

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าเรือกรุงเทพ ฝ่ายกองบริการคลังสินค้า

THE SATISFACTION OF SERVICE QUALITY OF BANGKOK PORT PART WAREHOUSING SERVICES

กรองทอง ทวีโคกสูง¹

KRONGTHONG HEEBKHOKSUNG

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าเรือกรุงเทพ ฝ่ายกองบริการคลังสินค้า 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้บริการคลังสินค้า (คลังสินค้าผ่านแดน คลังสินค้าทัณฑ์บน คลังสินค้านำเข้าและคลังสินค้าอันตราย) ของฝ่ายกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 75 ราย เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) มีค่าเฉลี่ย 3.80 และด้านการรับประกันและการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

2. วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน, สถานภาพต่างกัน, ระดับการศึกษาต่างกัน, ระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การบริการ ; รูปลักษณ์ ; ความน่าเชื่อถือของการบริการ ; การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ; การรับประกัน และการให้ความเชื่อมั่น

¹ อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ

ABSTRACT

The purposes of the research were : 1) to study the satisfaction of service quality of Bangkok port part warehousing services and 2) to compare the level of satisfaction of service quality of Bangkok port part warehousing services. The sample were 75 provider. Information including questionnaires. The statistics used were frequency, percentage, mean and standard deviation, t-test, ANOVA and content Analysis

The results were:

1. Level satisfaction satisfaction of service provider of Bangkok port part warehousing services. Service provider of Bangkok port part warehousing services, overall, are moderate and considering it was found that the satisfaction is at good level with score of 3.76. It could be explained in three points which are Reliability with score 3.86, Empathy with score 3.80 and Assurance with score 3.77 as follow.

2. Compare the level of service provider of Bangkok port part warehousing services. Service provider with sex, age, education and marital status not different incentives for service quality statistically significant at the 0.05 level.

Keywords : services ; tangibility ; reliability ; responsiveness ; assurance

บทนำ

เมื่อประเทศไทยย่างเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมา กระแสโลกาภิวัตน์อันเกิดจากความก้าวหน้าด้านวิทยาการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญที่ทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดน และนำโลกเข้าสู่ยุคแห่งการจัดระเบียบใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ระหว่างประเทศ ซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยคุกคามต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนถาวรของประเทศไทย ในขณะที่เดียวกันการที่ระบบเศรษฐกิจของโลกได้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น โดยทุกๆประเทศให้ความสำคัญกับนโยบายการค้าเสรี ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าอย่างรุนแรงมากขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8)

นอกจากนี้การขนส่งทางทะเลยังเป็นการขนส่งที่ประหยัดที่สุด และขนส่งได้คราวละมากๆ ทำเรือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า –

ส่งออกและการค้าระหว่างประเทศและเป็นกลไกที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า

ดังนั้นท่าเรือต่างๆ จึงกำหนดนโยบายในการบริหารและประกอบการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ขณะที่ลักษณะการดำเนินงานของการทำเรือนั้นมีความจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำโดยเฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและเรือสินค้าโดยตรง ดังนั้นการทำเรือจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในทุกๆด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ธุรกิจนำเข้า – ส่งออกมีการเจริญเติบโตสามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้กับการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบแห่งชาติ ได้วางเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสู่ประตูการค้าเขตประเทศอาเซียน (Gateway of ASEAN)

ปัจจุบันการทำเรือแห่งประเทศไทยมีท่าเรือกรุงเทพ เป็นท่าเรือหลัก เปิดดำเนินการให้บริการเมื่อ พ.ศ. 2490 ดำเนินการโดยสำนักงานท่าเรือกรุงเทพ พ.ศ. 2494 โดยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการทำเรือแห่งประเทศไทยได้ เข้าบริหารท่าเรือและขยายท่าเรือโดยก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการขนส่งสินค้าทางทะเลเพิ่มขึ้นกองคลังสินค้าเป็นหน่วยงานที่ขึ้นกับฝ่ายปฏิบัติการเรือและสินค้าท่าเรือกรุงเทพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะ ที่ไม่สามารถฝากเก็บในโรงพักสินค้าทั่วไป มีกิจกรรมหลักคือ รับฝาก จัดเก็บ และส่งมอบสินค้า โดยปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของการท่าเรือแห่งประเทศไทยและกรมศุลกากร แบ่งออกเป็น 5 แผนกคือ คลังสินค้าผ่านแดน, คลังสินค้าทัณฑ์บน, คลังสินค้ารถยนต์, คลังสินค้าอันตราย และคลังสินค้าตักค้าง

