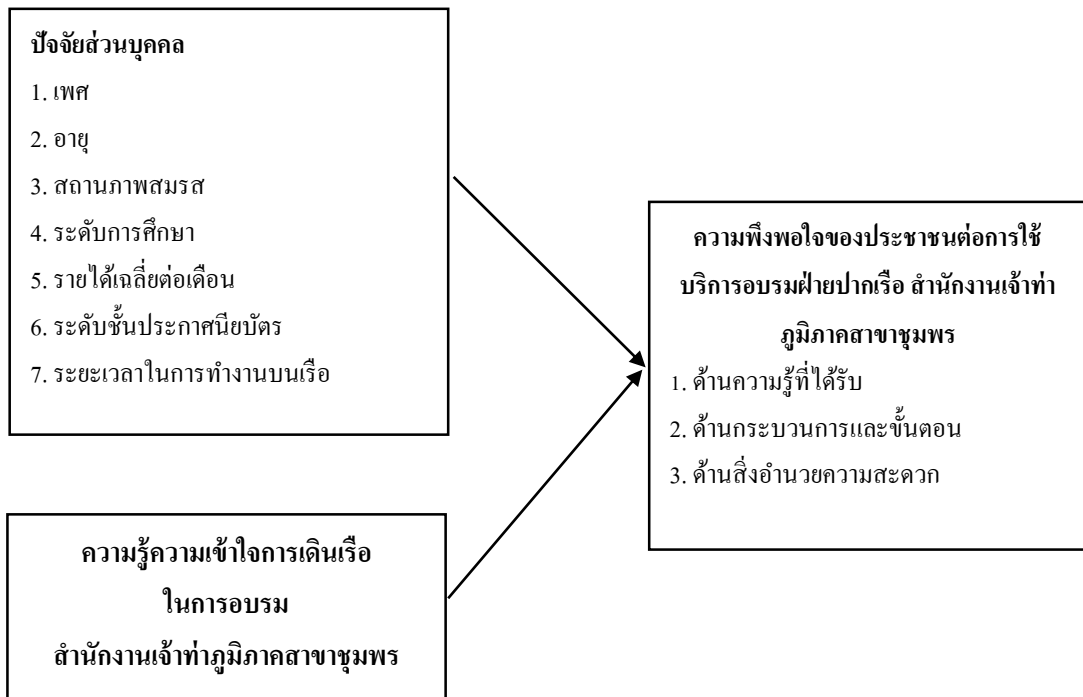
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การรับรู้ที่มีขั้นตอนและกระบวนการที่สามารถทำให้เกิดขึ้นโดยตัวเราได้มาจากการศึกษา จากการเรียนรู้ หรือจากประสบการณ์ที่ได้รับและสั่งสมมาในแต่ละด้านที่มีหัวข้อหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด และเป็นการรับรู้ในกระบวนการเบื้องต้นที่ผู้รับความรู้สามารถจดและจำสิ่งต่าง ๆ ที่พบเห็นได้จากหัวข้อนั้น นั้นได้

5. ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรคนประจำเรือ

ข้อบังคับกรมเจ้าท่าเกี่ยวกับการสอบความรู้ของผู้ทำการในเรือประมง มีความสำคัญและเกี่ยวข้องอย่างมากกับวงการการทำประมง เนื่องจากกลุ่มอาชีพการเดินเรือของประเทศไทย มีการกำหนดและรับรองความรู้ความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคล ที่อยู่ภายใต้การควบคุมและดูแลโดยกรมเจ้าท่า ในข้อบังคับกรมเจ้าท่าเกี่ยวกับการสอบความรู้ของผู้ทำการในเรือ พ.ศ. 2557 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 279 แห่งพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พุทธศักราช 2456 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2525 ข้อบังคับกรมเจ้าท่าเกี่ยวกับการสอบความรู้ของผู้ทำการบนเรือในเรื่องการแบ่งชั้นความรู้ วิธีการสอบความรู้ หลักสูตร คุณสมบัติของผู้สมัครสอบ ค่าธรรมเนียมในการสอบ การออกประกาศนียบัตรรับรองความรู้ความสามารถ และรายละเอียดอื่น ๆ เกี่ยวกับการสอบความรู้ของผู้ทำการบนเรือสำหรับเรือเดินทะเลเพื่อให้เป็นไปตามพันธกรณีของอนุสัญญา ระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานการฝึกอบรม การออกประกาศนียบัตรและการเข้ายามสำหรับคนประจำเรือ ค.ศ.2010 (International Convention on Standard of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers

