

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษา ท่าเรือแหลมฉบัง
 ผู้วิจัย นางวาสนา แพทยานนท์ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์
 ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2) รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จุ้ยโต (3) รองศาสตราจารย์ ดร. เอกพล หนูยศรี
 ปีการศึกษา 2545

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความ
 ถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ
 สถานที่ การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และสภาพความ
 พร้อมของพนักงาน สถานที่และเครื่องมือการให้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 ตามประเภทของผู้ใช้บริการและลักษณะส่วนบุคคลทั้ง 6 ด้าน 3) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการในทั้ง 6
 ด้าน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้
 บริการด้านสินค้าและกลุ่มผู้ให้บริการด้านเรือ จำนวน 296 คน มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9748 และค่าความตรงของเนื้อหาเท่ากับ 0.76 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่
 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 6
 ด้าน ในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ผู้
 ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่
 แตกต่างกันในด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียว กล่าวคือ
 ผู้ใช้บริการด้านเรือจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินเรือ, การเทียบท่าและออกจากท่า ส่วนผู้ให้บริการด้าน
 สินค้าจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรักษาสินค้าทั่วไป สินค้าอันตราย การป้องกันการสูญหายและ
 เสียหายของสินค้า/ตู้สินค้า เป็นต้น

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ท่าเรือแหลมฉบัง.

Thesis title: SATISFACTION OF THE PORT USERS OF PORT AUTHORITY OF THAILAND : A CASE STUDY OF LAEM CHABANG PORT.

Researcher: Mrs. Vasana Baedyananda; **Degree:** Master of Business Administration; **Thesis advisors:** (1) Narongsak Boonlert , Associate Professor; (2) Dr. Saneh Juito, Associate Professor; (3) Dr. Ekkaphon Nuysri, Associate Professor; **Academic year:** 2002

ABSTRACT

This research's objectives were 1) To study port users' satisfaction level on speed and accuracy of service, ease in communication, sanitation and organization of the operating area, security operation, staff's attentive service, and preparedness of staff, area, and equipment. 2) To compare the satisfaction level of each aspect based on business nature and individual characteristics of the users; and 3) To uncover potential problems of each aspect and make recommendations for improvement and correction.

Data collection, via a questionnaire survey, was conducted on 2 groups of port users: cargo and vessel users, totaling 296 individuals. Accuracy was examined by experts, and the reliability level was at 0.9748 and the content validity was at 0.76. Statistics used in data analysis included frequencies, percentages, arithmetic means, standard deviations, t-values, and F-values.

Research results revealed that most port users were moderately satisfied with most of the 6 surveyed aspects. Only sanitation and organization of the service area was rated as highly satisfactory. Satisfaction difference based on the users' business nature showed the only statistically significant difference in safety concerns. Vessel users were concerned about safety in vessel operation, and vessel arrival at and departure from the port. Cargo users, however, were more worried about storage security for normal and dangerous cargoes, protection against loss and damage of cargo and containers, etc.

Keywords: Satisfaction, Laem Chabang Port,

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รศ. ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ประธานกรรมการที่ปรึกษา รศ. ดร. เสน่ห์ จัยโส รศ. ดร. เอกพล หนูยศรี กรรมการที่ปรึกษาร่วม และ รศ. ดร. วินัย รั้งสินันท์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือและชี้แนะ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณประจักษ์ศิลป์ แพทยานนท์ อดีตผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม รศ. ศิริชัย พงศ์วิชัย อาจารย์ประจำภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรือไทยรยอง สุขวัฒน์พร นักบริหาร 13 สำนัก อำนวยการท่าเรือแหลมฉบัง คุณธงชัย ธรรมปรีดี ผู้อำนวยการกองการท่า ท่าเรือแหลมฉบัง ที่ได้กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ให้คำแนะนำและตั้งข้อสังเกตบางประการในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์สละเวลาในการให้สัมภาษณ์ข้อมูลต่างๆ เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณสุมาลี สุขदानนท์ คุณสุวิทย์ ดำโอ ดร. พันธุ์พิมพ์ วอนขอพร Mr. Ramsey G.N. Savage ที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนกำลังใจจากมารดา นายวศิณี แพทยานนท์ และด.ช. ปวิน แพทยานนท์ อย่างดียิ่งซึ่งผู้วิจัยถือว่ามีค่าเป็นอย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้

วาสนา แพทยานนท์

ตุลาคม 2545

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	น
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ประเด็นปัญหาการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ทำเรือแหลมฉบัง	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไป	30
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไป	31
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ	32
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ	34
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 การดำเนินงานวิจัย	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
แหล่งข้อมูล	58
วิธีการรวบรวมข้อมูลและการเก็บข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
สรุปและอภิปรายผล	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
จัดทำรายงานการวิจัย	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ข้อมูลจากแบบสอบถาม	62
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	64
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	67
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	73
ผลการทดสอบสมมติฐาน	115
ข้อเสนอแนะและแนวความคิดเห็น	138
ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	139
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	142
สรุปผลการวิจัย	142
อภิปรายผล	148
ข้อเสนอแนะ	150
บรรณานุกรม	153
ภาคผนวก	157
ก หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย	158
ข ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือและรายนามผู้ให้สัมภาษณ์	163
ค แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม	166
ง ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา	177
จ ประเภทผู้ให้บริการของท่าเรือและรายนามบริษัท	181
ฉ สถิติบริการและสินค้า	195
ช โครงการพัฒนาของ ทลจ.	199
ซ ภาพประกอบของท่าเรือแหลมฉบัง	204
ประวัติผู้วิจัย	210

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 อัตรากำลังของทลจ.	16
ตารางที่ 2.2 ประเภทท่าเทียบเรือแหลมฉบัง	22
ตารางที่ 2.3 เครื่องมือทุ่นแรง	25
ตารางที่ 2.4 ท่าเทียบเรือ	26
ตารางที่ 2.5 พื้นที่วางสินค้า	27
ตารางที่ 2.6 เรือบริการ	27
ตารางที่ 3.1 ผู้ประกอบการกลุ่มบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	53
ตารางที่ 3.2 ผู้ประกอบการกลุ่มบริษัทนำเข้าและส่งออกสินค้า	54
ตารางที่ 3.3 ผู้ประกอบการกลุ่มบริษัทผู้ส่งสินค้าและผู้รับสินค้า	54
ตารางที่ 3.4 ผู้ประกอบการกลุ่มบริษัทเรือและบริษัทตัวแทนเรือ	55
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานด้านประเภทรูรกิจของผู้ให้บริการท่าเรือแหลมฉบัง	64
ตารางที่ 4.2 จำแนกประเภทรูรกิจของผู้ให้บริการท่าเรือแหลมฉบัง	64
ตารางที่ 4.3 ตำแหน่งงานของผู้ให้บริการท่าเรือแหลมฉบัง	65
ตารางที่ 4.4 วุฒิกการศึกษาของผู้ให้บริการท่าเรือแหลมฉบัง	65
ตารางที่ 4.5 ประเภทท่าเทียบเรือที่ให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง	66
ตารางที่ 4.6 วันและเวลาที่ให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง	66
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการด้านความสะดวกในการติดต่อ	68
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	69
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ให้บริการ	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	71
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ	72
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	73
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	74
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	75
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	76
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ	77
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	78
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง ของผู้ใช้บริการ	79
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง งานของผู้ใช้บริการ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำแนกตาม ตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการ	81
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน ของผู้ใช้บริการ	82
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน ของผู้ใช้บริการ	83
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการ	84
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ของผู้ใช้บริการ	85
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการติดต่อของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ของผู้ใช้บริการ	86
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการ	87
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ของผู้ใช้บริการ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา ของผู้ใช้บริการ	89
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการ	90
ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามประเภท ของท่าเทียบเรือที่ให้บริการ	91
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความสะอาดในการติดต่อของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท ของท่าเทียบเรือที่ให้บริการ	92
ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำแนกตามประเภทของท่าเรือที่ให้บริการ	93
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภท ของท่าเทียบเรือที่ให้บริการ	94
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามประเภท ของท่าเทียบเรือที่ให้บริการ	95
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือที่ให้บริการ	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	97
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการติดต่อ จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	99
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	101
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	103
ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	105
ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	107
ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ	109
ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการติดต่อ จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ	110
ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ	111
ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ	112

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามเวลาที่ให้บริการ.....	113
ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตามเวลาที่ให้บริการ.....	114
ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามประเภทธุรกิจ	115
ตารางที่ 4.50 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) ของค่าเฉลี่ยรวมระดับความพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามประเภทธุรกิจ	117
ตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)	118
ตารางที่ 4.52 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการ	120
ตารางที่ 4.53 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) ของค่าเฉลี่ยรวมระดับความพอใจ ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน	122
ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา	124
ตารางที่ 4.55 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) ของค่าเฉลี่ยรวมระดับความพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามท่าเทียบเรือที่ให้บริการ	128
ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวันที่ไปใช้บริการ	130
ตารางที่ 4.58 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) ของค่าเฉลี่ยรวมระดับความพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	134
ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ	136
ตารางที่ 4.60 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังด้านต่าง ๆ	138
ตารางที่ 5.1 ลำดับความต้องการที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง	144

ณ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของ ทลจ. (ท่าเรือแหลมฉบัง) 12

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อประเทศไทยย่างเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมา กระแสโลกาภิวัตน์อันเกิดจากความก้าวหน้าด้านวิทยาการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญที่ทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดน และนำโลกเข้าสู่ยุคแห่งการจัดระเบียบใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยคุกคามต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนถาวรของประเทศไทย ในขณะที่เดียวกันการที่ระบบเศรษฐกิจของโลกได้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น โดยทุก ๆ ประเทศให้ความสำคัญกับนโยบายการค้าเสรี ซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8)

นับแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน การขนส่งทางทะเลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการค้าระหว่างประเทศ ร้อยละ 80 ของสินค้าที่ขายกันระหว่างประเทศยังคงขนส่งทางเรือ นอกจากนี้การขนส่งทางทะเลยังเป็นการขนส่งที่ประหยัดที่สุด และขนส่งได้คราวละมาก ๆ อีกทั้งเส้นทางคมนาคมทางน้ำเป็นเส้นทางธรรมชาติที่ไม่ต้องก่อสร้าง โดยที่สินค้าที่ขนส่งทางทะเลจะต้องผ่านทางเรือ ดังนั้นท่าเรือจึงเป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างการขนส่งทางทะเลและการขนส่งภายในประเทศ

ปัจจุบันประเทศไทยมีท่าเรือกรุงเทพเป็นท่าเรือหลัก เปิดดำเนินการให้บริการเมื่อ พ.ศ. 2490 ดำเนินกิจการโดยสำนักงานการท่าเรือกรุงเทพ ปี พ.ศ. 2494 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติการท่าเรือแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2497 การท่าเรือแห่งประเทศไทยได้เข้าบริหารท่าเรือ และได้ขยายท่าเรือ โดยก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการขนส่งสินค้าทางทะเลเพิ่มขึ้น

เนื่องจากท่าเรือกรุงเทพเป็นท่าเรือแม่น้ำ เรือสินค้าขนาดใหญ่ไม่สามารถเข้าเทียบท่าได้อีกทั้งในช่วงปี 2530-2535 เศรษฐกิจไทยขยายตัวสูงสุด และในช่วงนี้เองที่รูปแบบการขนส่งสินค้าด้วยระบบตู้สินค้าได้รับความนิยมทั่วโลก เรือแม่น้ำที่ใช้ในการขนส่งตู้สินค้า กินน้ำลึกไม่น้อยกว่า 14 เมตร ในขณะที่ท่าเรือกรุงเทพซึ่งเป็นท่าเรือหลักเพียงแห่งเดียวของประเทศมีร่องน้ำลึกเพียง 8.5 เมตร จึงไม่สามารถรองรับเรือเหล่านี้ได้ และท่าเรือยังประสบปัญหาในการขยายท่าเรือเพราะล้อมรอบไปด้วยชุมชน ซึ่งท่าเรือกรุงเทพไม่สามารถขยายตัวให้ทันกับความต้องการเติบโตทางเศรษฐกิจได้ จึงเกิดความแออัดขึ้น รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้การทำเรือฯ รับผิดชอบโครงการ

ก่อสร้างท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง ให้เป็นท่าเรือเดินสมุทรขึ้นใหม่อีกแห่งหนึ่ง เพื่อรองรับเรือบรรทุกตู้สินค้า และเรือสินค้ากองเกษตรขนาดใหญ่ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยพื้นฐานสนับสนุนโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก การก่อสร้างท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังได้เริ่มดำเนินการเมื่อเดือนธันวาคม 2530 และแล้วเสร็จสมบูรณ์เมื่อเดือนกันยายน 2534 และได้เปิดเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2534 ภายใต้พระราชบัญญัติการทำเรือแห่งประเทศไทย พ.ศ.2494 โดยรัฐบาลมีนโยบายให้เอกชนเข้าร่วมลงทุน บริหาร และประกอบการท่าเทียบเรือของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ และสุมาลี อคองบุ 2533) ต่อมาท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ท่าเรือแหลมฉบัง” ซึ่งจากการเปิดให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังตั้งแต่ พ.ศ. 2534 เป็นต้นมานั้น ผู้วิจัยเห็นควรมีการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ และทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่าง ๆ อันจะนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไป ดังที่นายถาวร จุณยานนท์อดีต ผู้ว่าการท่าเรือกล่าวว่า “การให้ความสำคัญต่อการบริการที่ดีเลิศเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า และการรักษาสถานะการยอมรับจากประชาชนให้คงอยู่นั้น ถือเป็นกุญแจที่จะนำท่าเรือฯ ไปสู่ความสำเร็จ และเป็นเกราะที่จะทำให้การท่าเรือฯ ยืนหยัดอยู่ในกระแสการแข่งขันได้อย่างแข็งแกร่ง” (การทำเรือแห่งประเทศไทย 2543) ตลอดจนสนองนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาท่าเรือพาณิชย์ในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกให้เป็นที่ท่าเรือหลัก ที่มีขีดความสามารถในกิจกรรมการกระจายเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการยกระดับให้เป็นประตูเศรษฐกิจของประเทศที่สามารถเชื่อมโยงทางทะเลกับนานาชาติได้อย่างสมบูรณ์ในยุคโลกาภิวัตน์เช่นปัจจุบัน