วัตถุประสงค์การวิจัย

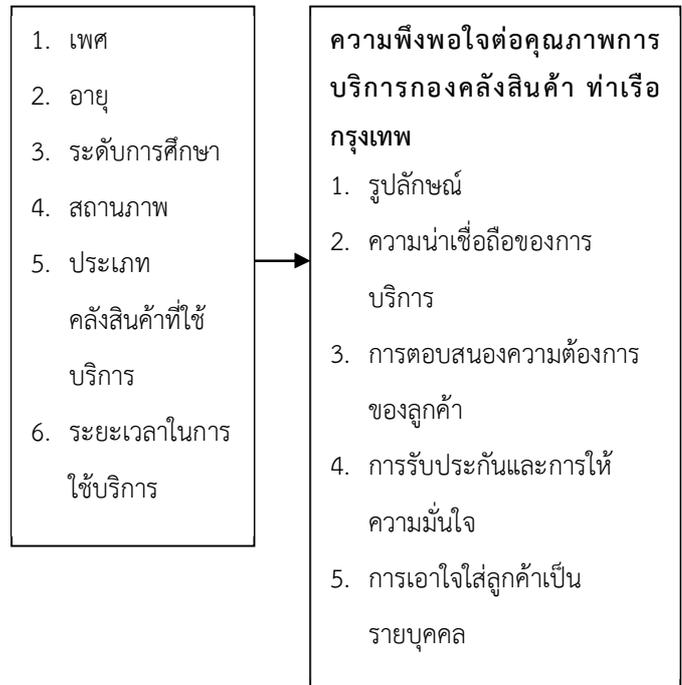
1. ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าเรือกรุงเทพ ฝ่ายกองบริการคลังสินค้า
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการคลังสินค้า (คลังสินค้าผ่านแดน คลังสินค้าทัณฑ์บน คลังสินค้ารถยนต์และคลังสินค้าอันตราย) ของฝ่ายกองคลังสินค้าท่าเรือกรุงเทพ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Dependent Variables) ตัวแปรตาม (Independent Variables)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการของกองคลังสินค้า (คลังสินค้าผ่านแดน คลังสินค้าทัณฑ์บน คลังสินค้ารถยนต์ คลังสินค้าอันตราย) ท่าเรือกรุงเทพ โดยทำการคำนวณขนาดตัวอย่างจากผู้ใช้บริการจำนวน 90 ราย(กองคลังสินค้า, ข้อมูลเมื่อ พ.ศ.2559) ได้ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
 กำหนดให้มีค่า 0.05

$$n = \frac{90}{1 + 90 (0.05^2)}$$

$$n = 73.46 \approx 75$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 75 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยสร้างขึ้นให้สอดคล้องครอบคลุมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพด้านการบริการและความพึงพอใจที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของคลังสินค้าที่ใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพฯ โดยจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรับประกันและการให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน และการแปลความหมายดังนี้

มากที่สุด	ได้คะแนน	5
มาก	ได้คะแนน	4
ปานกลาง	ได้คะแนน	3
น้อย	ได้คะแนน	2
น้อยที่สุด	ได้คะแนน	1

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยเกณฑ์ประมาณค่าดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2532 : 150)

4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งนี้แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิจัยข้อมูลปฐมภูมิผ่านการออกแบบสอบถามสำหรับผู้ที่ใช้บริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 75 ราย โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการ

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารรายงานของการท่าเรือแห่งประเทศไทย งานวิจัย บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์และรายงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. หาค่าความถี่ร้อยละจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยทั่วไป ของตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คลังสินค้าที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ

2. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 มาตรวจให้คะแนนจามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

3. วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) หรือทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 และข้อ 3 และกรณีผลทดสอบระหว่าง ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

นำแบบสอบถามในตอนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะอื่นๆ มาสรุปในแต่ละด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังสินค้า ฝ่ายปฏิบัติการท่าและคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอนซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์หรือออกเป็นขั้นตอนต่างๆ ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังสินค้า ฝ่ายปฏิบัติการท่าและสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่ม โดยการวิเคราะห์หาจำนวน (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทคลังสินค้า และระยะเวลาที่ใช้บริการ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	62	82.70
หญิง	13	17.30

