



การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจท่าเรือคอนเทนเนอร์ Service Quality Assessment to Customer Satisfaction in Container Terminal

ชมพูนุท อ้าช้าง* จิรภิญญา เยกิจ และจุฑาทิพย์ สุรารักษ์

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

Chompoonut Amchang Jirapinya Yekit and Juthathip Suraraksa

Faculty of Logistics, Burapha University

169 Long-hard Bangsean Road, Saensuk, Muang, Chonburi, 20131

Email : chompoonut@go.buu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ให้กับผู้ใช้บริการโดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ในการกำหนดดัชนีบ่งชี้ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ให้บริการจำนวน 100 คนและวิเคราะห์เชิงสถิติโดย t-test ผลการวิจัยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการใช้บริการระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ พบว่าการบริการที่เกี่ยวข้องกับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ของท่าเรือคอนเทนเนอร์ สามารถให้บริการได้ดีกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ (0.17) ส่วนด้านที่ต้องเพิ่มคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) (-0.25) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) (-0.31) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) (-0.36) และด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) (-0.53) ซึ่งการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) มีคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ มีความแตกต่างเป็นนัยสำคัญที่ .05 และจากการแปรผลค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังหรือการรับรู้ของการให้บริการในท่าเรือคอนเทนเนอร์พบว่าอยู่ในระดับสูง แต่ยังมีปัจจัยบางด้านที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของการให้บริการ

คำสำคัญ : ประเมินคุณภาพการบริการ ท่าเรือคอนเทนเนอร์ ความพึงพอใจของลูกค้า ทฤษฎีคุณภาพการบริการ



Abstract

The aim of the present study is to present the service quality of the container terminal by comparing expectations (E) and perceptions (P) in the perspective of customers. To improve the service quality of container terminal by using SERVQUAL model and t-test, questionnaire is a tools for collecting data from 100 customers who obtain container terminal service. The present study explores that customers are more satisfied with Tangible factors than others. Only Tangible factor (0.17) shows positive score, perceptions (P) of the service more than expectations (E). However, the service quality includes Responsiveness (-0.25), Reliability (-0.31), Assurance (-0.36) and Empathy (-0.53) should be improved. The Tangible service shows significantly different at .05 level. Both of the average of perceptions (P) and expectations (E) score in the service quality of the container terminal perform at a high level. But some factors need to be improved to increase customer satisfaction.

Keywords : Service Quality Assessment, Container Terminal, Customer Satisfaction, SERVQUAL Theory

บทนำ

ในปัจจุบัน ท่าเทียบเรือแหลมฉบัง บริหารงานโดยการท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) นับเป็นท่าเรือหลักในการขนถ่ายสินค้าทั้งที่เป็นสินค้าวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูปมาเป็นเวลานาน มีผู้ให้บริการท่าเทียบเรือชั้นนำคอยให้บริการการขนส่งสินค้าของท่าเรือแหลมฉบังซึ่งมีความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนการเติบโตของปริมาณตู้สินค้าให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมการพัฒนาโดยการสนับสนุนโครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Economic Eastern Corridor: EEC) ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะช่วยให้ท่าเรือแหลมฉบังสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นประตูเศรษฐกิจของประเทศไทยและเป็นศูนย์กลางด้านโลจิสติกส์ของ ASEAN (ฐาปณี ยืนนาน, 2561: 52-61) ทั้งนี้ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทยอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่สามารถขนส่งสินค้าทางทะเลไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาคแถบอินโดจีนและภูมิภาคอื่นทั่วโลกได้ โดยพบว่า การขนส่งระหว่างประเทศรัฐบาลมีนโยบายจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area - FTA) โดยการเพิ่มบทบาทความเป็นผู้นำในภูมิภาคและการรวมเป็นภาคีในเวทีการค้าและความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น APEC ASEM BIMSTEC และ GMS ทำให้การค้าระหว่างประเทศของไทยเติบโตขึ้น เป็นผลให้ความต้องการบริการขนส่งสินค้าเติบโตตามไปด้วย

ท่าเรือหลักของประเทศไทยมี 2 แห่ง คือ 1.) ท่าเรือกรุงเทพ (คลองเตย) เป็นท่าเรือแม่น้ำที่ไม่สามารถรองรับเรือสินค้าขนาดใหญ่ได้เพราะท่าเรือกรุงเทพมีร่องน้ำลึกเพียง 8.5 เมตร และการขยายท่าเรือทำได้ลำบาก