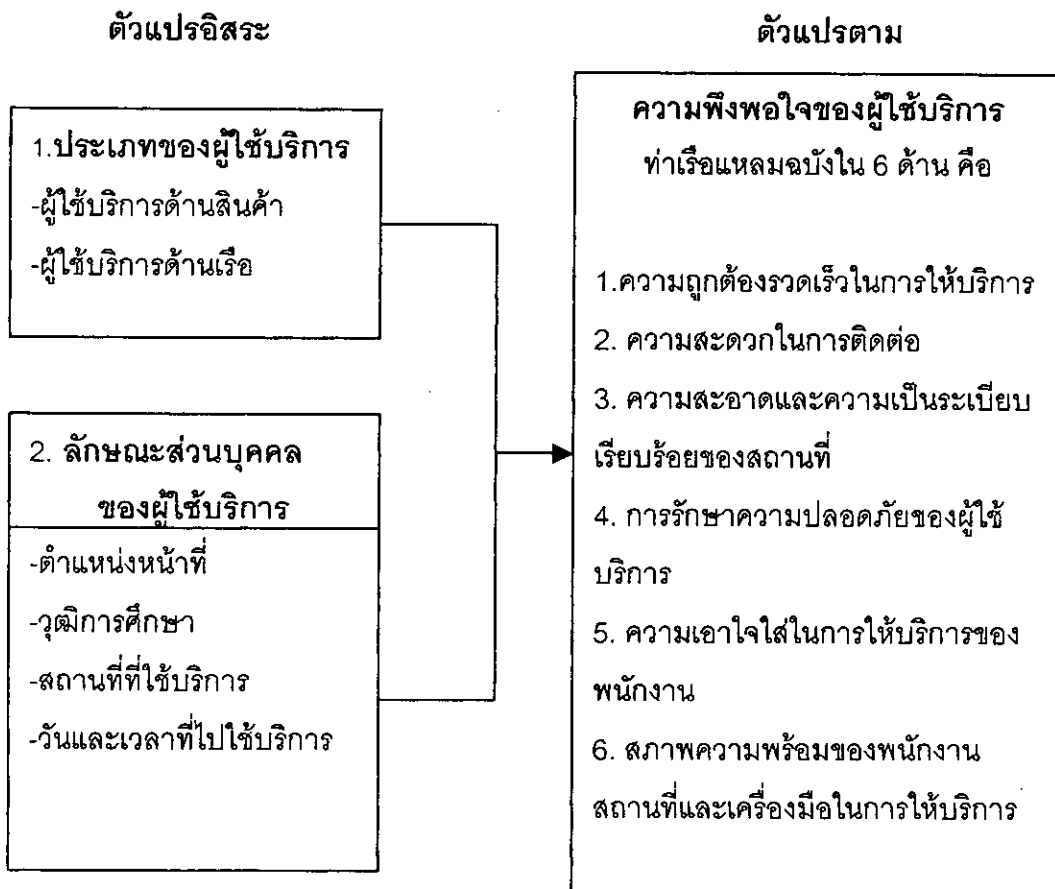
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และสภาพความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามประเภทของผู้ใช้บริการ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบัง

2.3 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบัง และทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของท่าเรือแหลมฉบัง

3. กรอบแนวความคิดการวิจัย



กรอบแนวความคิดการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง"

4. ประเด็นปัญหาการวิจัย เพื่อตอบคำถามในประเด็นเรื่อง

4.1 การให้บริการด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบังด้านใดบ้างที่ผู้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

4.2 ปัจจัยเกี่ยวกับประเภทของผู้ใช้บริการและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบังหรือไม่

4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบังมีความแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับประเภทของผู้ใช้บริการและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

5. สมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

5.1 ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน คือ ผู้ใช้บริการด้านสินค้าและผู้ใช้บริการด้านเรือ จะมีระดับความพึงพอใจในบริการทั้ง 6 ด้าน ของท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

5.2 ตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในบริการทั้ง 6 ด้านของท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

5.3 วุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจบริการทั้ง 6 ด้านของท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

5.4 ทำเทียบเรือที่ผู้ใช้บริการแตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในบริการทั้ง 6 ด้าน ของท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

5.5 วันและเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการจะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในบริการทั้ง 6 ด้าน ของท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน

6. ขอบเขตการวิจัย

6.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้ คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบัง 2 ประเภท คือ

6.1.1 ผู้ใช้บริการด้านสินค้า ได้แก่ ผู้ส่งสินค้าและผู้รับสินค้า (Shipper and Consignee) ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) และ ผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้า (Importer-Exporter)

6.1.2 ผู้ใช้บริการด้านเรือ ได้แก่ สายการเดินเรือ (Shipping Lines) และตัวแทนเรือ (Shipping Agent)

6.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังใน 6 ด้าน คือ

6.2.1 ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ

6.2.2 ความสะดวกในการติดต่อ

6.2.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

6.2.4 การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

6.2.5 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

6.2.6 สภาพความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ

6.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ตั้งแต่เดือน ก.ค. 2544- ต.ค.2545

6.4 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย

6.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ประเภทของผู้ใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการด้านสินค้าและผู้ใช้บริการด้านเรือ และ 2) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ คือ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานที่ที่ใช้บริการ และวันและเวลาที่ใช้บริการ

6.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง ใน 6 ด้าน คือ 1) ความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ 2) ความสะดวกในการติดต่อ 3) ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ 4) การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ 5) ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และ 6) สภาพความพร้อมของพนักงานสถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ท่าเรือ (Harbour) หมายถึง สถานที่ที่เรือเข้าจอดเทียบท่าได้อย่างปลอดภัย เพื่อทำการบรรทุกขนถ่ายสินค้า เต็มเชื้อเพลิง น้ำ และอาหาร และเป็นพื้นที่ที่รับส่งผู้โดยสารที่จะเดินทางเข้าและออกจากต่างประเทศโดยทางเรือ

7.2 ท่าเรือแหลมฉบัง (Laem Chanbang commercial Port) ใช้อักษรย่อว่า ทลฉ. หมายถึง ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป (A1-A5) และท่าเทียบเรือตู้สินค้า (B1-B5) ซึ่งตั้งอยู่ที่ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสัตหิรา และ ตำบลบางละมุง จังหวัดชลบุรี

7.3 ภาระหน้าที่ของท่าเรือแหลมฉบัง หมายถึง หน่วยงานบริการด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งมีหน้าที่จะต้องบริการแก่ผู้มาใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง

7.4 ผู้ใช้บริการ (Users) หมายถึง ผู้นำเข้าและส่งออก ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศอีกทั้งผู้ประกอบการบรรทุกขนถ่ายสินค้าที่ทำเรือแหลมฉบัง

7.5 พนักงานประจำฝั่ง (Boarding Officer) หมายถึง พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานที่เกี่ยวกับพิธีการเอกสารทางด้านศุลกากร กรมเจ้าท่า ด้านตรวจคนเข้าเมืองและท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อประสานงานให้เรือได้เทียบท่าและออกจากท่าได้อย่างสะดวก ปลอดภัย

7.6 พนักงานประจำเรือ (Ship Officer) หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่บนเรือ เช่น ลูกเรือ กัปตันเรือ เป็นต้น

7.7 การบริการ (Services) หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่กลุ่มหนึ่ง สามารถยื่นให้ อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ เสนอโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

7.8 คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ในลักษณะดังนี้ คือ

7.8.1 ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของ จำนวนชั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานที่ถูกต้องในชั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลาของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาในการติดต่อไม่เยิ่นเย้อ เสียเวลา ข้อมูลข่าวสารถูกต้องเชื่อถือได้ ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

7.8.2 ความสะดวกในการติดต่อ หมายถึง ความง่ายง่ายในการขอรับบริการ เช่น มีแบบฟอร์ม มีเจ้าหน้าที่ที่อธิบาย/แนะนำ มีแผ่นประชาสัมพันธ์ มีป้ายแสดงทิศทาง มีโทรศัพท์ติดต่อ มีที่นั่งพักรอรับบริการ ให้บริการโดยไม่มีวันหยุด มีสถานที่จอดรถ เป็นต้น

7.8.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ หมายถึง สภาพโดยทั่ว ๆ ไปของสถานที่ที่ไปใช้บริการที่สามารถมองเห็นได้ว่า สะอาด ปลอดภัย และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น ลานจอดรถ ท่าเรือ สำนักงาน เป็นต้น

7.8.4 การรักษาความปลอดภัยของผู้ที่ให้บริการ หมายถึง การป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการหรือผลลัพธ์ของบริการ เช่น การประกันค่าเสียหายของสินค้า การรักษาความปลอดภัยของสินค้า/ตู้สินค้า การมีวัสดุอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย มียามรักษาการ มีป้ายบอกเตือนจุดอันตราย มีป้ายบอกการจราจร เป็นต้น

7.8.5 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน หมายถึง ความสนใจ และตั้งใจในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการซักถาม ได้ถาม และความจับใจในการให้บริการ มีความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน การให้บริการอย่างเท่าเทียม ความคงเส้นคงวา ไม่ลำเอียง พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน กริยามารยาทสุภาพ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

7.8.6 สภาพความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง ปริมาณสัดส่วนของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือที่ให้บริการนั้นครอบคลุมพื้นที่และผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง และพอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น มีพนักงานให้บริการในช่วงนอกเวลาทำการ มีเครื่องทุนแรงในการจัดเก็บสินค้า มีโรงพักสินค้า/ตู้สินค้า มีการบูรณะซ่อมแซมสถานที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

7.9 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี และพอใจในการใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง หรือมีทัศนคติในด้านบวกต่อการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้ คือ

8.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของท่าเรือแหลมฉบัง สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ ประกอบ การวางแผน แก้ไขปัญหาและรูปแบบการบริการ คุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด

8.2 เป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำมาใช้ในการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้ อีกทั้งยังคงไว้ซึ่งมาตรฐานที่ทั่วโลกยอมรับ ในการเป็นท่าเรือพาณิชย์หลักในพื้นที่ชายฝั่งตะวันออกของประเทศไทย

8.3 เป็นแนวทางและเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานและการบริหารท่าเทียบเรือที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคตให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สำนักบรรณสารสนเทศ

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมได้จากการศึกษา หนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ซึ่งจะนำเสนอ ในเรื่อง

1. ทำเรือแหลมฉบัง
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไป
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไป
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดแต่ละเรื่อง ดังนี้

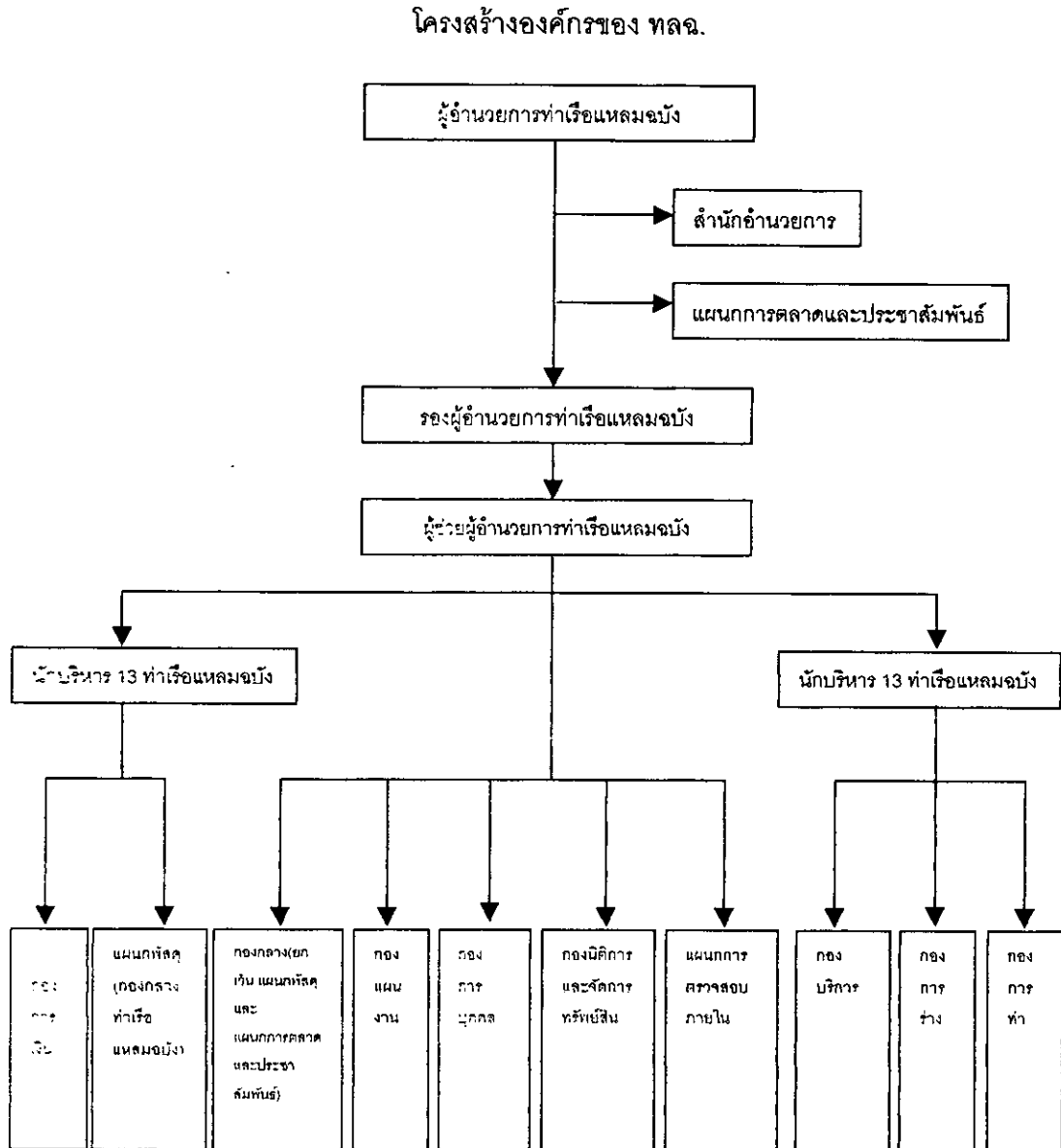
1. ทำเรือแหลมฉบัง

แนวความคิดที่ว่าประเทศไทยควรที่จะสร้างท่าเรือเดินสมุทรขึ้นใหม่อีกแห่งหนึ่งเริ่มขึ้น
เมื่อปี พ.ศ. 2491 ในสมัยรัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม เนื่องจากรัฐบาลตระหนักว่า ท่าเรือ
กรุงเทพฯมีลักษณะเป็นท่าเรือซึ่งจะไม่สามารถตอบสนองของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจใน
ระยะยาวได้อย่างเต็มที่ ได้มีการพิจารณาจะสร้างท่าเรือพาณิชย์ที่ศรีราชาเพื่อประโยชน์ทางการค้า
อย่างไรก็ดีโครงการก่อสร้างท่าเรือที่ศรีราชาถูกระงับไปในเวลาต่อมา

กระทั่ง พ.ศ. 2504 รัฐบาลได้ว่าจ้างบริษัทวิศวกรที่ปรึกษา เนเดโก แห่งประเทศ
เนเธอร์แลนด์มาสำรวจการตกตะกอนในร่องน้ำสันดอนปากแม่น้ำเจ้าพระยาและสำรวจความ
เหมาะสมทางเศรษฐกิจเกี่ยวกับการสร้างท่าเรือแห่งใหม่ที่ศรีราชา เนเดโกได้เสนอรายงานว่าพื้นที่
บริเวณแหลมฉบังเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การก่อสร้างท่าเรือน้ำลึก เนื่องจากอยู่ตอนในอ่าวไทย คลื่น
ลมน้อย ดินใต้พื้นทะเลเป็นทรายขุดลอกไม่ยาก และใช้ประโยชน์ในการก่อสร้างได้ อีกทั้งยังมีพื้นที่
ราบชายฝั่งสำหรับขยายเป็นพื้นที่หลังท่าเรือได้มากด้วย แต่ก็ยังไม่มีการดำเนินการเพื่อก่อสร้างท่า
เรือขึ้น

เรือแห่งประเทศไทย ส่วนงบประมาณโครงการและการดำเนินการต่างๆ จะรวมกับงบประมาณของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ซึ่งมีคณะกรรมการท่าเรือเป็นผู้พิจารณา

1.3 โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบขององค์กร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของ ทลจ. (ท่าเรือแหลมฉบัง)

1.3.1 ทลจ. ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้บริหารท่าเรือโดยรวม (Port Management Body: PMB) ส่วนการให้บริการ ท่าเรือจะให้เอกชนเป็นผู้ประกอบการ (Terminal Leasing Company: TLC) ในลักษณะที่มีการแข่งขัน

1.3.2 หน้าที่ของ PMB

ทลจ. มีหน้าที่รับผิดชอบในอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินของท่าเรือ ควบคุมและส่งเสริมการดำเนินงานของท่าเทียบเรือทุกท่า ให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายของ ททท. และรัฐบาล โดยบริหารและจัดการงานหลักที่สำคัญ ดังนี้

- 1) การวางแผนพัฒนาท่าเรือ
- 2) การควบคุมกำกับดูแลบริษัทเอกชน และส่งเสริมบริษัทเอกชนให้บริหาร และประกอบการท่าเทียบเรืออย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การให้บริการเรือลากจูง และการควบคุมการจราจรทางน้ำ
- 4) การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคต่างๆ
- 5) การขนส่งและเก็บรักษาสินค้าอันตราย
- 6) การบริหารการเงินการบัญชี
- 7) การควบคุมรักษาสีสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยโดยรวม
- 8) การส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์
- 9) การบริหารและควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ภายในท่าเรือ ซึ่งเชื่อมโยงเครื่องข่ายกับบริษัทเอกชนและ ทลจ.
- 10) การกำหนดอัตราค่าภาระและค่าบริการต่าง ๆ

1.3.3 หน้าที่ของ TLC

- 1) ให้บริการบรรทุกขนถ่ายสินค้าระหว่างเรือกับท่าเทียบเรือ (Loaded Discharged)
- 2) เก็บรักษาสินค้า
- 3) รับและส่งมอบสินค้าให้แก่เจ้าของสินค้าภายในบริเวณท่าเทียบเรือที่เช่า
- 4) คิดค่าภาระและค่าบริการไม่เกินเท่าที่ ทลจ. กำหนด

1.4 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานภายใน ทลจ.