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20ปี	5	6.70
21 – 30 ปี	13	17.30
30 – 40 ปี	19	25.30
41 – 50 ปี	23	30.70
51 – 60 ปี	11	14.70
60 ปีขึ้นไป	4	5.30
3. สถานภาพ		
โสด	26	34.70
สมรส	42	56.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกัน	7	9.30
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	21	28.00
ปวช./ปวส./ อนุปริญญา	22	29.30
ปริญญาตรี	27	36.00
ปริญญาโท	5	6.70
5. ประเภทคลังสินค้าที่ใช้บริการ		
คลังสินค้าผ่านแดน	25	33.30
คลังสินค้าทัณฑ์บน	14	18.70
คลังสินค้ารถยนต์	16	21.30
คลังสินค้าอันตราย	20	26.70
6. ระยะเวลาในการใช้บริการ		
น้อยกว่า 3 ปี	10	13.30
3 – 5 ปี	23	30.70
6 – 9 ปี	13	17.30
10 ปีขึ้นไป	29	38.70
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็น ผู้ใช้บริการการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังสินค้า ฝ่ายปฏิบัติการท่าและสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษากลุ่ม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 คน ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเพศชายมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 82.7 รองลงมาคือผู้ให้บริการที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละร้อยละ 17.3 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ด้านอายุ ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.7 มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 56.0 มากที่สุด รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 34.7 และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพน้อยที่สุดคือหม้าย/หย่าร้าง/แยกกัน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.0 มากที่สุด รองลงมาคือระดับการศึกษาปวช. /ปวส. /อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 29.3 ตามลำดับ ด้านประเภทคลังสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการคลังสินค้าผ่านแดนคิดเป็นร้อยละ 33.3 มากที่สุด รองลงมาคือ คลังสินค้าอันตราย คิดเป็นร้อยละ 26.7 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการน้อยที่สุดคือ คลังสินค้าทัณฑ์บน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาในการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นระยะเวลา 10 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.7 มากที่สุด รองลงมาคือ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.7 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการใช้บริการน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลังสินค้าท่าเรือกรุงเทพ

1. จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลังสินค้าท่าเรือกรุงเทพ	S.D.	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านรูปลักษณ์ (Tangibility)	0.818	3.67	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability)	0.907	3.86	มาก

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลังสินค้าท่าเรือกรุงเทพ	S.D.	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)	1.092	3.72	มาก
4. ด้านการรับประกันและการให้ความมั่นใจ (Assurance)	1.041	3.77	มาก
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	0.968	3.80	มาก
รวม	0.965	3.76	มาก

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการใช้

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลังสินค้าท่าเรือกรุงเทพ	ชาย		หญิง		t-test	Sig.
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. ด้านรูปลักษณ์ (Tangibility)	3.87	0.78	2.92	0.90	0.20	0.64
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability)	3.90	0.77	3.52	0.85	0.32	0.85
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)	3.85	0.93	3.11	1.13	1.28	2.62
4. ด้านการรับประกันและการให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.85	0.84	3.40	1.00	0.82	0.36
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	3.88	0.74	3.41	0.99	1.60	0.20
รวม	3.87	0.81	3.72	0.97	0.84	0.93