เนื่องจากถูกล้อมรอบไปด้วยชุมชน ดังนั้นจึงได้เกิดโครงการก่อสร้าง 2.) ท่าเรือแหลมฉบัง เป็นท่าเรือเดินสมุทรที่สร้างขึ้นมารับเรือบรรทุกสินค้าและเรือสินค้ากองเกสรขนาดใหญ่ จะเห็นได้ว่าท่าเรือมีบทบาทที่สำคัญในการขนถ่ายสินค้าของประเทศเป็นอย่างมาก นอกจากท่าเรือจะเป็นประตูการค้าที่สำคัญแล้วกิจกรรมที่เกิดขึ้นในท่าเรือจึงมีความสำคัญตามไปด้วย คือ การติดต่อประสานงานของผู้ใช้บริการและท่าเรือเมื่อมารับสินค้าหรือมาโหลดสินค้าจากท่าเรือ ผู้ใช้บริการต้องได้รับการบริการที่มีคุณภาพในการติดต่อประสานงานกับท่าเรือ ถ้าเกิดการบริการไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการและการเสียสัดส่วนของลูกค้าไปให้กับท่าเทียบเรือรายอื่นได้ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2559: 17-46) ดังนั้นท่าเรือต้องมีการรักษาการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อลูกค้า(ผู้มาใช้บริการ) ซึ่งท่าเรือคอนเทนเนอร์ถือได้ว่าเป็นผู้ให้บริการท่าเทียบเรือชั้นนำที่ตั้งอยู่ในท่าเรือแหลมฉบัง ที่ให้การบริการตู้สินค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมการพัฒนาประเทศโดยการสนับสนุนโครงการระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

การให้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ มีการให้บริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ให้บริการในการมาติดต่อประสานงานเรื่อง ตู้ขนส่งสินค้า (Container) มีกิจกรรมให้บริการดังนี้ 1) การรับ/ปล่อย ตู้สินค้า 2) การเข้า/ออก ของท่าเทียบเรือ 3)การขนถ่ายตู้สินค้าขึ้น/ลง เรือ 4) มีศูนย์บริการเอกสารแบบครบวงจร เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) 5) สถานีบรรจุและคัดแยกสินค้า (CFS) และ 6) บริการสำหรับสินค้าทั่วไปและเรือ RORO เมื่อมีผู้ให้บริการติดต่อเพื่อทำการส่งปล่อยตู้สินค้าจะมี 2 กรณี คือ

กรณีตู้สินค้าส่งปล่อย คือ ตู้สินค้าที่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนและสามารถนำตู้ออกจากท่าเทียบเรือได้ทันที

กรณีตู้สินค้าสถานะเปิดตรวจ คือ ตู้สินค้าที่ยังไม่สามารถนำสินค้าออกจากท่าเทียบเรือได้ เพราะต้องมีการเปิดตรวจจากนายตรวจก่อน เนื่องจากนายตรวจต้องทำการตรวจเช็คสินค้าจากใบขนสินค้าที่ต้องสงสัย เมื่อนายตรวจทำการตรวจสินค้าเรียบร้อยแล้ว ตู้สินค้านั้นจะไม่มีการปิด (Seal) อีก

ถ้าการให้บริการขาดประสิทธิภาพและล่าช้าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อท่าเรือคอนเทนเนอร์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อท่าเรือคอนเทนเนอร์ รวมทั้งเพื่อวิเคราะห์ข้อจำกัดของการให้บริการเพื่อนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น โดยงานวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ คือการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยประยุกต์แบบจำลอง SERVQUAL เพื่อสอบถามเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับและเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนที่จะได้รับการบริการและการรับรู้หลังจากได้รับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ จำนวน 100 คน จากนั้นประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อดูความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ



ทบทวนวรรณกรรม

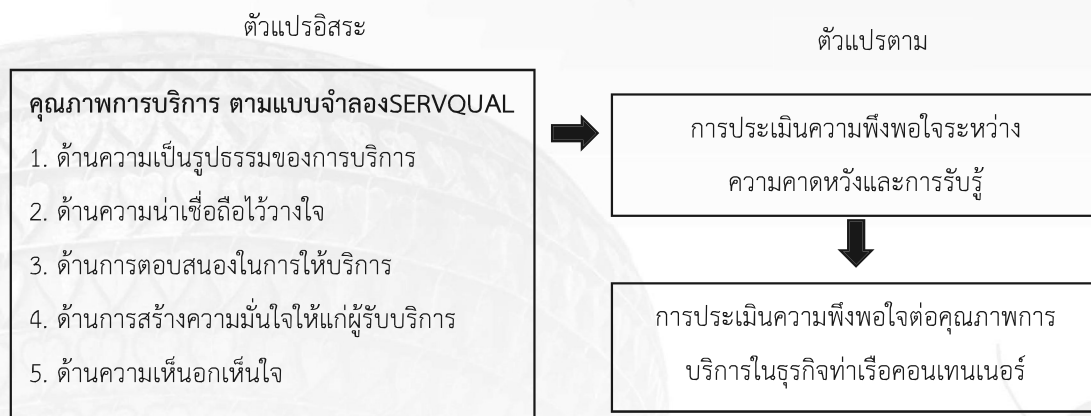
คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง สิ่งที่มีวัดถึงระดับการบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้า หรือผู้ที่มารับบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งคุณภาพของการให้บริการจำแนกได้ 2 รูปแบบ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) ผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น คล้ายกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) อีกรูปแบบคือ คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เกี่ยวกับกระบวนการประเมินการบริการ (Crosby, 1988) คุณภาพการให้บริการ คือการที่องค์กรถือหลักการบริการที่ไม่มีข้อบกพร่องและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ การประเมินคุณภาพของการบริการจากผู้ใช้บริการจะต้องมีการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่ได้รับจริง (Perception Service) ซึ่งผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการได้ หรือสามารถสร้างระดับของการบริการให้สูงกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ แสดงว่าการบริการนั้นทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988: 12-40) นอกจากนี้การประเมินการบริการสามารถศึกษาได้จากการแสดงความคิดเห็นในมิติของการรับรู้ คือการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันและเป็นไปในแนวทางเดียวกันส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความคาดหวังหรือความไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค

การวัดคุณภาพการบริการโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL ถือว่าเป็นเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและสามารถนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ แบบจำลองนี้คือแบบจำลองที่สามารถลดช่องว่างระหว่างกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ซึ่งต้องคำนึงถึงการประเมินคุณภาพใน 5 ด้านดังนี้ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) 4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) Theppitak (2010: 25-39) ซึ่งแบบจำลองนี้ต้องอาศัยพื้นฐานของช่องว่าง (Gap Model) เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการบริการขององค์กร โดยต้องออกแบบให้เหมาะสมกับองค์กรเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างพึงพอใจและสามารถให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยมีงานวิจัยที่ได้ศึกษาถึงการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ Theppitak (2010: 25-39) ประยุกต์ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า (Gap analysis) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรุงเทพจาก SERVQUAL Model เพื่อวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือ ผลการสำรวจได้ถูกนำมาประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ควบคู่กับการใช้ข้อมูล เชิงคุณภาพ นอกจากนี้ วาสนา แพทยานนท์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือแหลมฉบังโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามประเภทของผู้ใช้บริการและลักษณะส่วนบุคคลทั้ง 6 ด้าน ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2559: 17-46) ได้



ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อท่าเรือแหลมฉบังเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมของท่าเรือ นอกจากคุณภาพการบริการที่ทำเรือให้มีความสำคัญแล้ว Yeo, Thai, & Roh (2015: 437-447) ศึกษาคุณภาพการบริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ ในสาธารณรัฐเกาหลี เพราะท่าเรือมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของหลายประเทศ ถ้าการให้บริการของท่าเรือเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้แบบจำลอง Port Service Quality (PSQ) และสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 313 คน ผลการศึกษาพบว่า การบริการจัดการท่าเรือ ภาพลักษณ์องค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการจากท่าเรือ Myung-ShinHa (2003: 131-137) ได้ทำการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจำนวน 15 ปัจจัยของท่าเรือคอนเทนเนอร์ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและกลุ่มตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติงานในท่าเรือคอนเทนเนอร์ และผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ ประมวลผลด้วยการใช้เครื่องมือ Duncan test analysis นอกจากนี้ Chinonye, Callistus, & Ogwude (2004: 487-495) ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อระบุปัจจัยที่สำคัญต่อการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพให้กับท่าเรือในประเทศไนจีเรีย โดยประยุกต์แบบใช้จำลอง SERVQUAL จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อหาคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ซึ่งพบว่ามีปัจจัยที่ต้องปรับปรุงเพื่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่มาติดต่อเพื่อขอใช้บริการของสายเรือและท่าเรือคอนเทนเนอร์ เช่น การนำเข้า การส่งออก การโหลดตู้สินค้า เป็นต้น โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้สอบถามจากผู้ปฏิบัติงาน