1.4.1 แผนกตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบประสานงาน ตรวจสอบเอกสาร และค่าภาระงานด้านการตรวจสอบสินค้า คู่สินค้า และยานพาหนะผ่านท่า ให้เป็นไปตามระเบียบ กทท. และพิธีการศุลกากร

1.4.2 กองกลาง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบประสานงาน ตรวจสอบเรื่องราวและความเห็นติดต่อโต้ตอบงานด้านธุรการและเอกสาร งานด้านต่างประเทศ งานด้านพัสดุและเชื้อเพลิง งานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ และ งานด้านการรักษาความปลอดภัยภายในอาณาบริเวณท่าเรือฯ

1.4.3 กองแผนงาน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานทางด้านวิจัยและพัฒนา เพื่อประกอบการจัดทำแผนงานพัฒนาท่าเรือ งานด้านโครงการและงบประมาณ และงานด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการบริหารงานมาเสนอ และตรวจสอบดูแลประกอบการและการบริหารของบริษัทเอกชนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งเชื่อมโยงระบบการใช้งานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอก

1.4.4 กองการบุคคล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านบริหารงานบุคคล ได้แก่ การสรรหาบุคคล การวิเคราะห์งานการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรให้มีคุณภาพ การควบคุมอัตราค่าจ้าง การแรงงานสัมพันธ์ การควบคุมทะเบียนประวัติพนักงาน และงานด้านสวัสดิการพนักงาน

1.4.5 กองการเงิน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านบัญชี จัดทำบัญชีแสดงฐานะการเงิน กำไรขาดทุนและงบดุล งานด้านการเงินการคลัง จัดการรับเงิน-จ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การส่งใบแจ้งหนี้และเรียกเก็บเงิน งานด้านภาษี การประกันภัย งานด้านผลประโยชน์ จัดการเรียกเก็บ/การคิดอัตราค่าภาระจากผู้ใช้บริการ งานด้านการตรวจจ่าย เอกสารใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายเงินและภาษี

1.4.6 กองนิติการและทรัพย์สิน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านกฎหมายพิจารณาเรื่องราวต่าง ๆ ที่จะต้องวินิจฉัยตามข้อกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของ กทท. และการดำเนินคดีในศาลงานด้านนิติกรรมและสัญญา จัดทำสัญญาว่าจ้างประเภทต่าง ๆ และงานด้านการจัดการทรัพย์สิน: จัดการเรื่องการใช้ประโยชน์อาคารและที่ดิน ดูแลรักษาเขตอาณาบริเวณ และการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์

1.4.7 กองบริการ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการบริการทำเทียบเรือและเรือลากจูงเรือบริการต่าง ๆ จัดการเตรียมทำเทียบเรือ นำเรือสินค้าเข้า-ออกจากท่า ควบคุมการจราจร ทางน้ำในอาณาบริเวณทางน้ำ และงานด้านดูแลรักษาเครื่องหมายช่วยการเดินเรือให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.8 กองช่าง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านโยธา การวางแผนการก่อสร้างการซ่อมบำรุงรักษาและให้บริการสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ การดูแลรักษาอาคารและสถานที่ งานด้านช่างไฟฟ้า การจัดการจ่ายพลังไฟฟ้าแสงสว่าง ไฟฟ้ากำลัง การโทรศัพท์ งานด้านช่างกล การซ่อมบำรุงรักษา รถยนต์และเครื่องมือทุ่นแรงรวมถึงการจัดบริการยานพาหนะต่าง ๆ

1.4.9 กองการทำ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านสินค้าและตู้สินค้า ในท่าเทียบเรืออเนกประสงค์ และท่าเทียบเรือชายฝั่ง การจัดหาและให้บริการอุปกรณ์เครื่องมือขนถ่ายสินค้า งานด้านคลังสินค้า จัดการ ควบคุมการขนถ่าย และการเก็บรักษาสินค้าในคลังสินค้า ทันท์บน คลังสินค้า ตกค้าง

ตารางที่ 2.1 อัตรากำลังของ ทลจ.

หน่วยงาน	อัตรา	บรรจุ	ว่าง	ยุบ	คงเหลือ
สำนักอำนวยการ	14	11	3	0	14
แผนกตรวจสอบภายใน	20	14	6	0	20
กองกลาง	24	16	7	1	23
กองแผนงาน	19	15	4	0	19
กองการบุคคล	12	11	1	0	12
กองการเงิน	33	21	12	0	33
กองนิติการและจัดการทรัพย์สิน	14	9	5	0	14
กองบริการ	114	82	32	0	114
กองการช่าง	43	24	19	0	43
กองการทำ	32	22	10	0	32
รวม	325	225	99	1	324

1.5 การให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง

1.5.1 การให้บริการทั่วไปของ ทลจ. (Common Port Services)

รายละเอียดของบริการต่าง ๆ (Description of Services) ที่ทลจ. จะจัดหรือรับรองที่จะจัดเตรียมบริการต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

1) การดับเพลิง

หน่วยดับเพลิงพร้อมอุปกรณ์ ประกอบด้วยรถดับเพลิงสองคันประจำสถานี ภายในบริเวณท่าเรือ (กำลังได้รับเพิ่มจากโครงการขั้นที่ 2 อีกหนึ่งคัน) เรือลากจูงขนาด 3,000 (สามพัน) แรงม้า 5 (ห้า) ลำ เรือลากจูง ขนาด 3,000 (สามพัน) แรงม้า 5 (ห้า) ลำ จัดไว้คอยปฏิบัติหน้าที่ที่แหลมฉบังพร้อมติดตั้งอุปกรณ์การรถดับเพลิง

2) ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

ดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน (Safety) และการรักษาความปลอดภัย ภายในอาณาบริเวณท่าเรือ (Security) ประตูดใหญ่และประตูเล็กปากทางเข้าท่าเรือ ทลจ. เป็นผู้จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไปประจำการ

3) การรักษาความสะอาดสถานที่และการจัดเก็บขยะ

รับผิดชอบในการรักษาความสะอาดบริเวณต่าง ๆ ในเขตท่าเรือที่ประโยชน์ร่วมกัน รวมทั้งจัดเก็บขยะทั้งบนบกและจากเรือสินค้าในท่าเทียบเรือของบริษัทผู้ประกอบการ

4) การบริการน้ำประปา

บริการจ่ายน้ำประปาและระบบจ่ายน้ำประปาทั้งในและนอกท่าเทียบเรือ ในอาณาบริเวณ ทลจ.

5) สถานีบริการน้ำมันปิโตรเลียม

มีสถานีบริการน้ำมันปิโตรเลียมภายในบริเวณท่าเรือ โดยจัดให้เฉพาะหน่วยงานของ ทลจ. และผู้ประกอบการท่า ทั้งนี้ ทลจ. เป็นผู้จัดจำหน่ายน้ำมันปิโตรเลียม น้ำมันดีเซล หรือน้ำมันเชื้อเพลิงอื่น ๆ แต่เพียงผู้เดียวในเขตท่าเรือ ในราคาท้องตลาดตามปกติ

6) การจ่ายกระแสไฟฟ้า และระบบไฟฟ้าแสงสว่าง

ดูแลรับผิดชอบในการดำเนินการและบำรุงรักษาระบบกระแสไฟฟ้า และไฟฟ้า แสงสว่างที่อยู่ภายนอกบริเวณท่าเทียบเรือ

7) ทางเข้าท่าเรือและแอ่งจอดเรือ

ผู้ดำเนินการและสำรวจขุดลอกร่องน้ำทางเดินเรือ รวมทั้งบริเวณแอ่งจอดเรืออย่างสม่ำเสมอ โดยให้มีความลึก 14 เมตร จากระดับทะเลปานกลาง

8) การนำร่อง และการลากจูง

กรมเจ้าท่า และ ทลจ. จะจัดให้บริการการนำร่องและการลากจูงเรือ

9) เครื่องหมายช่วยการเดินเรือ

ติดตั้ง ดูแลและบำรุงรักษาเครื่องหมายช่วยการเดินเรือดังต่อไปนี้

- ประกาศารตั้งอยู่บนเขาแหลมฉบัง
- ทู่นแสดงตำแหน่งเส้นทางเข้าสำเรือ
- ศูนย์ควบคุมการจราจรทางน้ำ อยู่บนเขาแหลมฉบัง

10) การโทรคมนาคมอย่างอื่น

ดำเนินงานผ่านศูนย์ควบคุมการจราจรทางน้ำ รวมทั้งการขอใช้โทรศัพท์ ทั้งในสำนักงานและบนเรือ ต้องขอใช้บริการจาก ทลจ.

11) การให้บริการน้ำมันเชื้อเพลิงแก่เรือ

ยังไม่มีแผนการที่จะให้บริการน้ำมันเชื้อเพลิงแก่เรือ กรณีมีการให้บริการดังกล่าวผู้ประกอบการต้องอนุญาตให้บริษัทน้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้รับอนุญาตจาก ทลจ. เข้าไป เพื่อให้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงแก่เรือที่จอดที่ท่าเทียบเรือ

12) การให้บริการส่งเสบียงเรือ

ทลจ.สงวนสิทธิที่จะจัดบริการส่งเสบียงเรือภายในท่าเรือหรือโดยผู้รับสัมปทานรายหนึ่งหรือหลายราย

1.5.2 ภารกิจหน้าที่ของ ทลจ. ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

1) หน่วยงานให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------|
| - ด้านศุลกากรแหลมฉบัง | กรมศุลกากร |
| - สำนักงานนำร่องเขตแหลมฉบังและศรีราชา | กรมเจ้าท่า |
| - ด้านควบคุมโรคติดต่อ | กรมควบคุมโรคติดต่อ |
| - ด้านตรวจพืช | กรมวิชาการเกษตร |
| - ด้านตรวจคนเข้าเมือง | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ |

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ทลจ.

- เปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2541
- รับเรื่องปัญหาและข้อขัดข้องต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไป แล้วดำเนินการแก้ไขหรือเสนอผู้เกี่ยวข้อง

- รับข้อเสนอจากผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไป

- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ ทลจ.

2) กลุ่มผู้ใช้บริการของ ทลจ. มี 3 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มเจ้าของเรือหรือตัวแทนเจ้าของเรือ

(2) กลุ่มเจ้าของสินค้าหรือตัวแทนเจ้าของสินค้า(ผู้นำเข้า-ส่งออก)

(3) กลุ่มผู้เช่าประกอบการ

1.5.3 ท่าเทียบเรือ

ในส่วนของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ ปัจจุบันท่าเรือแหลมฉบังมีผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ ดังนี้

ท่าเทียบเรือในโครงการท่าเรือแหลมฉบัง ชั้นที่ 1 ประกอบด้วย

1) ท่าเทียบเรือด้านทิศเหนือ (North Pier)

ท่าเทียบเรือ A0 (ท่าเทียบเรือชายฝั่ง) อยู่ระหว่างการพิจารณาหาผู้ประกอบการ

ท่าเทียบเรือ A1 (ท่าเทียบเรือโดยสาร) บริษัท แหลมฉบัง ครูซ เซ็นเตอร์ จำกัด (Laem Chabang Cruise Centre Co., Ltd.) เข้าลงทุน ก่อสร้าง บริหารและประกอบการ

ท่าเทียบเรือ A2 (ท่าเทียบเรือเนกประสงค์) บริษัท ไทยแหลมฉบัง-เทอร์มินัล จำกัด (Thai Laemchabang Terminal Co., Ltd.) เข้าลงทุน ก่อสร้าง บริหารและประกอบการเป็นท่าเทียบเรืออเนกประสงค์

ท่าเทียบเรือ A3 (ท่าเทียบเรืออเนกประสงค์) ความยาวหน้าท่า 350 เมตร ความลึก 14.0 เมตร (MSL) พื้นที่ท่าเรือได้จากชุดทรายจากท้องทะเลมาถมไว้ในระหว่าง

ก่อสร้าง ขณะนี้อยู่ระหว่างการสรรหาเอกชนมาลงทุนพัฒนาบริหารและประกอบการท่าเทียบเรือ
อเนกประสงค์

ท่าเทียบเรือ A4 (ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป ประเภทเทกอง) บริษัท
อ่าวไทยคลังสินค้า จำกัด (Aawthai Warehouses Co., Ltd.) เข้า บริหารและประกอบการเป็น
ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป ประเภทเทกอง

ท่าเทียบเรือ A5 (ท่าเทียบเรือขนถ่ายถ่านหิน) บริษัท บ้านปู เทอร์มิ
นัล จำกัด (Banpu Terminal Co., Ltd.) เข้าบริหารและประกอบการเป็นท่าเทียบเรือสินค้าเท
กองเพื่อขนส่งถ่านหิน ไม้ และสินค้าเกษตรอื่น ๆ

ผู้ต่อและซ่อมเรือ พื้นที่สำรองด้านเหนือสุดของท่าเทียบเรือฝั่ง A
บริษัท ยูนิไทย ชิปปาร์ด แอนด์ เอนจิเนียริง จำกัด (Unithai Shipyard & Engineering Ltd.)
เข้า ลงทุนพัฒนาประกอบการ ผู้ต่อและซ่อมเรือ

2) ท่าเทียบเรือด้านทิศใต้ (South Pier)

ท่าเทียบเรือ B1 – B4 มีความยาวหน้าท่า 300 เมตร ความลึก
14.0 เมตร(MSL) ให้บริการขนถ่ายตู้สินค้า

ท่าเทียบเรือตู้สินค้า B1 บริษัท แอลซีบี คอนเทนเนอร์ เทอร์มินัล 1
จำกัด (LCB Container Terminal 1 Ltd. – LCB1) เข้า บริหารและประกอบการ