2010, as amended STCW) และรองรับตามข้อกำหนดของอนุสัญญาว่าด้วยแรงงานทางทะเล ค.ศ. 2006 (Maritime Labour Convention 2006, MLC 2006) ซึ่งข้อกำหนดนี้ได้มีการกำหนดมาตรฐาน (Quality Standard) เกี่ยวกับการสอบและการประเมินความรู้ การรับรองสถานศึกษาฝึกอบรม การรับรองหลักสูตร การศึกษาและการฝึกอบรม การเรียนการสอน การตรวจติดตามมาตรฐานการเรียนการสอน การออกใบรับรองการปฏิบัติงานในทะเล การออกและการต่ออายุประกาศนียบัตร และการออกประกาศนียบัตรสุขภาพเพื่อบังคับใช้กับผู้มีอาชีพช่างกลเรือ เช่น ในตาราง A-3/1 ว่าด้วยมาตรฐานความรู้ความสามารถสำหรับนายประจำเรือของเรือกลเดินทะเลขนาด 500 ตันกรอส หรือมากกว่า (Table A-II /1) ในอนุสัญญา STCW 2010 ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานบนเรือ โดยมีการกำหนดสมรรถนะ ความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญวิธีการทดสอบสมรรถนะ และเกณฑ์การประเมินสมรรถนะ ของนายประจำเรือของเรือกลเดินทะเลขนาด 500 ตันกรอส หรือมากกว่า ในหลาย ๆ ด้านการกำหนดมาตรฐานของเรือประมงตลอดจนผู้ควบคุมเรือประมงและลูกเรือประมงให้มีความพร้อมที่จะออกไปทำการประมงนอกน่านน้ำ โดยไม่ขัดต่อหลักกฎหมายระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำประมงและการเดินเรือถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง ในการทำประมงของไทยซึ่งจะทำให้ไม่เกิดเงื่อนไขที่ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลฝั่งอื่น ๆ สามารถนำไปใช้ในการกล่าวหาและจับกุมอย่างไม่เป็นธรรมได้อีกต่อไป นอกจากนี้มาตรฐานที่กำหนดขึ้นทำให้สามารถควบคุมคุณภาพแรงงานบนเรือประมงให้สามารถเข้าใจถึงหลักกฎหมายระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำประมงและการเดินเรือในเบื้องต้นได้ เพื่อให้สามารถเตรียมการป้องกันและต่อสู้ทางกฎหมายกับเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลฝั่งอื่น ๆ ในกรณีที่เกิดปัญหาในอนาคต สำหรับมาตรการอื่น ๆ ได้แก่ การติดตั้งระบบระบุตำแหน่งของเรือผ่านดาวเทียมการติดตั้งระบบการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานของรัฐที่มีความสามารถในการเฝ้าตรวจและติดตามสถานการณ์ทางทะเลได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งการยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ทำงานบนเรือจริงจึงเป็นกลไกที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นแรงขับเคลื่อนให้อุตสาหกรรมนี้ก้าวต่อไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนอย่างแท้จริง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการอบรมในฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาชุมพร ปี พ.ศ. 2563 เป็นระยะเวลา 1 ปี จำนวน 3,552 ราย (ที่มา: รายงานการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร วันที่ 1 มกราคม 2563 – 31 ธันวาคม 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้ารับการอบรมในฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร จำนวน 360 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มของตัวอย่างจาก สูตรของ Taro Yamane ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

การสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการวิธีการคัดเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ซึ่งเป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญพบหรือไม่เฉพาะเจาะจง โดยคัดเลือกจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2564 จนได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับชั้นประกาศนียบัตร ระยะเวลาในการทำงานบนเรือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้จากการอบรม มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ คือ ใช่และไม่ใช่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับของประชาชนต่อความพึงพอใจในการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด (Open Questionnaire) โดยให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมฝ่ายปากเรือ ณ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นนำไปดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่นต่อไป

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว หลังจากนั้นนำไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการอบรมฝ่ายปากเรือ ของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา เกาะพัง จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยการทดสอบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha) ได้ค่าดังนี้