และการตรวจสอบจำนวนรายการผู้มาใช้บริการโดยประมาณ 135 ราย การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 (พีระพงษ์ เอื้อสุนทรวัฒนา และคณะ, 2561: 157-176) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

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

กำหนดให้ n = ขนาดของตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้ เท่ากับ 0.05)

N = ขนาดของประชากร

แทนค่า

$$n = \frac{135}{1 + 135(0.05^2)}$$

= 100 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 100 ชุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการท่าเรือคอนเทนเนอร์ จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพหรือธุรกิจ ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า งานวิจัยนี้ใช้การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามแบบ Likert scale (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 22-25) ที่แสดงระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์

การประเมินคุณภาพการบริการแบบ SERVQUAL model ครอบคลุมมิติทั้ง 5 ด้าน ที่ใช้กำหนดคุณภาพการบริการ คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) 4) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) สอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือวิจัยโดยนำแบบสอบถามให้ผู้มีความเชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาเนื้อหาของคำถาม เป็นการสอบถามปลายเปิดและได้ลองนำไปทดสอบก่อนเก็บข้อมูลจริง จากนั้นทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมและ



เที่ยงตรง จากนั้นเป็นการสอบถามปลายปิดกับกลุ่มตัวอย่างจริงและการวิเคราะห์และแปลผลค่าเฉลี่ยจากข้อมูลที่ได้ในการสำรวจ เพื่อหาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังตารางที่ 1 โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามหลักการ (Parasuraman et al., 1988: 12-40)

ตารางที่ 1 แปลผลค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ

ค่าคะแนน	ระดับความคาดหวัง
คะแนน 4.21 - 5.00	ระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้สูงที่สุด
คะแนน 3.41 - 4.20	ระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้สูง
คะแนน 2.61 - 3.40	ระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้ปานกลาง
คะแนน 1.81 - 2.60	ระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้ต่ำ
คะแนน 1.00 - 1.80	ระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้ต่ำที่สุด

ที่มา : Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 1(64), 12-40.

จากนั้นกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามหลักการ (Parasuraman et al., 1988: 12-40) โดยคำนวณค่าคะแนนของแบบจำลอง SERVQUAL ดังตารางที่ 3 ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกวิเคราะห์เชิงสถิติ โดยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency)

ตารางที่ 2 การคำนวณค่าคะแนนของแบบจำลอง SERVQUAL

การคำนวณ	ผลลัพธ์	ความหมาย
คะแนนการรับรู้ - คะแนนความคาดหวัง	บวก	การบริการมีคุณภาพสูง เป็นที่พอใจมากในคุณภาพของการบริการ
คะแนนการรับรู้ - คะแนนความคาดหวัง	0	การบริการมีคุณภาพปานกลางเป็นที่พอใจในคุณภาพของการบริการ
คะแนนการรับรู้ - คะแนนความคาดหวัง	ลบ	การบริการมีคุณภาพต่ำ ไม่เป็นที่พอใจในคุณภาพของการบริการ

ที่มา : ภาวิตรี วรรณพิน. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย Quality. วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ : 11



ผลการศึกษาวิจัย

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 นี้ ข้อมูลถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อหาระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์โดยประยุกต์ใช้ปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการจากแบบจำลอง SERVQUAL

ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ของท่าเรือคอนเทนเนอร์

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ค่า	Sig
	(Expectations :E)		(Perceptions :P)		ความต่าง P-E	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	
1.คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)						
1.1 พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	3.46	0.27	4.00	0.42	0.54	0.000*
1.2 พนักงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ	3.73	0.26	4.13	0.49	0.40	0.000*
1.3 พนักงานยินดีรับฟังคำแนะนำ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	4.09	0.39	3.85	0.84	-0.24	0.011*
1.4 สถานที่ของท่าเทียบเรือ กรณีศึกษา มีความสะอาด เรียบร้อย	4.19	0.28	4.24	0.63	0.05	0.299*
1.5 จุดชำระค่าบริการในสำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ต่อการให้บริการ	4.19	0.36	4.28	1.07	0.09	0.212*
เฉลี่ยรวม	3.93	0.31	4.10	0.69	0.17	0.104*



ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ของท่าเรือคอนเทนเนอร์ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ค่า	Sig
	(Expectations :E)		(Perceptions :P)		ความต่าง P-E	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	
2.คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)						
2.1 พนักงานให้บริการที่รอบคอบ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด	3.96	0.32	3.63	0.61	-0.33	0.000*
2.2 พนักงานให้บริการ จนเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นได้	4.03	0.27	3.95	0.53	-0.08	0.184*
2.3 พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.04	0.67	3.73	0.46	-0.31	0.002*
2.4 มีการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ (UBI Application)	4.11	0.40	3.72	1.05	-0.39	0.001*
2.5 ท่าเทียบเรือ กรณีศึกษา มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย	4.14	0.59	3.72	0.89	-0.42	0.000*
เฉลี่ยรวม	4.06	0.45	3.75	0.67	-0.31	0.037*
3.คุณภาพด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness)						
3.1 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ทันเวลาที่	4.05	0.53	3.71	0.61	-0.34	0.000*
3.2 พนักงานใช้เวลาในการตอบสนองคำร้องขอผู้ใช้บริการ	4.14	0.63	3.76	0.53	-0.38	0.000*



ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ของท่าเรือคอนเทนเนอร์ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ค่า	Sig
	(Expectations		(Perceptions		ความ	
	:E)		:P)		ต่าง	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	P-E	
3.คุณภาพด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness)						
3.3 พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	3.99	0.68	3.68	0.95	-0.31	0.010*
3.4 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.62	0.56	3.46	0.90	-0.16	0.076*
3.5 พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการช่วยเหลือ	3.71	0.51	3.65	0.71	-0.06	0.296*
เฉลี่ยรวม	3.90	0.58	3.65	0.74	-0.25	0.076*
4.คุณภาพด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance)						
4.1 พนักงานมีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ	3.95	0.31	3.63	0.64	-0.32	0.000*
4.2 พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีระบบและเคร่งครัด	3.88	0.27	3.62	0.34	-0.26	0.001*
4.3 มีการแจ้งลำดับขั้นตอนในการทำงานให้ผู้ใช้บริการทราบ	4.01	0.54	3.50	0.45	-0.51	0.000*
4.4 มีการรักษาความปลอดภัยภายใน ท่าเทียบเรือ ภูมิศึกษา อย่างทั่วถึง	4.22	0.48	3.89	0.77	-0.33	0.002
4.5 มีมาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	4.05	0.53	3.67	0.67	-0.38	0.000*
เฉลี่ยรวม	4.02	0.42	3.66	0.57	-0.36	0.001*



ตารางที่ 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ของท่าเรือคอนเทนเนอร์ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ค่า	Sig
	(Expectations		(Perceptions		ความ	
	:E)		:P)		ต่าง	
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	P-E	
5.คุณภาพด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)						
5.1 พนักงานเอาใจใส่และให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.07	0.43	3.40	0.77	-0.67	0.000*
5.2 พนักงานเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.98	0.69	3.45	0.63	-0.53	0.000*
5.3 พนักงานใส่ใจรายละเอียดเล็กน้อย ทำให้ผู้ให้บริการประทับใจ	3.71	0.59	3.35	0.78	-0.36	0.001*
5.4 พนักงานทุกฝ่าย ทุกแผนก มีความตั้งใจในการบริการอย่างสม่ำเสมอ	4.04	0.64	3.38	0.95	-0.66	0.000*
5.5 พนักงานให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.92	0.64	3.47	0.90	-0.53	0.000*
เฉลี่ยรวม	3.94	0.60	3.41	0.80	-0.53	0.000*

จากผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของการให้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์จากตารางที่ 3 สามารถนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามตารางที่ 2 โดยแบ่งพิจารณาออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) มีระดับความคาดหวังต่อความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับน้อยกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ซึ่งส่งผลให้มีคะแนนความแตกต่างของคุณภาพการบริการที่คะแนนการรับรู้ลบคะแนนความคาดหวังโดยรวม ผลลัพธ์เป็นบวก ($\bar{X} = 0.17$) นั้นหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในเรื่องความเป็นรูปธรรมขององค์กร เช่น การแต่งกายของพนักงาน สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย

2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) มีระดับความคาดหวังต่อด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของการบริการอยู่ในระดับมากกว่าระดับการรับรู้ของบริการที่ได้รับ ซึ่งส่งผลให้มีคะแนนความแตกต่างของคุณภาพ