ท่าเทียบเรือตู้สินค้า B2 บริษัท เอเวอร์กรีน สตาร์ (ไทยแลนด์)
จำกัด (Evergreen Star (Thailand) Co., Ltd.) เข้า บริหารและประกอบการ

ท่าเทียบเรือตู้สินค้า B3 บริษัท อีสเทิร์นซี แหลมฉบัง เทอร์มินัล
จำกัด (Eastern Sea Laem Chabang Terminal Co., Ltd. - ESCO) เข้า บริหารและ
ประกอบการ

ท่าเทียบเรือตู้สินค้า B4 บริษัท ที ไอ ที เอส จำกัด (TIPS
Co.,Ltd.) เข้า บริหารและประกอบ

ท่าเทียบเรือตู้สินค้า B5 บริษัท แหลมฉบัง อินเตอร์เนชั่นแนล เทอร์มิ
นัล จำกัด (Laem Chabang International Terminal Co., Ltd., LCIT) ลงทุนพัฒนา เข้า
บริหารและประกอบการ

ทำเทียบเรือโดยสาร C0 อยู่ระหว่างร่างเอกสารประกวดราคา

ทำเทียบเรือตู้สินค้า C3 บริการบรรทุกและขนถ่ายตู้สินค้า อยู่
ระหว่างหาเอกสารมาประกอบการ คาดว่าจะสามารถเปิดดำเนินการในต้นปี 2547

ตารางที่ 2.2 ประเภทท่าเทียบเรือแหลมฉบัง

ท่าเทียบเรือ	ขนาดลำเรือ	จำนวนเรือที่เทียบท่า	ประเภทของสายเคเบิล	ขีดความสามารถ	ผู้ประกอบการ	ประเภทและระดับการเช่า	สถานะปัจจุบัน
ท่าเทียบเรือ ขาขึ้น	ยาว 50.0 ม. ลึก 7.0 ม.	เรือขนาด 1,000 DWT	ชนิดเส้นลวดทอเป็นประเภท	รับสินค้าประมาณปีละ 0.6 ล้านตัน หรือ 2.1 ล้าน revenue ตันปี			ท่าเทียบเรือมีระดับการเช่า
ท่าเทียบเรือ โดยสาร (A1)	ยาว 305 ม. ลึก 14.0 ม.	เรือโดยสาร ขนาด 70,000 DWT	ชนิดเส้นลวดทอเป็นประเภท และใช้ประเภท และใช้ประเภท สายเคเบิลเส้นลวดทอแบบ RORO	รับสินค้าประมาณปีละ 0.163 ล้านตัน	บริษัทศูนย์บริการและประกอบบริการ Chabang Cruise Centre Co., Ltd	เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ ในปีงบประมาณ 14 ก.พ. 43 มีผลบังคับ 1 มี.ค. 43 อายุสัญญา 30 ปี	ท่าเทียบเรือมีระดับการเช่า
ท่าเทียบเรือ ขนถ่ายสินค้า (A2)	ยาว 400 ม. ลึก 14.0 ม.	เรือสินค้าทั่วไปประเภทสินค้า ขนาด 50,000 DWT	ชนิดเส้นลวดทอเป็นประเภท	รับสินค้าประมาณปีละ 0.400 ล้านตัน และใช้สินค้า ประมาณ 0.050 ล้านตัน. ปี	บริษัทเชลล์ เทอร์มินัล จำกัด (Shell Terminal Co., Ltd - TLT)	เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ ในปีงบประมาณ 16 ก.พ. 38 มีผลบังคับ 1 มี.ค. 39 อายุสัญญา 30 ปี	เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ
ท่าเทียบเรือ สินค้าไป ประเภททาง (A3)	ยาว 400 ม. ลึก 14.0 ม.		ชนิดเส้นลวดทอเป็นประเภททาง				เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ ในปีงบประมาณ 17 มี.ค. 36 อายุสัญญา 25 ปี ถึง 31 ธ.ค. 2561
ท่าเทียบเรือ สินค้าไป ประเภททาง (A4)	ยาว 250 ม. ลึก 14.0 ม.	เรือสินค้าทั่วไป ขนาด 40,000 DWT	ชนิดเส้นลวดทอเป็นประเภทและ ชนิดเส้นลวดทอแบบ	รับสินค้าประมาณปีละ 0.7 ล้านตัน	บริษัทท่าเรือสินค้า จำกัด (Aawithal Warehouses Co., Ltd.)	เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ ในปีงบประมาณ 11 มี.ค. 39 มีผลบังคับ 1 มี.ค. 39 อายุสัญญา 25 ปี ถึง 31 ธ.ค. 2564	เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ ในปีงบประมาณ 17 มี.ค. 38
ท่าเทียบเรือ สินค้าไป (A5)	ยาว 450 ม. ลึก 14.0 ม.	เรือสินค้าทั่วไป ขนาด 70,000 DWT	ชนิดเส้นลวดทอเป็นประเภทและ ชนิดเส้นลวดทอแบบ	รับสินค้าประมาณปีละ 4.0 ล้านตัน	บริษัทท่าเรือสินค้า จำกัด (Bangpu Terminal Co., Ltd)	เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ ในปีงบประมาณ 11 มี.ค. 39 มีผลบังคับ 1 มี.ค. 39 อายุสัญญา 25 ปี ถึง 31 ธ.ค. 2564	เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ ในปีงบประมาณ 17 มี.ค. 38
จุดจอดเรือ ชั่วคราว	จุดจอดเรือที่ ท่าเทียบเรือ ของท่าเทียบเรือ ที่ 312 ไร่ 1 งาน 45 ตารางวา	เรือสินค้าขนาดใหญ่ (ขนาดไม่ต่ำกว่า 13,000 ตันกรอส)	เรือสินค้าขนาดใหญ่/ขนาดไม่ต่ำกว่า 13,000 ตันกรอส	แบ่งการดำเนินการเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 คือสร้างจุดจอดเรือชั่วคราวที่บริเวณนี้ตั้งแต่ปี 2555 ระยะที่ 2 จะเริ่มภายใน 10 ปี นับตั้งแต่วันที่ 18 มี.ค. 33	บริษัท ชิปปาร์ต แอนด์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด (Uthai Shipyard & Engineering Co., Ltd)	เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ ในปีงบประมาณ 13,000 ตันกรอส ลงนามในสัญญาและมีผลบังคับ 18 มี.ค. 33 อายุสัญญา 30 ปี ถึง 31 ธ.ค. 2563	เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ ในปีงบประมาณ 17 มี.ค. 38 เช่ากลุ่ม ก่อสร้าง บริหารและประกอบบริการ ในปีงบประมาณ 13,000 ตันกรอส วันที่ 1 ธ.

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ท่าเทียบเรือ	ขนาดลำตมเรือ	ความจุเรือ	ประเภทของท่า	ชื่อหน่วยงาน	ผู้ประกอบการ	สัญญาเช่า	ประเภทและระยะเวลาเช่า	สถานะปัจจุบัน
ท่าเทียบเรือผู้รับค่า (B1)	ยาว 300 ม. ลึก 14.0 ม.	รับผู้รับค่า ขนาด 50,000 DWT	ขนถ่ายผู้รับค่า	มีผู้รับค่าประเภทใด: 0.30 ล้านดี.ที.ยู	บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC) และ บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC)	บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC) และ บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC)	เช่าที่ดินและประกอบท่าขนถ่ายผู้รับค่า 9 ม.ค. 38 ถึง 30 ม.ค. 38 รวม 38 ปี	เปิดดำเนินการแล้ว เมื่อ 1 พ.ย. 39
ท่าเทียบเรือผู้รับค่า (B2)	ยาว 300 ม. ลึก 14.0 ม.	รับผู้รับค่า ขนาด 50,000 DWT	ขนถ่ายผู้รับค่า	มีผู้รับค่าประเภทใด: 0.30 ล้านดี.ที.ยู	บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC) และ บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC)	บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC) และ บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC)	เช่าที่ดินและประกอบท่าขนถ่ายผู้รับค่า 15 ปี รวม 27 ปี ถึงสุดปี 2565	เปิดดำเนินการแล้ว เมื่อ 1 มิ.ย. 36
ท่าเทียบเรือผู้รับค่า (B3)	ยาว 300 ม. ลึก 14.0 ม.	รับผู้รับค่า ขนาด 50,000 DWT	ขนถ่ายผู้รับค่า	มีผู้รับค่าประเภทใด: 0.30 ล้านดี.ที.ยู	บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC) และ บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC)	บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC) และ บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC)	เช่าที่ดินและประกอบท่าขนถ่ายผู้รับค่า 15 ปี รวม 27 ปี ถึงสุดปี 2563	เปิดดำเนินการแล้ว เมื่อ 1 ม.ค. 36
ท่าเทียบเรือผู้รับค่า (B4)	ยาว 300 ม. ลึก 14.0 ม.	รับผู้รับค่า ขนาด 50,000 DWT	ขนถ่ายผู้รับค่า	มีผู้รับค่าประเภทใด: 0.30 ล้านดี.ที.ยู	บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC) และ บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC)	บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC) และ บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC)	เช่าที่ดินและประกอบท่าขนถ่ายผู้รับค่า 15 ปี รวม 27 ปี ถึงสุดปี 2563	เปิดดำเนินการแล้ว เมื่อ 1 พ.ย. 34
ท่าเทียบเรือผู้รับค่า (B5)	ยาว 400 ม. ลึก 14.0 ม.	รับผู้รับค่า ขนาด 50,000 DWT	ขนถ่ายผู้รับค่า	มีผู้รับค่าประเภทใด: 0.40 ล้านดี.ที.ยู	บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC) และ บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC)	บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC) และ บริษัท ที.ที.ซี. จำกัด (มหาชน) (TTC)	เช่าที่ดินและประกอบท่าขนถ่ายผู้รับค่า 15 ปี รวม 27 ปี ถึงสุดปี 2569	เปิดดำเนินการแล้ว เมื่อ 21 มิ.ย. 41

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

คำศัพท์	ขนาดกำลังม้า	รายการสินค้าที่เกี่ยวข้อง	ประเภทการบริการ	ชื่อผู้ให้บริการ	ผู้ให้บริการ	ประเภทและระดับการเช่า	สถานะปัจจุบัน
คำศัพท์ผู้ให้บริการ (C3)	ขนาด 300 ม. ถึง 16 ม. กว้าง 3-4 ม.	คำศัพท์ค่าเช่า (เช่ารถบรรทุก) (Rent Truck) ส่วนมากบรรทุกผู้โดยสารได้ 3,700 คน	ขนส่งผู้โดยสาร	กลุ่มผู้ให้บริการเรือข้ามฟาก			คณะกรรมาธิการ ภายใต้มติที่ 17 ค.ศ. 2544 เป็นข้อมติการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานบริการและรถโดยสารที่เทียบเรือผู้โดยสาร C3 ระหว่างท่ารถ ส่วนบริษัท โดยเฉลี่ยแล้ว ค่าเช่า โดยเฉลี่ยรายวันในสัญญา หลังจาก ครม. มีมติไม่ยกเลิกมติที่ 22 ค.ศ. 43 ซึ่งมี กทท. ดำเนินการหาเอกชนมาบริหารและประกอบกิจการตาม พ.ร.บ. ค่าโดยสารเรือข้ามฟากส่วนเรือข้ามฟากในกิจการของ พ.ศ. 2535 และ ส่วนของผู้ประกอบการได้ดำเนินการยื่นการขอต่อกรมขนส่งมวลชนในสัญญาต่อไป ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะไปขอเช่าที่ไปขอเช่าที่ว่างและใช้รถโดยสาร
คำศัพท์เรือโดยสาร (C2)	ขนาด 400 ม. ถึง 16 ม. กว้าง 3-50 ม.						

1.6 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำเรือแหลมฉบัง

ท่าเรือแหลมฉบังได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย เครื่องมือ
 ทุนแรงทำเทียบเรือ เรือบริการเพื่อช่วยเรือสินค้าจอดเทียบท่าและบริการอื่นๆ เช่น ลานกองเก็บตู้
 สินค้าและสินค้าทั่วไป ซึ่งรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2.3 ถึง 2.6 (การทำเรือแห่งประเทศไทย
 2543)

ตารางที่ 2.3 เครื่องมือทุนแรง

รายการ	ขนาด	จำนวน (คัน)
ปั้นจั่นยกตู้สินค้าหน้าท่าชนิดเดินบนราง	40 ตัน	15
	35.5 ตัน	1
รถคานเคลื่อนที่ยกตู้สินค้า	30.5 - 41 ตัน	34
รถยกตู้สินค้าหนัก	8-30.5 ตัน	10
รถยกตู้สินค้าเปล่า	8-45 ตัน	13
รถปั้นจั่นเคลื่อนที่	40 ตัน	1
	50 ตัน	1
รถหัวลาก	36 ตัน	110
รถพ่วงบรรทุกตู้สินค้า	-	134
รถยก	2.5 ตัน	48
รถยนต์บรรทุก	6 ตัน	10

ตารางที่ 2.4 ทำเทียบเรือ

ทำเทียบเรือ	ความยาว ท่า(เมตร)	จำนวน (ท่า)	ขนาดจำกัดของเรือ ความยาว/ลึก(เมตร)	สมรรถวิสัย (ลำ)
A : ทำเทียบเรือชายฝั่ง	550/7	1	1,000	2
A1 : ทำเทียบเรือโดยสาร	365/14	1	70,000	1
A2 : ทำเทียบเรืออเนก ประสงค์	400/14	1	50,000	1
A3 : ทำเทียบเรือสินค้าทั่วไป	350/14	1	30,000	1
A4 : ทำเทียบเรือสินค้าเทกอง	350/14	1	40,000	1
A5 : ทำเทียบเรือถ่านหิน	450/14	1	70,000	1
B1-B4* : ทำเทียบเรือตู้สินค้า	300/14	4	50,000	4
B5 : ทำเทียบเรือตู้สินค้า	400/14	1	50,000	1
C3 : ทำเทียบเรือตู้สินค้า	500/16	1	80,000	1

* ทำเทียบเรือ B1-B4 มีขนาดความยาวท่าละ 300 เมตร แต่ละท่าลึก 14 เมตร ยกเว้นท่า B1 ลึก 15 เมตร

ตารางที่ 2.5 พื้นที่วางสินค้า

พื้นที่วางสินค้า	ตารางเมตร
ในเขตรั้วสุลตกากร	
โรงพักสินค้า จำนวน 3 หลัง (ท่า B2-B4)	14,814
ลานกองเก็บสินค้าและตู้สินค้า จำนวน 5 ท่า	382,000
ลานตู้สินค้ารถไฟ	57,750
ลานสำรองเพื่อกองเก็บตู้สินค้าเปล่า	160,400
คลังสินค้าของท่าเรือแหลมฉบังและคลังสินค้าทัณฑ์บน จำนวน 2 หลัง	9,600
ลานภายนอกกรอบคลังสินค้าและส่วนอื่น ๆ	51,490
รวม	676,054
นอกเขตรั้วสุลตกากร	
โรงพักสินค้า จำนวน 2 หลัง (ท่า A4 และ A5)	29,570
ลานกองเก็บสินค้าทั่วไป (ท่า A4 และ A5)	237,030
ลานกองเก็บตู้สินค้าเปล่า (125 ไร่)	200,000
รวม	466,600
รวมทั้งสิ้น	1,142,654