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวม = .964

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร ด้านความรู้ที่ได้รับ = .735

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร ด้านกระบวนการและขั้นตอน = .961

2.4 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร ด้านกระบวนการและขั้นตอน = .859

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบกระจายเพื่อสอบถามข้อมูลโดยมีระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2564 กับผู้ใช้บริการอบรมฝ่ายปากเรือสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร โดยผู้วิจัยสามารถดำเนินการเก็บแบบสอบถามได้สมบูรณ์จำนวน 360 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1. ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับค่าเฉลี่ยใช้เพื่ออธิบายปัจจัยด้านความพึงพอใจในการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าสถิติการทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร

4. การทดสอบค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ตามแบบของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรู้ความเข้าใจในการอบรมกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบรมฝ่ายปากเรือ ณ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร โดยความสัมพันธ์มีทั้งทางบวกและทางลบ ตั้งแต่ -1 ถึง 1

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการเดินทางเรือในระดับมาก ($\bar{x} = .87$ และ S.D. = .28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องเข็มทิศใจโร (GYRO COMPASS) เป็นอุปกรณ์การเดินทางเรือมากที่สุด รองลงมาจะเคลื่อนตัวจากบริเวณที่มีความกดอากาศสูงไปยังความกดอากาศต่ำ ($\bar{x} = .97$) แผนที่เดินเรือ ไม่สามารถบอกข้อมูลของสภาพอากาศได้ ($\bar{x} = .97$) พระราชบัญญัติป้องกันเรือโดนกัน พ.ศ. 2522 อ้างอิงตามอนุสัญญาว่าด้วยกฎข้อบังคับระหว่างประเทศสำหรับป้องกันเรือโดนกัน ค.ศ.1972 (COLREGS 72) ($\bar{x} = .97$) ไฟสัญญาณเรือเดินจะไม่แสดงย่าน

ไฟสัญญาณสีแดงทางกราบขวาของเรือ ($\bar{X} = .97$) และในสถานการณ์เมื่อหัวเรือตรงกัน (HEAD-ON) ให้เรือแต่ละลำเปลี่ยนเข็มไปทางขวาให้กราบซ้ายสวนทางกัน ($\bar{X} = .97$) และการวางแผนการเดินทางเรือที่ดีจะต้องประกอบด้วย ระยะทางที่ใกล้ที่สุดและปลอดภัยที่สุด ได้น้อยที่สุด ($\bar{X} = 51$)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบรมของฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.78$ และ S.D. = .56) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมา คือ ด้านความรู้ที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.75$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.68$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับประกาศนียบัตรแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ความรู้ความเข้าใจในการเดินเรือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบรมของฝ่ายปากเรือ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ที่ได้รับ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบรมฝ่ายปากเรือ สำนักงาน เจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร

1. ด้านความรู้ที่ได้รับมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มาก ($\bar{X} = 4.75$ และ S.D. = .21) โดยประชาชนที่เข้ารับการอบรมของฝ่ายปากเรือสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานได้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.91$) เนื่องจากเนื้อหาในการอบรมที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรกำหนดแก่ประชาชนผู้เข้ารับการอบรมเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริงของประชาชนผู้ทำการในเรือภายในพื้นที่จังหวัดชุมพรและใกล้เคียง มีความเป็นสากลสอดคล้องในด้านกฎหมายในประเทศและต่างประเทศ ทั้งยังมีเอกสารคู่มือการอบรมประกอบในการอบรมฝ่ายปากเรือสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = .13) โดยประชาชนที่เข้ารับการอบรมของฝ่ายปากเรือสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร มีความเห็นว่า