การบริการที่คะแนนการรับรู้ลบคะแนนความคาดหวังโดยรวม ผลลัพธ์เป็นลบ ($\bar{X} = -0.31$) นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ ในเรื่องความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เช่น การตอบข้อสงสัย และการให้คำแนะนำให้กับผู้ใช้บริการ

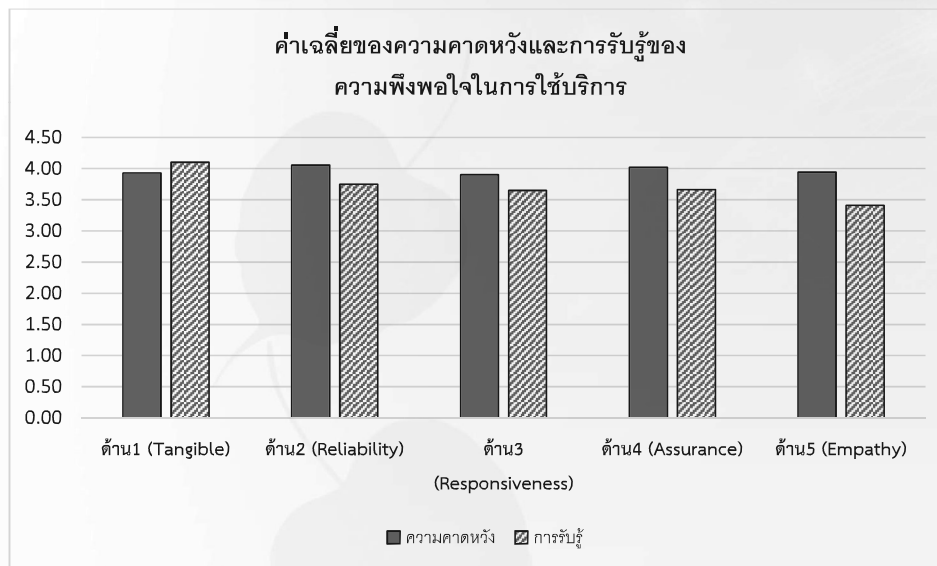
3.ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) มีระดับความคาดหวังต่อเรื่องการตอบสนองการให้บริการอยู่ในระดับมากกว่าระดับการรับรู้คุณภาพของการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งส่งผลให้มีคะแนนความแตกต่างของคุณภาพการบริการที่คะแนนการรับรู้ลบคะแนนความคาดหวังโดยรวม ผลลัพธ์เป็นลบ ($\bar{X} = -0.25$) นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการ เช่น จำนวนพนักงานอาจมีไม่เพียงพอ เพื่อให้อำนวยความสะดวกเร็วในการให้บริการ

4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) มีระดับความคาดหวังในเรื่องของการให้ความมั่นใจในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากกว่าระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับ ส่งผลให้มีคะแนนความแตกต่างของคุณภาพการบริการที่คะแนนการรับรู้ลบคะแนนความคาดหวังโดยรวม ผลลัพธ์เป็นลบ ($\bar{X} = -0.40$) นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของพนักงานของท่าเรือคอนเทนเนอร์ ในเรื่องการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระบบและลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนของการให้บริการ

5.ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) มีระดับความคาดหวังในเรื่องของการเห็นใจในการบริการต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการที่ได้รับ ซึ่งส่งผลให้มีคะแนนความแตกต่างของคุณภาพการบริการที่คะแนนการรับรู้ลบคะแนนความคาดหวังโดยรวม ผลลัพธ์เป็นลบ ($\bar{X} = -0.53$) นั้นหมายถึงผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ในเรื่องความเห็นอกเห็นใจ เช่น เรื่องการเอาใจใส่รายละเอียดของผู้มาใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ค่านัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนความคาดหวังและค่าคะแนนการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) และด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ในเรื่องระดับความแตกต่างกันของค่าคะแนนความคาดหวังและค่าคะแนนการรับรู้ นั้น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถึงแม้ว่าผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการท่าเรือคอนเทนเนอร์ แสดงให้เห็นว่าบางปัจจัยมีผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจการให้บริการ ดังภาพประกอบที่ 2 แต่สามารถแปรผลค่าเฉลี่ยโดยสรุปของระดับความคาดหวังหรือการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของ 5 ด้าน ตามตารางที่ 1 ได้ว่า การบริการโดยรวมของท่าเรือคอนเทนเนอร์มีค่าระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้อยู่ในระดับที่สูง ในช่วงคะแนนที่ 3.41 - 4.20