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปลักษณ์ (Tangibility)	ระหว่างกลุ่ม	1.691	5	0.338	0.421	0.833
	ภายในกลุ่ม	55.480	69	0.804		
	รวม	57.172	74			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability)	ระหว่างกลุ่ม	1.188	5	0.238	0.355	0.878
	ภายในกลุ่ม	46.259	69	.670		
	รวม	47.447	74			
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)	ระหว่างกลุ่ม	2.793	5	0.559	0.541	0.744
	ภายในกลุ่ม	71.229	69	1.032		
	รวม	74.022	74			
4. ด้านการรับประกันและการให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระหว่างกลุ่ม	1.589	5	0.318	0.392	0.853
	ภายในกลุ่ม	55.933	69	0.811		
	รวม	57.522	74			
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	ระหว่างกลุ่ม	1.188	5	0.238	0.350	0.881
	ภายในกลุ่ม	46.890	69	0.680		
	รวม	48.078	74			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.755	5	0.151	0.254	0.936
	ภายในกลุ่ม	40.960	69	0.594		
	รวม	41.715	74			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบสถานภาพกับความพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปลักษณ์ (Tangibility)	ระหว่างกลุ่ม	2.869	2	1.434	1.902	0.157
	ภายในกลุ่ม	54.303	72	0.754		
	รวม	57.172	74			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability)	ระหว่างกลุ่ม	0.049	2	0.024	0.037	0.964
	ภายในกลุ่ม	47.399	72	0.658		
	รวม	47.447	74			
3. การบริการ (Reliability)	ภายในกลุ่ม	47.399	72	0.658		
	รวม	47.447	74			
	ระหว่างกลุ่ม	3.484	2	1.742	1.778	0.176
ภายในกลุ่ม	70.538	72	0.980			
รวม	74.022	74				
5. ด้านการรับประกันและการให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระหว่างกลุ่ม	2.107	2	1.054	1.369	0.261
	ภายในกลุ่ม	55.414	72	0.770		
	รวม	57.522	74			
6. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	ระหว่างกลุ่ม	2.532	2	1.176	1.851	0.164
	ภายในกลุ่ม	45.726	72	0.635		
	รวม	48.078	74			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.697	2	0.849	1.527	0.224
	ภายในกลุ่ม	40.017	72	0.556		
	รวม	41.715	74			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปลักษณ์ (Tangibility)	ระหว่างกลุ่ม	2.306	3	0.769	0.995	0.400
	ภายในกลุ่ม	54.865	71	0.773		
	รวม	57.172	74			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability)	ระหว่างกลุ่ม	1.826	3	0.609	0.947	0.423
	ภายในกลุ่ม	45.621	71	0.643		
	รวม	47.447	74			
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)	ระหว่างกลุ่ม	1.525	3	0.508	0.498	0.685
	ภายในกลุ่ม	72.497	71	1.021		
	รวม	74.022	74			
4. ด้านการรับประกันและการให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระหว่างกลุ่ม	2.008	3	0.669	0.856	0.468
	ภายในกลุ่ม	55.514	71	0.782		
	รวม	57.522	74			
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	ระหว่างกลุ่ม	2.170	3	0.723	1.119	0.347
	ภายในกลุ่ม	45.908	71	0.647		
	รวม	48.078	74			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.319	3	0.440	0.773	0.513
	ภายในกลุ่ม	40.396	71	0.569		
	รวม	41.715	74			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบระยะเวลาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้าท่าเรือกรุงเทพ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านรูปลักษณ์ (Tangibility)	ระหว่างกลุ่ม	1.745	3	0.582	0.745	0.529
	ภายในกลุ่ม	55.426	71	0.781		
	รวม	57.172	74			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability)	ระหว่างกลุ่ม	1.160	3	0.387	0.593	0.621
	ภายในกลุ่ม	46.287	71	0.652		
	รวม	47.447	74			
3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)	ระหว่างกลุ่ม	1.011	3	0.337	0.328	0.805
	ภายในกลุ่ม	73.010	71	1.028		
	รวม	74.022	74			
4. ด้านการรับประกันและการให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระหว่างกลุ่ม	1.521	3	0.507	0.643	0.590
	ภายในกลุ่ม	56.001	71	0.789		
	รวม	57.522	74			
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)	ระหว่างกลุ่ม	0.889	3	0.296	0.446	0.721
	ภายในกลุ่ม	47.189	71	0.665		
	รวม	48.078	74			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.740	3	0.247	0.428	0.734
	ภายในกลุ่ม	40.974	71	0.577		
	รวม	41.715	74			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้นำเสนอสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย โดยประกอบด้วย ระดับพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน และข้อเสนอแนะอื่นโดยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ระดับพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) มีค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) มีค่าเฉลี่ย 3.80 และด้านการรับประกันและการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

2. วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลา

เอกสารอ้างอิง

- กันยารัตน์ รุณทรัพย์. (2551). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่*. ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิราภรณ์ พลสวัสดิ์. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สังกัดภาคนครหลวง 4*. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ที่ใช้บริการต่างกัน มีพึงพอใจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จากผลวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการกองคลังสินค้า ท่าเรือกรุงเทพ ในทุกๆ ด้านที่ได้ทำการสำรวจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการรับประกันและการให้ความ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล สอดคล้องกับ วรริศา สาตร์สาคร (2559) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนที่มีเพศ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ระบบการดำเนินกิจกรรมภายในหน่วยงานยังมีความล่าช้าอยู่ในบางส่วน
2. ควรลดขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมบางส่วนลง หรือให้กระชับมากกว่านี้ เพื่อทำให้เกิดการบริการที่รวดเร็วแก่ผู้เข้าใช้บริการ
3. การขนย้ายสินค้ายังมีความล่าช้า และมีความผิดพลาดในการเคลื่อนย้ายอยู่ในบางส่วน ควรตรวจสอบสินค้าก่อนทำการเคลื่อนย้าย หรือใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดระบบ



- ถนัด วันมณี. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา
ละเมิง จังหวัดเชียงใหม่. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวรรตน์ ณ อยุธยา. (2547). แนวคิดในการสร้างความพึงพอใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาคิน พงศ์ธรรมาเดช. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัด
งานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุพาภรณ์ พีรภูติ. (2551). การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วริศรา สาสตร์สาคร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2559.
วิทยาลัยสันตพล อุตรธานี.