ตารางที่ 2.6 เรือบริการ

ประเภทเรือ	สมรรถวิสัย	จำนวน (ลำ)
เรือลากจูง	800-3,200 แรงม้า	8
เรือรับขยะ	180 แรงม้า	1
เรือรับเชื้อเพลิง	123.5 - 250 แรงม้า	4
เรือวางทุ่น	1,000 แรงม้า	1
เรือบริการ	445 แรงม้า	1

1.7 ประโยชน์จากท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง

ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังจะเป็นปัจจัยสำคัญในการเปิดมิติใหม่ของการขนส่งทางทะเลของไทย เพราะท่าเรือแห่งนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญอันทันสมัยตามแบบอย่างของท่าเรือพาณิชย์สากลนานาชาติกล่าวคือ

1.7.1 **ที่ตั้งของท่าเรือ** ซึ่งติดต่อกับเขตนิคมอุตสาหกรรมที่พัฒนาแล้วทั่วไป ด้านหลังของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังเป็นเขตนิคมอุตสาหกรรมซึ่งจะได้รับความสะดวกในการขนส่งและความประหยัดทางด้านต้นทุนการผลิตอันจะทำให้สินค้าออกของไทยมีโอกาสแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น

1.7.2 **อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย** อาทิ บันจันยกสินค้าหน้าท่า เรดาร์วิทยุสื่อสาร ระบบควบคุมการจราจรทางน้ำ และระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการวางแผนเรือ การจัดเก็บสินค้า การจัดเก็บรายได้ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการขนส่งสินค้า

1.7.3 **ระบบการบริหารงานท่าเรือสมัยใหม่** ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังมีการวางระบบการบริหารงานซึ่งถือกันว่าเป็นแบบล่าสุดของโลก โดยการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากท่าเรือชั้นนำต่างประเทศมาเป็นที่ปรึกษา ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการท่าเรือแห่งประเทศไทยที่จะให้ท่าเรือนี้สามารถให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ด้วยองค์ประกอบเหล่านี้ จึงเป็นที่เชื่อมั่นว่าท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังจะยังประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยส่วนรวมอย่างยิ่งหลายประการ กล่าวคือ

1) ลดต้นทุนการขนส่ง

เรือบรรทุกตู้สินค้าขนาดใหญ่จากทั่วโลก ซึ่งจะเข้ามายังประเทศไทย สามารถเข้ามาเทียบท่าที่ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังได้โดยตรง ไม่ต้องไปถ่ายลำที่ท่าเรือน้ำลึกในประเทศอื่น เช่น สิงคโปร์ ฮองกง หรือไต้หวันอีกต่อไป ที่ผ่านมามีประมาณกันว่าตู้สินค้า 1 TEU. (บรรจุสินค้าประมาณ 12 ตัน) ที่ถ่ายลงเรือขนาดเล็กที่ท่าเรือสิงคโปร์มายังประเทศไทยต้องเสียค่าขนส่งเพิ่มขึ้นถึงประมาณ 100,000 บาท

2) ส่งเสริมการผลิตสินค้าส่งออก

การที่ระบบการผลิตของไทยในปัจจุบัน เน้นการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถผลิตสินค้าออกมาในปริมาณที่มากกว่าเดิม ขณะที่กลับใช้เวลาน้อยลง ฉะนั้นหากระบบการขนส่งได้มีการพัฒนาไปในระดับที่สอดคล้องกับการพัฒนาของเทคโนโลยี

ด้านการผลิตแล้ว ก็จะทำให้เกิดการชะงักงันในด้านการผลิต และการส่งออกของประเทศในระยะยาว การมีท่าเรือน้ำลึกจะช่วยให้การนำเข้าวัตถุดิบ และการส่งสินค้าออกสามารถดำเนินไปได้อย่างประหยัด สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และปลอดภัย ทั้งนี้จะทำให้ประเทศไทยได้รับการยอมรับจากต่างประเทศมากยิ่งขึ้นด้วย

3) จูงใจให้ภาคเอกชนมาลงทุนในธุรกิจขนส่งทางน้ำ

ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังจะช่วยกระตุ้นการลงทุนของภาคเอกชนในธุรกิจที่เกี่ยวกับท่าเรือ รวมทั้งโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเบาที่จะพัฒนาขึ้นในบริเวณท่าเรือ นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาประกอบกิจการท่าเรืออีกด้วย

4) กระจายรายได้สู่ภูมิภาค

ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังจะช่วยกระจายความเจริญทางเศรษฐกิจออกจากกรุงเทพฯ ทำให้เกิดการจ้างงานและเพิ่มรายได้ของประชาชนในภูมิภาค ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบัน

5) รองรับการขยายตัวของ การขนส่งทางน้ำ

ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังจะช่วยรองรับปริมาณสินค้าที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกขณะของท่าเรือกรุงเทพฯ เป็นการลดความแออัดของบริเวณท่าเรือ ทำให้การขนส่งสินค้าทางน้ำมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

6) เพื่อเป็นท่าเรือหลัก

พัฒนาท่าเรือแหลมฉบังซึ่งเป็นที่ท่าเรือพาณิชย์ในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกให้เป็นท่าเรือหลักแทนท่าเรือกรุงเทพฯ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8

7) เปิดประตูการค้าสู่ภูมิภาคอินโดจีน

การที่ประเทศไทยมีท่าเรือน้ำลึกก่อนประเทศเพื่อนบ้านในอินโดจีนเป็นโอกาสที่ประเทศไทยจะได้รับประโยชน์จากการเป็นสถานีขนถ่ายสินค้าสำหรับประเทศเพื่อนบ้าน ในอนาคต โดยที่ประเทศไทยสามารถที่จะพัฒนาเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจสำหรับเพื่อนบ้านเหล่านี้ รวมทั้งในเขตภูมิภาคนี้ได้ต่อไป

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไป

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษาในภาคของผู้ใช้บริการ (Users Satisfaction) หรือในภาคของผู้ให้บริการ (Job Satisfaction)

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นั้น คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและอาจแสดงออกมา เป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ให้นักคสรอบข้างได้รับรู้ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจจึงมักมีผู้ที่ พยายามจะอธิบายในทัศนหรือความหมายของความพึงพอใจไว้ในแง่ต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้อ่านการศึกษา เช่น ในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัล และ ความสมดุลทางอารมณ์ ซึ่งรวบรวมไว้ดังนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Choplin 1968 : 473) ให้คำจำกัดความว่า เป็น ความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อ ขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

วรูม (Vroom, 1964 :99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้ แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ นั่นเอง

วอเลสไตน์ (Wallestein, 1971 : 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับ ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กู๊ด (Good, 1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับ ความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

วอลแมน (Wolman, 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (want) หรือ แรงจูงใจ (motivation)

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไป

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่มีผู้กล่าวไว้ในอดีต พอจะรวบรวมได้ ดังนี้

ศรีโสภากศย์ บุรพาเดช (2518 : 156-157) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

- 1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจจะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใด ๆ
- 2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
- 3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

เชลลีย์ (Shelly, 1975 : 252-268) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

4. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ

4.1 ลักษณะของงานบริการ

- เป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
- เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
- เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
- เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

4.2 องค์ประกอบของงานบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

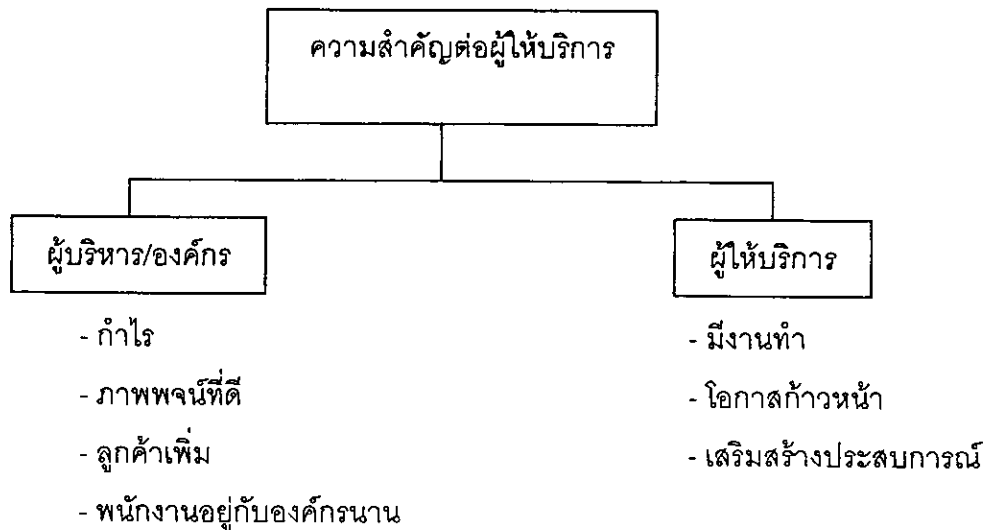
- คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
- คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
- การสื่อสาร ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

4.3 ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

- สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละบุคคลที่มาติดต่อ
- ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ไม่ว่าจะป็นในเชิงความประทับใจและภาพพจน์อันดีงามของทั้งสองฝ่าย

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่ง ได้ 2 ประการ คือ



คนเราคาดหวังจากบริการ ดังนี้

สะดวก

สบาย

รวดเร็ว

ถูกต้อง

ถูกใจ

บัญญัติ 10 ประการ สำหรับบริการลูกค้า

1. ลูกค้าคือพระเจ้า
2. รับฟังเสียงบ่น
3. อย่าเถียงลูกค้า
4. อย่าตำหนิลูกค้า
5. จงรับผิดชอบและขอโทษ
6. ยอมรับก่อนชี้แจง
7. เน้นความสัมพันธ์เป็นกันเอง
8. รอยยิ้มคือของแถม
9. ให้คำแนะนำอย่างจริงใจ
10. พูดจาภาษาเดียวกัน

ลักษณะและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ

1. มีอิทธิบาทและพรหมวิหาร 4
2. มองโลกในแง่ดี
3. มีอารมณ์ขัน

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานบริการ

5.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมาย และแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ ดังตัวอย่างความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไปนี้ เช่น การบริการราคาถูก (low price) การบริการโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการ (expertise) การบริการตลอด 24 ชั่วโมง (24 hours access) การบริการที่บ้าน (home access) การบริการโดยมืออาชีพ (professionalism) การบริการที่ถูกต้องเที่ยงตรง (accuracy) การบริการที่น่าเชื่อถือ (reliability) การบริการที่เต็มไปด้วยความรับผิดชอบ (responsiveness) การบริการที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (high-tech) เป็นต้น

ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนและหลากหลายมีตัวอย่างที่น่าสนใจตัวอย่างหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาซึ่งกระทำโดย The Energy Products and Services Association (E.P.S.A.) แห่งเมืองซานดิเอโก มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าที่จริงแล้วเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการ พวกเขาก็มักจะมี ความคาดหวังในเชิงสังคมวิทยาและจิตวิทยาอยู่ด้วยจากการศึกษาของ E.P.S.A ได้ชี้ให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่น่าสนใจ 5 ประการ ได้แก่

5.1.1 ทักษะคิดที่ดี (pleasant attitude) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือรอยยิ้มและอัธยาศัยอันดีในเวลาที่พวกเขาต้องการมารับบริการ ในข้อนี้สะท้อนให้เห็นลักษณะพื้นฐานของผู้ให้บริการเหล่านั้นด้วย กล่าวคือพวกเขาจำเป็นต้องมีความรักในงานที่ตนกำลังปฏิบัติ เพราะมิฉะนั้นแล้วพวกเขาคงไม่อาจสร้างสรรคจิตใจของความเป็นผู้ให้บริการที่จะต้องเป็นผู้ให้สิ่งที่ดีที่สุดกับลูกค้าได้

5.1.2 คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ (responsive and correct answer) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดก็คือเมื่อเวลาที่พวกเขาประสบปัญหา หรือแม้แต่ในยามที่พวกเขาเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เขาซื้อ พวกเขาคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ

เหลือ ได้รับคำตอบตลอดจนข้อแนะนำต่าง ๆ จากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือ คำตอบหรือคำแนะนำต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องมีความถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งความรับผิดชอบในที่นี้ก็หมายถึงความละเอียดชัดเจนของคำตอบ ตลอดจนความกระตือรือร้นในการที่จะอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างต้องแท้

5.1.3 บุคลิกภาพที่ดี (well equipped) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการนั่นเอง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเห็นก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ตลอดจนการมีบุคลิกภาพที่ดีสมกับเป็นผู้ที่พร้อมจะให้บริการ ข้อนี้นับเป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อนแต่ก็เป็นผู้ที่ประกอบธุรกิจบริการจะต้องให้ความใส่ใจอยู่เสมอ การแต่งกายและบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญ คงไม่มีผู้รับบริการคนใดต้องการที่จะมารับบริการจากพนักงานผู้ให้บริการที่แต่งกายไม่เรียบร้อยหรือสกปรก เป็นต้น

5.1.4 ความมีทักษะและการได้รับการฝึกฝน (skill and training) ในที่นี้หมายถึงความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งที่เราต้องการก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีความรู้ ทักษะความชำนาญในงานในบริการนั้น ๆ ข้อนี้เป็นเรื่องที่สำคัญมาก ๆ ที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่มาแล้วเป็นอย่างดี

5.1.5 การตรงต่อเวลา (punctuality) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการและการได้รับบริการ สิ่งที่เราต้องการก็คือการตรงต่อเวลา การนัดหมายกับผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพที่ทุกคนต้องทำงานแข่งกับเวลาอย่างทุกวันนี้ การผิดนัดกับผู้รับบริการเป็นเรื่องที่บางครั้งอาจสร้างความเสียหายต่อธุรกิจบริการที่เราเกี่ยวข้องอยู่อย่างที่เราอาจนึกไม่ถึงได้ (ชัชณะ รุ่งปัจฉิม 2538)

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประสาทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประสาทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

- 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (office waiting time)
- 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability of care when needs)
- 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (getting all needs met at one place)
 - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ
 - 3) ได้มีการติดตามผลงาน (follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (information)
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (output –off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ มิลล์เลต (Millet อังโนมณีนรัตน์ ธงชัย 2542 หน้า 5) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการ (satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ

1. ความสามารถในการให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันอย่างเสมอภาค และเสมอหน้าไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้รับบริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. ความสามารถในการให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องตรงเวลา รวดเร็วและทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของผู้รับบริการนั้น ๆ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา รวดเร็วและทันต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง มีสถานบริการเพียงพอต่อจำนวนลูกค้าและอยู่ในสภาพที่ ๆ ลูกค้าสามารถรับบริการได้ (the right geographical location) มิลล์เลต เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ
4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความ

พึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม และ พัฒนาการให้บริการทั้งในด้านบริการและในด้านคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

พาร์สุราแมน และแบร์รี่ (Prasuraman and Berry อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535) กล่าวว่า การบริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (consistency) และ ความพึ่งพาได้ (dependability)

2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร และสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้เมื่อรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และ ลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความเชื่อถือได้ (credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ และการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

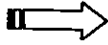
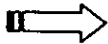
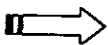
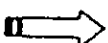
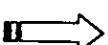

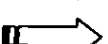
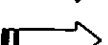
10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

การบริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจของกลุ่มบริษัทผู้ส่งออกของสหรัฐที่ได้ทำการสำรวจถึงกลยุทธ์ ที่สร้างความพึงพอใจในการบริการลูกค้าในตลาดญี่ปุ่น ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ต้องการสินค้าคุณภาพสูง ซึ่งพบว่า กลยุทธ์ที่สร้างความพึงพอใจในการบริการลูกค้า ได้แก่ การพบปะพูดคุยเป็นปัจจัยที่สามารถเพิ่มส่วนแบ่งของการตลาด และทำให้ประสบผลสำเร็จในระยะยาว การสร้างเครือข่ายการให้บริการลูกค้า การมีความรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตลาดให้เพียงพอ การทำงานใกล้ชิดกับตัวแทน และผู้แทนฝ่ายขายในตลาดนั้น ๆ รวมทั้งเป็นผู้ดูแลอย่างใกล้ชิดกับลูกค้า และการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการซื้อขายกับลูกค้า ล้วนเป็นกลยุทธ์ที่สร้างความพึงพอใจกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Christian, 1993)

ฉะนั้นสรุปได้ว่าผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจที่จะให้บริการเป็นพื้นฐานที่อยากจะช่วยเหลือผู้รับบริการได้ในสิ่งที่ต้องการนั้น ที่เราเรียกกันว่า Service Mind (จิตวิญญาณของผู้ให้บริการ) ซึ่งเราสามารถแยกองค์ประกอบของคำว่า Service ได้หลายแนวทาง คือ

- | | | |
|------------------------------------|---|-----------------------------------|
| 1. S : Sensitive to Customer Needs | ☞ | ไวต่อความต้องการของผู้มารับบริการ |
| E : Enthusiasm | ☞ | ขยัน กระตือรือร้น |
| R : Reliability | ☞ | น่าเชื่อถือ |
| V : Vigorous | ☞ | เข้มแข็งทั้งกายและใจ |
| I : Information | ☞ | มีข้อมูลข่าวสารพร้อม |
| C : Concerned | ☞ | ห่วงใย เต็มใจช่วยเหลือ |
| E : Empathy | ☞ | เห็นอก เห็นใจผู้มาติดต่อ |
| S : Smiling | ☞ | ยิ้มแย้ม แจ่มใส |

หรือ

2.	S		Smiling	:	ยิ้มแย้ม แจ่มใส
	E		Enthusiasm	:	ขยัน กระตือรือร้น
	R		Readiness	:	พร้อมที่จะบริการ
	V		Value	:	บริการอย่างมีคุณค่า
	I		Interesting	:	ให้ความสนใจ
	C		Cleanliness	:	มีความสะอาดเรียบร้อย
	E		Endurance	:	มีความอดทน อดกลั้น
	S		Sincerity	:	มีความจริงใจ

เราจะเห็นว่าองค์ประกอบของคำว่า Service หรือ บริการจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร บุคลิกภาพ และทำให้การสร้างความประทับใจต่อลูกค้างานบรรลุผลสำเร็จได้

5.2 ทฤษฎีการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรับบริการมากเรื่องหนึ่ง ได้แก่ พฤติกรรม การตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งนี้เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปวางแผนการจัดบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการตัดสินใจบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งการตัดสินใจใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 6 อย่าง ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ 2 วิธี ได้แก่

1) จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้หรือสัมผัสสัมผัสของตนเองกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นโดยตรง เช่น ได้เห็น ได้ยิน ได้ดม ได้ชิม ได้สัมผัสด้วยตนเอง แล้วเกิดการรับรู้ว่า สิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ ตนเองพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

2) จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสาร จากคำบอกเล่าของผู้อื่น จากสื่อสารมวลชน จากสิ่งพิมพ์โฆษณา แล้วทำให้เกิดการรับรู้ว่า สิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ ตนเองพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายการค้า ทำให้ผู้รับบริการนึกถึงลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งในด้าน รูปร่าง สี รส ขนาด การบรรจุหีบห่อ การออกแบบ ความทนทาน และคุณภาพของบริการ หากผู้รับบริการมีความศรัทธาต่อเครื่องหมายการค้าอย่างหนึ่งแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความชอบ และความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบหรือชอบมากชอบน้อย หรือเป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบต่อผลิตภัณฑ์และบริการ

ความรู้สึกทางบวกหรือทางลบเกิดจากการได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และเกิดจากการนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้น ๆ ว่ามีมาอย่างไร หากได้รับข้อมูลข่าวสารมาในเชิงบวก นึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้นในทางบวก ความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้นจะเกิดบวกตามมา ในทางตรงกันข้าม ความรู้สึกในทางลบจะเกิด เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารมาในทางลบ และระลึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้นในทางลบ

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นการประเมินและตัดสินใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายการค้า นั้น ร่วมกันและอิทธิพลของความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการจะมีต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้หรือไม่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นในการใช้ หมายถึง การตัดสินใจใช้ ด้วยการวางแผนใช้ เช่น จะใช้รุ่นไหน สีไหน ใช้เมื่อไร จะติดต่อการซื้อกับใคร เป็นต้น ในระยะนี้ผู้รับบริการ จะกำหนดสิ่งที่ต้องการได้อย่างเฉพาะเจาะจง หากผู้รับบริการสามารถกำหนดสิ่งที่ต้องการได้เช่นนี้แล้ว ผู้ให้บริการจะสามารถสนองความต้องการได้ทันที

องค์ประกอบที่ 6 การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ แล้วแสดงเป็นพฤติกรรมด้วยการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น (ปรีชา วิหคโต 2530)

5.3 ปัจจัยการบริการลูกค้า

การบริการลูกค้ามีความสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันของบริษัท บริษัทต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้า การบริการลูกค้าเป็นความสามารถของบริษัทในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในเรื่อง

5.3.1 เวลา (time) ลูกค้าเมื่อสั่งซื้อสินค้าก็อยากได้สินค้าโดยเร็ว การได้รับมอบสินค้าเร็วทำให้เขามีสินค้าไว้บริการลูกค้า การส่งมอบสินค้าให้รวดเร็วอาจทำได้โดยใช้วิธีการขนส่งที่รวดเร็ว เช่น ทางเครื่องบินหรือทางรถบรรทุกแทนการใช้ทางรถไฟหรือทางน้ำ การขนส่งทางเครื่องบินมีความรวดเร็ว แต่ก็มีค่าใช้จ่ายสูงเมื่อเทียบกับการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ หรือการขนส่งทางถนนในระยะทางไกลก็จะแพงกว่าทางรถไฟและทางน้ำ การขนส่งทางถนนมีข้อดีที่เป็นการขนส่งที่ "จากที่ถึงที่" (door to door)

- ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (operational performance) ของฝ่ายระบบสินค้าทางธุรกิจจะวัดจากความเร็ว (speed) ความสม่ำเสมอ (consistency) และความพร้อมสินค้า นับตั้งแต่ได้รับใบสั่งซื้อจนส่งมอบสินค้าได้

- ความรวดเร็ว (speed) ในมุมมองของลูกค้าพิจารณาจากเวลาที่สั่งซื้อจนถึงสินค้ามาถึง เวลาที่ใช้อาจแตกต่างกันไปตามรูปแบบระบบสินค้าทางธุรกิจ และเทคโนโลยีที่ใช้ คือ อาจใช้เวลาตั้งแต่ไม่กี่ชั่วโมงจนถึงหลายสัปดาห์ก็ได้ การส่งสินค้าแบบรีบด่วนจากคลังสินค้าย่อยอาจใช้เวลาเพียง 2-3 ชั่วโมง หรือส่งในเวลากลางคืน โดยใช้บริการขนส่งที่เชื่อถือได้ก็สามารถส่งมอบสินค้าได้ทันเวลา เวลาที่ใช้ตั้งแต่มีใบสั่งซื้อจนถึงสินค้ามาถึงมีความสัมพันธ์กับสินค้าคงคลัง เวลาที่ใช้สั้น ระดับสินค้าคงคลังก็น้อยได้ นั่นหมายถึงค่าใช้จ่ายสินค้าคงคลังของลูกค้าลดลง การลงทุนสินค้าคงคลังของลูกค้าถือว่าเป็นหัวใจของการดำเนินงานระบบสินค้าทางธุรกิจด้านเวลาที่เดียว

- ความสม่ำเสมอ (consistency) ของระยะเวลาที่จะได้รับสินค้า หมายถึง ความสามารถของบริษัทที่จะส่งมอบสินค้าได้ตามเวลาที่คาดไว้ทุกครั้งไป หากขาดความสม่ำเสมอการดำเนินงานของลูกค้าก็จะต้องมีสินค้าคงคลังเผื่อไว้เพื่อความปลอดภัยจากสินค้าหมดสต็อก จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าความสามารถที่จะส่งสินค้าได้ทันที่เมื่อต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับความพร้อมสินค้า

- ความพร้อมสินค้า (availability) ที่จะส่งให้กับลูกค้าตามใบสั่งซื้อเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้า คลังสินค้ามีบทบาทในการบริการลูกค้าในอันจะสนองความต้องการของลูกค้าได้ คลังสินค้าที่ตั้งอยู่ใกล้ลูกค้าก็เสมือนบริษัทนำสินค้าไปใกล้ลูกค้า สินค้าที่อยู่ใกล้ลูกค้าก็จะส่งมอบได้โดยใช้เวลาไม่มาก การมีคลังสินค้ากระจายอย่างเหมาะสมก็จะลดปัญหาความล่าช้าการส่งมอบสินค้าได้

5.3.2 ความเชื่อถือ (dependability) ความคาดหวังของลูกค้า คือต้องการเห็นสินค้าที่ได้รับถูกต้องตามที่สั่งซื้อ ไม่มีความเสียหายและครบถ้วนตามจำนวน ความต้องการของลูกค้านั้นจะคาดหวังสินค้าที่สั่งซื้อส่งมอบครบตามจำนวนและสินค้าไม่มีความเสียหาย ความเสียหายสินค้าจะเกิดจากการเคลื่อนย้ายสินค้าและการขนส่ง สาเหตุที่สำคัญก็คือ ความแข็งแรงหีบห่อที่สอดคล้องกับการขนส่ง การขนส่งทางอากาศสินค้าสินค้าจะเสียหายน้อยด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ระยะเวลาการขนส่งที่สั้น การกระทบกระแทกจากการขนส่งน้อย การขนส่งทางทะเลใช้เวลานานและสภาพการขนส่งจะมีการกระทบกระแทกมาก นอกจากนี้ยังอาจจะต้องมีการเคลื่อนย้ายสินค้าหลายครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่ง เช่น จากทางถนนไปทางเรือและทางถนนอีก

การดำเนินงานการส่งสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์คือ ถูกต้อง ครบถ้วนตามจำนวนและไม่มีความเสียหาย บริษัทก็ต้องตรวจสอบใบสั่งซื้อและการจัดส่งอย่างละเอียด รวม

ทั้งการหีบห่อที่เหมาะสมกับการขนส่งและสภาพภูมิศาสตร์ การหีบห่อที่แข็งแรงเพื่อปกป้องสินค้ามากเพียงใดก็จะมีค่าใช้จ่ายสูง วิธีการขนส่งที่ลดความเสียหายได้ดีมากก็คือการขนส่งด้วยคอนเทนเนอร์

คุณภาพของระบบสินค้าทางธุรกิจของบริษัทก็คือความเชื่อถือได้ คุณภาพพื้นฐานก็คือความสามารถของบริษัทที่จะมีสินค้าคงคลังตามแผนการดำเนินงานด้านสินค้าให้กับลูกค้าได้ตามเวลาอย่างสม่ำเสมอ และความสามารถในการส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์แบบ

5.3.3 การติดต่อสื่อสาร (communications) เป็นการเชื่อมโยงสองทางระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย การสื่อสารจะช่วยให้การตรวจสอบการบริการ ผู้ขายและผู้ซื้อก็จะทราบปัญหาแต่เนิ่น ๆ อันจะสามารถแก้ปัญหาได้ทันที ความสามารถของบริษัทในการจัดการการสื่อสารจะช่วยให้ลูกค้าสามารถสอบถามการสั่งซื้อสินค้า การจัดส่งสินค้า และข้อมูลเกี่ยวกับวันและเวลาที่สินค้าจะถึงผู้ซื้อ การสื่อสารนี้จะช่วยให้ลูกค้าสามารถวางแผนด้านการสั่งซื้อและสินค้าคงคลังตลอดจนการแจ้งผู้บริโภคนำให้ทราบถึงสินค้าที่จะมาถึง

5.3.4 ความสะดวก (convenience) ความสะดวกด้านปฏิบัติการหรือความยืดหยุ่น (flexibility) เป็นความสามารถของบริษัทที่จะให้บริการกับลูกค้าตามที่เรียกร้อง ลูกค้าย่อมต้องการความสะดวก หรือในบางกรณีลูกค้ามีความจำเป็นที่ต้องการให้ผู้ขายปรับเปลี่ยนการให้บริการ ระบบบริการทางธุรกิจของบริษัทจึงอยู่ที่ความสามารถในการดำเนินการในสภาวะการณ์ที่ไม่คาดคิดได้เพียงใด ความเป็นเลิศของระบบสินค้าทางธุรกิจอยู่ที่ความยืดหยุ่นคือการที่บริษัทปรับการให้บริการตามความต้องการของลูกค้ารายใหญ่หรือตามความจำเป็นของลูกค้า เช่น บริษัทขายอุปกรณ์การแพทย์ อุปกรณ์เช่นนี้ถ้าโรงพยาบาลไม่มีใช้ก็ไม่อาจจะวินิจฉัยโรคได้ ทางบริษัทก็จัดระดับความรีบด่วนและความจำเป็นของโรงพยาบาล ถ้าจำเป็นมากก็จะใช้พาหนะของบริษัทจัดส่งโดยตรง ถ้ามีความจำเป็นรีบด่วนลดลงมาหน่อย ซึ่งพอมีเวลาที่จะส่งให้ได้ภายใน 4-5 ชั่วโมงโดยส่งผ่านบริษัทรับส่งของหรือทางเครื่องบิน ถ้าโรงพยาบาลคอยได้เป็นวันก็ส่งผ่านทางผู้รับฝากส่งของในเวลากลางคืน

ด้วยเหตุที่ลูกค้ามีความจำเป็นต้องการบริการแตกต่างกัน บริษัทจึงต้องมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ เช่น ถ้าลูกค้าต้องการให้ส่งมอบสินค้าก่อนเวลา 7.00 น. บริษัทก็ควรสนองตอบความต้องการ อย่างไรก็ตาม บริษัทก็จำเป็นจะต้องพิจารณาระดับความสะดวกที่แตกต่างไปตามกลุ่มของลูกค้า ในขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อที่จะรักษาลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทไว้

5.4 มาตรฐานการบริการ

ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความต้องการ (need) และความคาดหวังว่าเราจะได้รับการสนองตอบความต้องการอย่างไร ลูกค้าจะแสดงความรู้สึกในรูปของความต้องการเมื่อเขาซื้อสินค้าและบริการ

5.4.1 แนวคิดระดับบริการลูกค้า (customer service levels) ลูกค้ามีความต้องการการบริการในเรื่องเวลา เวลาในที่นี้ก็คือเวลาดังแต่สิ่งซึ่งจนได้รับสินค้า ลูกค้าต้องการความรวดเร็ว เพราะความรวดเร็วหรือเวลาการส่งมอบของที่สั่งจะทำให้ลูกค้าลดค่าใช้จ่ายด้านสินค้าคงคลัง ทำให้มีความสามารถแข่งขันด้านราคา นอกจากนี้ยังมีสินค้าไว้สนองความต้องการของลูกค้าอีกด้วย ลูกค้ายังต้องการความเชื่อถือได้ (dependability) ว่าสินค้าจะส่งมอบถูกต้องครบถ้วนและไม่มีความเสียหาย รวมทั้งความสะดวก ความยืดหยุ่นในการสนองตอบความต้องการ (flexibility)