ภาพที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ของความพึงพอใจในการใช้บริการ

ดังนั้นจากการวิเคราะห์ข้อมูลของความคาดหวังและการรับรู้ที่ผู้ใช้บริการได้รับทั้ง 5 ด้าน ซึ่งกำหนดตามแบบจำลอง SERVQUAL นั้น ผู้วิจัยได้สรุปการจัดลำดับระดับความคาดหวังก่อนได้รับบริการ และระดับความรับรู้ที่ได้รับหลังจากใช้บริการแล้ว สามารถสรุปออกมาได้ดัง ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การจัดอันดับคะแนนความคาดหวัง คะแนนการรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่มีต่อท่าเทียบเรือรถจักรยานยนต์

คุณภาพการให้บริการ	ลำดับความคาดหวัง	ลำดับการรับรู้	ลำดับของค่าความต่างของความคาดหวังและการรับรู้
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)	4	1	1
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	1	2	3
ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness)	5	4	2
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance)	2	3	4
ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	3	5	5



จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าลำดับความคาดหวังก่อนใช้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ อันดับหนึ่งได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) อันดับที่สอง คือ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) และด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) ตามลำดับ หลังจากได้รับบริการแล้วผู้ให้บริการพึงพอใจการบริการที่ได้รับของ 5 ด้านแตกต่างกัน ดังนี้ อันดับหนึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) อันดับที่สอง คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) และ ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ตามลำดับ เมื่อวัดผลประเมินความต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง จะเห็นว่าลำดับของปัจจัยการให้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ที่ผู้มาใช้บริการพึงพอใจมีการเปลี่ยนแปลงดังต่อไปนี้ อันดับหนึ่ง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) อันดับที่สอง คือ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ตามลำดับ แสดงว่าผู้ให้บริการพึงพอใจการให้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในเรื่องพนักงานและสถานที่ที่เหมาะสม และมีความสะดวกสบาย สะอาด ของท่าเรือคอนเทนเนอร์เป็นอย่างมากซึ่งมากกว่าที่คาดหวังไว้ ส่วนด้านการบริการด้านอื่นของท่าเรือคอนเทนเนอร์ต้องปรับปรุงรูปแบบการบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือคอนเทนเนอร์ ในปัจจัยสำคัญ 5 ด้านตามแบบจำลอง SERVQUAL ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเปรียบเทียบคะแนนระหว่างความคาดหวังก่อนได้รับบริการและการรับรู้หลังได้รับการบริการ พบว่าการบริการโดยรวมของท่าเรือคอนเทนเนอร์มีค่าระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้ในระดับที่สูง ซึ่งระดับการให้บริการนี้ประกอบด้วยด้านที่ผู้ให้บริการพึงพอใจและไม่พึงพอใจ แสดงให้เห็นถึงช่องว่างของการให้บริการที่ท่าเรือคอนเทนเนอร์ต้องปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ และเพื่อเพิ่มโอกาสและความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจท่าเรือคอนเทนเนอร์



การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจท่าเรือคอนเทนเนอร์จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าเทียบเรือนี้มีความสำคัญต่อธุรกิจประเภทนี้เป็นอย่างมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2559: 17-46) ที่ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือแหลมฉบัง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเกินกว่ามาตรฐานเล็กน้อยแต่ยังมีระดับต่ำเมื่อเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การบริการและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการในท่าเรือเป็นสิ่งที่สำคัญ ดังนั้นการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญต่อธุรกิจเรือคอนเทนเนอร์เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุสรณ์ มีเรื่อง นรพล จินันท์เดช อัมพล ชูสนุก และ สมชาย นำประเสริฐชัย (2561: 226-236) ได้ให้ความสำคัญเรื่องของอิทธิพลที่ส่งผลต่อระบบคุณภาพการให้บริการในหลากหลายด้านได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง การรับประกัน การเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล อีกทั้งยังศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้การทำเรือกรุงเทพ และรวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์ของผู้ใช้งานด้วย เช่นเดียวกับ Shoosnuk, Boonmanumsin, & Shoosanuk (2016) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการของท่าเรือ เพื่อให้เกิดความสะดวก สบาย ปลอดภัยและรวดเร็วต่อผู้ที่มาติดต่อ จึงได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบงานให้บริการด้านเรือถึงอิทธิพลที่ส่งผลต่อการให้บริการ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือคอนเทนเนอร์สามารถเป็นตัวชี้วัดการให้บริการของท่าเรือหลักของประเทศได้ ดังเช่นงานวิจัยของ G.-T. Yeo, Roe, & Dinwiddle (2008: 910-921) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการใช้วิธีทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเลือกท่าเรือ การแข่งขันของท่าเรือ ควบคู่กับการทำแบบสอบถามกับบริษัทสายเรือที่เกี่ยวข้อง เพื่อเปรียบเทียบโอกาสและความได้เปรียบในการแข่งขันของท่าเรือในประเทศสาธารณรัฐเกาหลีและสาธารณรัฐประชาชนจีน อารีฟ อาหามะ และ ซินโสมน์ วิสิฐนิธิกิจ (2559: 98-99) ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในธุรกิจท่าเรือคอนเทนเนอร์ มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสายธุรกิจนี้ เพื่อเพิ่มศักยภาพการเคลื่อนย้ายสินค้า การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ การแลกเปลี่ยนการค้าระหว่างประเทศ ให้สามารถยกระดับการแข่งขันของผู้ประกอบการท่าเรือทั้งในประเทศและต่างประเทศได้

ข้อเสนอแนะ

1. ท่าเรือคอนเทนเนอร์ควรปรับปรุงการให้บริการ โดยอบรมทักษะความรู้เพิ่มเติมให้กับพนักงานเพื่อจะได้สามารถช่วยเหลือและแนะนำขั้นตอนให้แก่ผู้มาใช้บริการ
2. ท่าเรือคอนเทนเนอร์ควรสร้างค่านิยมขององค์กรให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการในระยะยาว



3. ท่าเรือคอนเทนเนอร์ควรกำหนด KPI การบริการของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้มีคุณภาพ

บรรณานุกรม

- ฐาปณี ยืนนาน. (2561). ศักยภาพในการปรับตัวของผู้ประกอบการโลจิสติกส์เพื่อรองรับ โครงการพัฒนาระเบียง เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 1(3), 52-61.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2559). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือแหลมฉบัง กับการเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันให้กับอุตสาหกรรม พาณิชยนาวีไทยรองรับประชาคมอาเซียน. *วารสาร วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 11(1), 17-46.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 3(1), 22-25.
- พิระพงษ์ เอื้อสุนทรวัฒนา และคณะ. (2561). สำรวจความต้องการของสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในจังหวัดสมุทรปราการด้านการศึกษาและฝึกอบรม. *วารสาร ธุรกิจปริทัศน์*, 10(1), 157-176.
- ภวัต วรรณพิน. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย Quality. *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- วาสนา แพทยานนท์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา ท่าเรือแหลม ฉบัง. *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- อนุสรณ์ มีเรือง และคณะ. (2561). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ สุกติของ ผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของการท่าเรือกรุงเทพ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(4), 226-236.
- อารีฟ อาหามะ และ ชินโสณ วิสิฐนิจิศา. (2559). คุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่ง ประเทศไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(2), 98-99.
- Chinonye, U., Callistus, I., & Ogwude, I. C. (2004). Service quality measurements in ports of a developing economy: Nigerian ports survey. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(6), 487-495.
- Crosby, P. B. (1988). *Quality is Free*. NewYork: McGraw-Hill.
- Myung-ShinHa. (2003). A comparison of service quality at major container ports: implications for Korean ports. *Journal of Transport Geography*, 11(2), 131-137.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 1(64), 12–40.
- Shoosnuk, A., Boonmanusinsin, P., & Shoosanuk, C. (2016). Influences of System Quality on the Vessel & Cargo Management System (VCMS) Usage, User Satisfaction and User's Net Benefit of Port Authority. *Suranaree Journal*, 10(2), 119–136.
- Theppitak, T. (2010). Applying Concept of Gap Analysis to Customer Satisfaction for Bangkok Ports, Thailand. *Journal of Graduate School of Commerce Burapha Review*, 4(2), 25–39.
- Yeo, G. T., Roe, M., & Dinwoodle, J. (2008). Evaluating the competitiveness of container ports in Korea and China. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(6), 910–921.
- Yeo, G. T., Thai, V. V., & Roh, S. Y. (2015). An Analysis of Port Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Korean Container Ports. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(4), 437–447.

*