บุคลากรที่ทำการฝึกอบรมเพียงพอต่อความต้องการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.93$) เนื่องจากในแต่ละครั้งที่ทำการอบรมแก่ประชาชน สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร ได้กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ในแต่ละกระบวนการสามารถสอบถามถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในกระบวนการนั้น ๆ ได้ อีกทั้งผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการต้องมีความเข้าใจในการปฏิบัติรวมถึงเป้าหมายประสงค์ของการดำเนินการนั้น ๆ ทำให้ในแต่ละกระบวนการมีเจ้าหน้าที่คอยกำกับดูแล ตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.90$ และ $S.D. = .22$) โดยประชาชนที่เข้ารับการอบรมฝ่ายปากเรือสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร เห็นว่า ที่นั่งอบรม มีความเหมาะสม เพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.93$) เนื่องจากสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร ได้จัดสรรพื้นที่ในการจัดอบรมไว้มีลักษณะเป็นห้องขนาดกว้าง 4 เมตร ยาว 5 เมตร จำนวนที่นั่ง 20 ที่นั่ง ในสถานการณ์ปกติ และสามารถรองรับเพิ่มเติมได้สูงสุด 30 ที่นั่ง ในการอบรมแต่ละครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านความรู้ที่ได้รับ พบว่าในประเด็นการนำความรู้ไปเผยแพร่และถ่ายทอดให้ผู้อื่น มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ฝ่ายปากเรือสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรควรเพิ่มเติมการยกเหตุการณ์จริงที่ใช้ในการทำเรือ เพื่อให้ประชาชนผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำเหตุการณ์ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ดังกล่าวให้แก่ผู้อื่นได้

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนพบว่า คู่มือการฝึกอบรมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ฝ่ายปากเรือสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพรจึงต้องมีการทบทวน หรือปรับปรุงรูปแบบของคู่มือการฝึกอบรมว่ามีประเด็นใดที่ยังไม่ชัดเจน ทำให้ประชาชนผู้เข้ารับการอบรมเกิดข้อสงสัย หรืออาจมีการปรับปรุงรูปแบบของคู่มือการฝึกอบรมให้ทันสมัยมากกว่าเดิม

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย และห้องน้ำสะอาด นำใช้งานมีค่าน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจจะเป็นช่วงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 จึงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยในประเด็นดังกล่าวมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้นควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการทำความถี่มากกว่าเดิม เพื่อให้ประชาชนผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกว่าการบริการที่สะอาด และปลอดภัยจากเชื้อไวรัสโควิด 19

4. การให้บริการอบรมของฝ่ายปากเรือ ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการฝึกอบรมดังกล่าว ดังนั้นควรมีการจัดทำคู่มือต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงในการนำเทคโนโลยีเข้าใช้ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการที่เป็นผู้สูงอายุเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการฝึกอบรมที่มีการเปลี่ยนแปลง

5. การจัดทำคู่มือการเข้ารับการฝึกอบรม ควรมีการจัดทำในรูปแบบแผนภาพหรือสื่อวิดีโอ เพื่อให้ผู้ที่เข้ารับการอบรมที่ไม่มีความรู้ทางด้านการอ่านภาษาไทย ได้เข้าใจถึงเนื้อหา กระบวนการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิจัยในพื้นที่อื่น ๆ เช่น ภูมิภาคที่ 1 พื้นที่ภาคเหนือ ภูมิภาคที่ 2 พื้นที่ภาคกลาง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในแต่ละพื้นที่และปรับปรุงหลักสูตรให้มีมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอบรมฝ่ายปากเรือสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขามหานครควรต้องอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการท างานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล ในภาคเหนือ. ปรินญา นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพฯ.
- จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.,
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิศัญญ์ ตันชาวนิช. (2557). สถิติเพื่อการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: นู๊ค พอยท์ จำกัด
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2555). สำนักบริการวิชาการ. กรุงเทพฯ: ร้านพิมพ์ดี การพิมพ์.
- รดาณัฐ เคนศักดิ์ตระกูล. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการบริการในการซ่อมบำรุง อากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน ของบริษัทอุตสาหกรรมการบินจำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด. มหาวิทยาลัยเซนต์ จอห์น, กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.
- วิมลสิทธิ์ ทรายงกูร. (2551). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ: พาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- สมหมาย เปียณอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- อุไรวรรณ ทองเสนห์. (2551). ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายในการบริหารงบประมาณของ ผู้บริหาร สถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดัง เขต 2. ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- Applewhite, P. B. (1965). Organization Behavior Englewood Cliffs. New York. *The functions of executive. Cambridge: Harvard University Press., 7.*
- Davis, K. N., John., (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Douglas, C. M. (2007). *Design and Analysis of Experiments*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Etzel, M. J. (2014). *Marketing*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*: New York: McGraw-Hill Book.
- Kotler, P. a. A., G., (2010). *Principles of Marketing*: Pearson Education.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Satisfaction. *In Handbook of industrial and Organizational Psychology.,*