ระดับการบริการลูกค้าแสดงถึงความสามารถบริษัทจะสนองตอบความต้องการตามที่กำหนดไว้ ระดับการบริการลูกค้าที่ร้อยละ 100 หมายถึง ความสามารถบริษัทที่ทำตามใบสั่งซื้อในเวลาที่กำหนดได้ เช่น 3 วัน แต่ถ้าใน 3 วันบริษัททำได้เพียงร้อยละ 70 ระดับการบริการลูกค้าก็จะเป็นร้อยละ 70 การกำหนดระดับการบริการลูกค้าจะมีผลกระทบต่อสินค้าคงคลัง เพราะถ้าระดับการบริการลูกค้าสูง นั่นคือมีเวลาน้อยที่จะต้องสนองความต้องการลูกค้า บริษัทก็จะต้องมีความพร้อมที่ส่งสินค้าได้ตลอดเวลา ซึ่งก็หมายความว่า บริษัทจะต้องมีสินค้าคงคลังมาก ในประเทศอุตสาหกรรมบริษัทจะยึดระดับการบริการลูกค้าที่สูง เช่น ในสหภาพยุโรปจะกำหนดการส่งมอบสินค้าตรงเวลาในระดับร้อยละ 92 ความถูกต้องตามคำสั่งซื้อร้อยละ 93 และการส่งมอบโดยสินค้าไม่เสียหายร้อยละ 95 อย่างไรก็ตามระดับการบริการลูกค้าจะแตกต่างกันไปแต่ละประเทศหรือท้องถิ่น การกำหนดระดับการบริการลูกค้าภายในประเทศไว้สูงเพื่อเป็นกลยุทธ์ทางการแข่งขันนั้นอาจไม่จำเป็นกับการบริการลูกค้าในอีกประเทศหนึ่ง การกำหนดระดับบริการระหว่างประเทศควรคำนึงถึงสภาวะแวดล้อมแต่ละประเทศไป โดยอาศัยประสบการณ์การดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมา ความต้องการผลิตภัณฑ์ ความทันสมัยของผู้บริโภค และสถานะการแข่งขันของบริษัท

5.4.2 การกำหนดมาตรฐานบริการลูกค้า (customer service standards) การดำเนินงานระบบสินค้าทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพนั้นบริษัทจะจัดทำมาตรฐานบริการลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร มาตรฐานบริการลูกค้าเป็นวัตถุประสงค์และตัววัดการดำเนินงานซึ่งทำให้บริษัทสามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้ ในการจัดทำมาตรฐานการบริการลูกค้าจะต้องมีข้อมูลของลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้าต้องการบริการเช่นไร คู่แข่งขันเสนอบริการให้เขาอย่างไร ลูกค้าเต็มใจ

จะจ่ายเงินเพิ่มอีกนิดหน่อยเพื่อแลกกับบริการที่ดีขึ้นหรือไม่ เมื่อได้ข้อมูลเหล่านี้แล้วจึงนำมาจัดมาตรฐาน ซึ่งจะได้มาตรฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า พร้อมกับจัดทำเกณฑ์การวัดการดำเนินงานเพื่อใช้ติดตามการปฏิบัติงาน โดยปกติมาตรฐานจะเกี่ยวกับเวลา ความเชื่อถือได้ ความสูญเสียและความเสียหาย ทั้งนี้มาตรฐานที่กำหนดจะต้องวัดได้ กระบวนการควบคุมจะต้องมีการเก็บสถิติข้อมูล สถิติข้อมูลที่ได้มาจะทำให้ทราบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ หากการดำเนินงานแตกต่างจากมาตรฐานก็จะต้องมีการสำรวจตรวจสอบ เช่น สินค้าสูญเสียและเสียหายมากบ่งชี้ว่ามีความจำเป็นต้องใช้รูปแบบการขนส่งที่แพงขึ้น การใช้ผู้ขนส่งรายใหม่หรือต้องใช้หีบห่อที่แข็งแรงซึ่งจะเพิ่มค่าใช้จ่ายแต่ก็ช่วยปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น และลดความเสียหายจากการสูญเสียและความเสียหายของสินค้าได้ด้วย (ไชยยศ ไชยมั่นคง 2544)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้น พบว่ามีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหลายประเด็น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนองานวิจัยดังกล่าว คือ

6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานบริการโดยทั่วไป

อัลเบเรชท์และแซมเก้ (Albrecht and Zambé, 1985 อ้างใน วราพร หาญคุณะ เศรษฐ, 2533) ได้กล่าวถึงขั้นตอนแรกของการปฏิบัติในการตรวจสอบบริการ (service) ว่าเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User satisfaction) ที่มาใช้บริการ ความพึงพอใจต่อบริการจะบอกให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และให้ความกระจ่างถึง ความคิดเห็น (opinions) เกี่ยวกับระดับของบริการที่ให้ไป นับเป็นข้อมูลที่สำคัญและมีความหมายต่อการให้บริหารการจัดการเกี่ยวกับการบริการ (service management) เป็นอย่างมาก เพราะจะเป็นปัจจัยพื้นฐานของกระบวนการปฏิบัติ เพื่อดำรงรักษาบริการให้มีคุณภาพ เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ

ครอนิน, บาร์ดี และ ฮันท์ (Cronin ; Bardy ; Hult, 2000 : 193-218) ได้ประเมินผลกระทบเรื่องคุณภาพ คุณค่า และความพึงพอใจของลูกค้าต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรมการให้บริการ โดยศึกษาทั้งการสังเคราะห์และการสร้างกรอบแนวคิดเรื่องผลกระทบต่อคุณภาพ ความพึงพอใจและคุณค่าบนพฤติกรรมความตั้งใจของผู้บริโภค ข้อค้นพบที่สำคัญในการศึกษาครั้งนี้ คือ คุณภาพการบริการ คุณค่าการบริการ และความพึงพอใจ มีความเกี่ยวพันโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจของผู้บริโภค

เฮย์ส์ (Hay, 2000) ศึกษาถึงการรับรองบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของผู้ให้ และแนวปฏิบัติของบริษัท โดยศึกษาทั้งผู้ปฏิบัติและนักวิชาการในฐานะที่เป็นสื่อสำหรับบริษัทด้านการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การเน้นเรื่องคุณภาพ กลไกของผู้บริโภคและการเรียนรู้ขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า การรับประกันการให้บริการส่งผลต่อแนวปฏิบัติของบริษัททฤษฎีกรอบแนวความคิดของการรับประกันการให้บริการส่งผลต่อการทำให้สินค้ามีคุณภาพ ความพึงพอใจของผู้บริโภค ความเชื่อถือของผู้บริโภค และเป็นสิ่งกระตุ้น วิสัยทัศน์ แนวปฏิบัติของลูกค้า

เกิ้ลเลอร์ (Galer, 2001) ได้ศึกษาผลกระทบของการชี้แจงทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค และความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการชี้แจงทางการตลาดมีประโยชน์ต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคและลูกค้า โดยควรมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ชอย (Choi, 2001) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคและความตั้งใจที่จะใช้บริการอีกในสโมสรรอกกำลังกาย ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี (ใต้) โดยทำการสำรวจใน 4 ประเด็นถึงสัดส่วนคุณภาพการให้บริการ สัดส่วนความพึงพอใจของผู้บริโภค สัดส่วนความตั้งใจที่จะใช้บริการใหม่ และข้อมูลของประชากร ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยการได้รับคุณภาพของการบริการมีอิทธิพลสูงต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคและความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำอีก นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารก็ส่งผลต่อความพึงพอใจเช่นเดียวกัน

แฮง (Hang, 2001) ศึกษาปัญหาการขับเคลื่อนกับตารางการให้บริการของสถานีขนส่งระหว่างประเทศของฮ่องกง ทั้งในส่วนการให้บริการสถานีคอนเทนเนอร์ (container) และสถานีคลังสินค้าทางอากาศที่ใหญ่ที่สุด โดยปัญหาที่ศึกษานั้นจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่าง ๆ มากมาย ส่วนหนึ่งคือ ความต้องการของผู้บริโภคที่จะนำไปสู่การสร้างเกณฑ์มาตรฐานต่อไป

แจสฟาร์ (Jasfar, 2001) ได้ศึกษาสิ่งที่มีผลกระทบต่อความเชื่อถือของผู้บริโภค ข้อตกลงของผู้บริโภคและความพึงพอใจของผู้บริโภคในความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อ-ผู้ขายในศูนย์กลางการให้บริการเครื่องจักรในอินโดนีเซีย ผลการวิเคราะห์พบว่าความเชื่อถือของลูกค้า ข้อตกลง-สัญญาให้ลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญของความสัมพันธ์ของคุณภาพของการบริการ และพฤติกรรมของลูกค้าที่จะใช้บริการ ส่วนความสัมพันธ์ของคุณค่าผู้ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ของบริษัทก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความชอบของผู้บริโภค นอกจากนี้คุณภาพของการบริการควรรวมถึงความสามารถในวัสดุอุปกรณ์ ทักษะของลูกค้า ความโปร่งใสของบริษัทและ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อ-ผู้ขาย

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีตัวชี้วัดความพึงพอใจ 6 ประเด็น คือ 1) ด้านบริการที่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี 2) ด้านบริการที่มีความรวดเร็วทันเวลา 3) ด้านบริการที่มีความเพียงพอ 4) ด้านบริการที่สะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการ และ 6) ด้านบริการที่มีคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงที่สุด ส่วนด้านความเพียงพอนั้นผู้ประกันตนได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด

ราณี เขาวนปรีชา (2538) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ 2 แห่ง ของจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ สถานีอนามัยชัยภูมิและสถานีอนามัยจันทาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากในด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ด้านค่ายาค่าบริการ ด้านความสะดวกสบาย ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพบริการ

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของสำนักงานเขตจตุจักร 2) ความพอใจผู้รับบริการของสำนักงานเขตจตุจักร 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ 4) และเพื่อเสนอแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานเขตจตุจักร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการของสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 354 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษารายงานพบว่า 1) ประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตอยู่ในระดับปานกลาง 2) เพศมีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3) อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในความพอใจของผู้รับบริการ 4) ปัญหาของชุมชน และความต้องการบริการสาธารณสุขของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในความพอใจของผู้รับบริการ และไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานการขนส่งทางทะเล

เสรี สืบสงวน และคณะ (2530) วิจัยเรื่องสถานการณ์และปัญหาของการขนส่งทางทะเลในประเทศไทย พบว่าสภาพการณ์แวดล้อมมีเรือต่างชาติและตัวแทนของเรือต่างชาติเข้ามาทำการขนส่งสินค้าในประเทศไทยจำนวนมาก สถานะภาพและปัญหาด้านการประกอบการขนส่งทางทะเลของไทย อาจจะเป็นผลมาจากปัญหาต่าง ๆ เช่น ประเภทเรือที่ให้บริการไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เรือเก่าเกินไป ตารางเวลาในการเดินเรือไม่แน่นอน บุคลากรทางพาณิชย์นาวีขาดแคลน กฎหมายและมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมในด้านการขนส่งทางทะเลของไทยยังไม่มีสภาพคล่องตัวและเป็นระบบที่ดี เป็นต้น ดังนั้นการที่จะพัฒนาการประกอบการขนส่งทางทะเลของไทย เพื่อให้มีขีดความสามารถและคุณภาพของบริการสอดคล้องกับความต้องการของตลาดและพึ่งตนเองได้ในที่สุดนั้น ควรเน้นให้มีการปรับปรุงและดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ คือ

1. ปรับปรุงกองเรือ ให้อยู่ในสภาพที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะสินค้าและความต้องการของตลาด ควรลดจำนวนบริษัทเรือขนาดเล็กเพื่อลดการแข่งขันกันเองและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ ควรมีตารางเวลาการเดินทางเรือที่แน่นอนและเที่ยววิ่งไม่ห่างจนเกินไป ประเภทของเรือควรจะเป็นเรือที่สามารถขนทั้งสินค้าทั่วไปและสินค้าตู้ได้ด้วย

2. ปรับปรุงด้านบริการและการตลาด โดยในแต่ละเส้นทางควรมีผู้ประกอบการน้อยรายกว่าที่เป็นอยู่ การเดินเรือจะต้องใช้ความรู้ทางการบริหาร เทคโนโลยีอันทันสมัย ต้องมีเครือข่ายด้านการตลาดที่มีความสามารถและเชื่อถือได้ ต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและจริงใจเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน

3. รัฐบาลในฐานะผู้ส่งเสริม รัฐควรให้ความสนใจเรื่องเงินทุน มีกองทุนเพื่อผู้ประกอบการขนส่งทางทะเล มีการผลิต การฝึกอบรม การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางพาณิชย์นาวีทั้งคนประจำเรือและเจ้าหน้าที่บนฝั่งให้มีความรู้ความสามารถ และรอบรู้ในวงการธุรกิจเป็นอย่างดี มีนโยบายส่งเสริมกิจการพาณิชย์นาวีให้สิทธิประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีประเภทต่าง ๆ ในการประกอบการ และการกำหนดมาตรการบังคับใด ๆ ก็ตามควรใช้เพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น มิฉะนั้นจะเป็นการคุ้มครองการขนส่งทางเรือที่ด้วยประสิทธิภาพ

นอกจากนี้เสรี สืบสงวน และคณะ (2531) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของเรือไทย : อุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม กล่าวถึงในปัจจุบันมีการขนส่งทางทะเลได้รับการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยขึ้น ความจำเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านท่าเรือเรือ อุปกรณ์การขนถ่ายสินค้า การขนส่งภายในประเทศ และระบบการโทรคมนาคม ตลอดจนการ

มีสถานีรวบรวมสินค้าและคลังสินค้า จะต้องได้รับการปรับปรุงให้อยู่ในภาวะที่สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และสำหรับในด้านการปรับปรุงการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางทะเล สิ่งสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาด้วยเสมอ คือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือดึงดูดความต้องการของผู้ใช้บริการได้เหมาะสม ควรจะมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. ชีตความสามารถ คือ ผู้ประกอบการจะต้องมีขีดความสามารถในการขนส่งที่เพียงพอ มีจำนวนเรือและขนาดระวางเรือที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้
2. อัตราค่าระวาง มีการกำหนดอัตราค่าระวางในระดับยุติธรรม
3. ความรวดเร็ว โดยการใช้เรือที่มีความเร็วสูงสุดในการขนส่งสินค้า
4. ความเชื่อถือไว้ใจได้ เมื่อผู้ใช้บริการมีความมั่นใจได้ว่าสินค้าไปถึงจุดหมายปลายทางทันตามเวลาตามเงื่อนไขที่กำหนด สินค้าไม่มีความเสียหาย หากมีการเสียหายจะต้องเรียกร้องค่าเสียหายได้อย่างรวดเร็ว มีการจัดการเดินเรือให้เป็นไปตามตารางเวลา ตลอดจนการขนย้ายสินค้าจะต้องทำอย่างถูกต้องเหมาะสมกับสภาพสินค้า

5. ความถี่ของเที่ยวเรือที่ให้บริการ ควรจัดให้มีความถี่ของการเดินเรือแต่ละเที่ยวที่เหมาะสม เพื่อมิให้สินค้าตกค้างและทันเวลาที่ต้องการ

6. ความคล่องตัวในการให้บริการ เช่น มีจำนวนเรือ ขนาดของเรือ และประเภทเรือที่พอเพียงต่อความต้องการ มีการพิจารณาและเลือกใช้เรือที่มีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยี มีการใช้อุปกรณ์การขนถ่ายที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความล่าช้าในการขนถ่าย เป็นต้น

ถาวร จุณณานนท์ (2534) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของท่าเรือในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ โดยทำการวิเคราะห์ว่าปัจจุบันท่าเรือกรุงเทพมีสมรรถนะในการรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพียงใด หากมีการพัฒนาแล้วรัฐจะได้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไร และยังได้กล่าวถึงบทบาทและความสำคัญของท่าเรือต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ เนื่องจากท่าเรือเป็นจุดเชื่อมต่อของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และยังเป็นจุดที่สร้างรายได้อย่างมหาศาลให้แก่ประเทศชาติ และท้องถิ่นอีกด้วย จากการศึกษาถึงดัชนีต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยการนำระบบข้อมูลอันเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานท่าเรือที่องค์การ ESCAP ได้พัฒนาขึ้นใช้เป็นระบบข้อมูลมาตรฐานสำหรับประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกมาประกอบการตัดสินใจควบคุมการบริหารงานประจำวัน และการวางแผนระยะยาวเพื่อการพัฒนาท่าเรือ จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานคือ ปัญหาด้านบริการ ได้วิเคราะห์จากปัจจัยที่เกิดขึ้นจากปัญหาภายในการทำเรือฯ เช่น พื้นที่วางสินค้าจำกัด การขาดแคลนเครื่องมือทุ่นแรง ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีในการให้บริการ เงินนอกระบบ

และอัตราค่าภาระ ส่วนปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอกการทำเรือฯและส่งผลกระทบต่อการทำเรือฯ เช่น ปัญหาของผู้ใช้บริการและพิธีการศุลกากร และการบรรทุกขนถ่ายสินค้าจากท่าเรือไปยังเจ้าของสินค้า ในส่วนของการพัฒนาท่าเรือนั้น ได้เสนอแนวทางในหัวข้อแนวทางการพัฒนาเป้าหมายและกลยุทธ์เพื่อดำเนินงานตามแผน แบ่งออกเป็น 4 แนวทาง คือ การวางนโยบายการบริหารและการตลาดที่ทันสมัย การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาอุปกรณ์ยกขนสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือ และการจัดการด้านงบประมาณการลงทุนที่เหมาะสม

ปรียะดา ศรีจันทร์อินทร์ (2540) ได้ศึกษาเรื่องท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง กับการพัฒนาอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง และวิเคราะห์บทบาทของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังกับการพัฒนาอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก ทั้งทางด้านผลผลิตของอุตสาหกรรมและการจ้างงานของอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก จากผลการวิจัยพบว่า ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยพิจารณาจากดัชนีต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพ สามารถวัดประสิทธิภาพของท่าเรือได้ 3 รูปแบบ คือ การวัดประสิทธิภาพของท่าเรือจากปริมาณสินค้าและผลปฏิบัติงาน การวัดประสิทธิภาพของท่าเรือจากการให้บริการ และการวัดประสิทธิภาพของท่าเรือจากการใช้ประโยชน์ท่าเรือ ซึ่งผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

สำหรับการศึกษารoles บทบาทของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังกับการพัฒนาอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วย วิธีทางสถิติในรูปแบบการถดถอย พบว่าการดำเนินงานของท่าเรือ พานิชย์แหลมฉบังมีผลต่อผลิตภัณฑ์รวมของอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกในทิศทางเดียวกัน และจากการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ของผลการจ้างงานของอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกภายหลังจาก มีท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง พบว่าภาคตะวันออกมีการจ้างงานในสัดส่วนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับภาคอื่น ๆ ของประเทศโดยรองลงมาจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล อันเนื่องมาจากการมีท่าเรือน้ำลึกอยู่ติดกับพื้นที่อุตสาหกรรม ก่อให้เกิดความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาตั้งโรงงาน ทำให้เกิดการลงทุนของอุตสาหกรรมเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลต่อผลผลิตของอุตสาหกรรมและการจ้างงานของอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก

สรุป

จากการศึกษาแนวความคิดทางทฤษฎีและวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ประมวลแนวความคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง โดยพบว่าในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น มักนิยมศึกษาภาคของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเมื่อศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไป พบว่าความรู้สึกพึงพอใจของคนมีความซับซ้อนแตกต่างจากสัตว์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้สึกพึงพอใจของคนมักเกี่ยวกับความต้องการทางสังคมซึ่งเรียนรู้ได้ในภายหลังและความคาดหวังก็มีส่วนกำหนดความพึงพอใจด้วย ในการกระทำใด ๆ ก็ตามเมื่อกระทำไปแล้ว บุคคลเกิดความพึงพอใจจะมีผลจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นอีก หรืออีกนัยหนึ่งบุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ

ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการทั้งในด้านลักษณะของงานบริการ องค์ประกอบของงานบริการ และความสำคัญของบริการ ต่างก็เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ การบริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ และหากเมื่อพิจารณาถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ปัจจัยการบริการลูกค้าและมาตรฐานการบริการ ทฤษฎีการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้วิจัยจึงสรุปกรอบแนวความคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง โดยพิจารณาถึงประเภทของผู้ใช้บริการ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการทั้ง 6 ด้าน คือ

- 1) ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ
- 2) ความสะดวกในการติดต่อ
- 3) ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
- 4) การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ
- 5) ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และ
- 6) สภาพความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ

บทที่ 3 การดำเนินงานวิจัย

1. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1.1 ผู้ให้บริการด้านสินค้า ได้แก่ พนักงานของบริษัทผู้ส่งสินค้า และผู้รับสินค้า (Shipper and Consignee) ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) และผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้า (Importer – Exporter) ที่ให้บริการที่ทำเรือแหลมฉบัง ตั้งแต่ ธันวาคม 2544 ถึง มีนาคม 2545 โดยจำแนกประชากรเป็น

- ผู้ประกอบการกลุ่มผู้ส่งสินค้าและผู้รับสินค้า (Shipper and Consignee)	40 บริษัท
- ผู้ประกอบการกลุ่มผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder)	80 บริษัท
- ผู้ประกอบการกลุ่มผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้า (Importer Exporter)	22 บริษัท
รวมผู้ประกอบการทั้งหมด (ตั้งรายนามบริษัทแนบในภาคผนวก)	142 บริษัท

(ข้อมูลจากสมาคมหอการค้าไทยและสมาคมผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศไทย อ้างใน Freight Forwarder Handbook 1999-2000)

1.1.2 ผู้ให้บริการด้านเรือ ได้แก่ พนักงานของบริษัทสายการเดินเรือ (Ship's Owner) และ บริษัทตัวแทนเรือ (Ship's Agent) ที่ทำเรือแหลมฉบัง ตั้งแต่ธันวาคม 2544 ถึง มีนาคม 2545 โดยจำแนกเป็น

- ผู้ประกอบการกลุ่มบริษัทตัวแทนเรือ (Ship's Agent)	62 บริษัท
- ผู้ประกอบการกลุ่มบริษัทสายการเดินเรือ (Ship's Owner)	32 บริษัท
รวมผู้ประกอบการทั้งหมด (ตั้งรายนามบริษัทแนบในภาคผนวก)	94 บริษัท

(ข้อมูลจากสมาคมเจ้าของและตัวแทนเรือ อ้างใน Thailand Shipping Handbook และข้อมูลจากกองนิติการ ท่าเรือแหลมฉบัง 5 กันยายน 2544)

1.2 ขนาดตัวอย่างของประชากร (Sample Size) ที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ Stratified Random Sampling โดยให้ขนาดตัวอย่างมีระดับความเชื่อมั่น 95 % และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % จะได้ตัวอย่างของประชากรที่ทำการเลือกเป็นจำนวน 148 ตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตร

n = ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่างคำนวณ ได้ดังนี้

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

$$n = \frac{236}{1 + 236(0.05)^2}$$

จะได้จำนวนตัวอย่าง = 148 ตัวอย่าง

วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method)

- ขั้นตอนที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Stratified Random Sampling) ในอัตราส่วน 1.5946 : 1 จากกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นประชากรศึกษาจะได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้ใช้บริการด้านสินค้า 142	89
ผู้ใช้บริการด้านเรือ 94	59
รวม 236	148

ผู้ประกอบการกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินค้า 142 บริษัท ได้ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง 89 บริษัท (ตารางที่ 3.1-3.3)

ผู้ประกอบการกลุ่มผู้ใช้บริการด้านเรือ 94 บริษัท ได้ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง 59 บริษัท (ตารางที่ 3.4)

รวมผู้ประกอบการทั้งหมด 236 บริษัท รวมผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง 148 บริษัท

- ขั้นตอนที่ 2 จากกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นตัวอย่าง 148 บริษัทนั้น จะทำการเลือกผู้ให้บริการที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างบริษัทละ 2 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งจะได้จำนวน ตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ จำนวน 296 คน

ตารางที่ 3.1 ผู้ประกอบการกลุ่มบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า

ชื่อบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	ชื่อบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า
1. Alfreight International Ltd.	26. Multi Freight System Co., Ltd.
2. Asia Pacific Shipping & Logistics Co. Ltd	27. Nippon Express (Thailand) Co.,Ltd.
3. Atlantic Forwarding Co.,Ltd.	28. N.Y.K.Transport Service (Thailand)Co.,Ltd.
4. Bangkok Freight Forwarders Co., Ltd.	29. Nova Shipping Limited.
5. Birkart (Thailand) Co.,Ltd.	30. Ocean Air International Co., Ltd.
6. Centran International Corporation (Thailand) Ltd.	31. Opensea Cargo Service Co., Ltd.
7. Combined Transport Agencies Co., Ltd.	32. Orient Express Container (T)Co.,Ltd.
8. Dominator International Co.,Ltd.	33. Orient Star International Logistics Co.,Ltd.
9. Dynamic International Co.,Ltd.	34. Pro-Log Co., Ltd.
10. Dyna Freight Co., Ltd.	35. Phuket Universal Services Co., Ltd.
11. Federal Logistic Systems (Thailand) Co., Ltd.	36. Philips Electronics (Thailand) Ltd.
12. Global Power Logistics Services (T) Co., Ltd.	37. Pilot Consolidator Co., Ltd.
13. Glory Transport Limited.	38. Profreight International Co., Ltd.
14. Gulf Agency Company (T) Ltd.	39. Schenker (Thai) Co., Ltd.
15. Hanshin Freight International (T) Co.	40. Seabra Trans International Co., Ltd.
16. International Forwarder Co., Ltd.	41. Sealine Corporation Ltd.
17. Ionic Logistics Co., Ltd.	42. Siam Nistrans Co., Ltd.
18. Kase Shipping (Thailand) Co., Ltd.	43. Sonic Interfreight Co., Ltd.
19. Leo Transport Corporation Ltd.	44. Tac Ocean Freight Co., Ltd.
20. Loya Interfreight Co., Ltd.	45. Thapparak Shipping Co., Ltd.
21. Mac-Nels Shipping (Thailand) Ltd.	46. T-Save Co.,Ltd.
22. Manne Express Co., Ltd.	47. Thasos Shipping & Agency Co., Ltd.
23. Maersk Logistics (Thailand) Co., Ltd.	48. Thasos Shipping & Agency Co., Ltd.
24. Mitsui-Soko(Thailand) Co.,Ltd.	49. Transport & Freight Forwarding International Co., Ltd.
25. Mitsubishi Logistics (Thailand) Co., Ltd.	50. Transport Management Co.,Ltd.

ตารางที่ 3.2 ผู้ประกอบกลุ่มบริษัทผู้นำเข้าและส่งออกสินค้าผ่านท่าเรือแหลมฉบัง

ชื่อบริษัทผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า

1. Jowie Eletronics (Thailand) Co., Ltd
2. Petroleum Authority of Thailand
3. Charoen Pokphand Petrochemical Co.,Ltd.
4. Seagram (Thailand)
5. Darani Manufacturing Co., Ltd.
6. Siam Polystyrene Co., Ltd
7. Siam Yamato Steel Co., Ltd.
8. Luen Shing Rice Co., Ltd.
9. H & T International Transportation Ltd.
10. Chungwai Manufactory Limited
11. Forest Board and Paper Ltd.
12. Sonish Starch Technology Co., Ltd.
13. Thai Cane Paper Public Co., Ltd.
14. Tong Yang (I.K.I)

ตารางที่ 3.3 ผู้ประกอบการกลุ่มผู้ส่งสินค้าและผู้รับสินค้าผ่านท่าเรือแหลมฉบัง

ชื่อบริษัทผู้ส่งสินค้าและผู้รับสินค้า

1. 3M Thailand Limited
2. A & N Foods Co., Ltd.
3. Advance Agro Public Co., Ltd.
4. Advance Paper Co., Ltd.
5. Aiwa International (Thailand) Co., Ltd.
6. Alphatel Co., Ltd.
7. Asia (Thailand) Knitting Co., Ltd.
8. Bangkok Rubber Public Co., Ltd.

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ชื่อบริษัทผู้ส่งสินค้าและผู้รับสินค้า

9. Bangkok Synthetics Co., Ltd.
 10. Bata Shoes of Thailand Public Co., LTD
 11. Bayer Thai Co., Ltd.
 15. Bangkok Chareon Lace Co., Ltd.
 16. Bangkok Polybulk Co., Ltd.
 17. BP Oil (Thailand) Ltd.
 18. Bridgestone NCR Co., Ltd.
 19. Vita Food Factory (1989) Ltd.
 20. Varaporn Garments Co., Ltd.
 21. Vee Rubber Co., Ltd.
 22. Viewpoint Limited.
 23. Vinythai Public Co., Ltd.
 24. Yong Sanga Ltd., Partnership
 25. W.A. Rubbermate Co., Ltd.
-

ตารางที่ 3.4 ผู้ประกอบการกลุ่มบริษัทเรือและบริษัทตัวแทนเรือ

ชื่อบริษัทเรือและบริษัทตัวแทนเรือ

1. APL Co. PTE Ltd. (Thailand Branch)
 2. Asian Navigation Co.,Ltd.
 3. Bangkok Marine Co.,Ltd.
 4. Bara Shipping Agencies Co.,Ltd.
 5. Barwil (Thailand) Ltd.
 6. Ben Line Agencies (Thailand) Ltd.
 7. Cheng Lie Navigation Co.,Ltd.
 8. Cosnam Shipping Co.,Ltd.
-

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ชื่อบริษัทเรือและบริษัทตัวแทนเรือ

9. Eastern Maritime (Thailand) Ltd.
 10. Erawan Shipping Services Co.,Ltd.
 11. Esso (Thailand) Public Co.,Ltd.
 12. Evergreen Star (Thailand) Co.,Ltd.
 13. Global Container Line Co.,Ltd.
 14. Gold Ship Co.,Ltd.
 15. Gulf Agency Co. ,(Thailand) Ltd.
 16. Hyundai Merchant Marine (Thailand)Co.,Ltd.
 17. Jardine Pacific (Thailand) Ltd.
 18. K Line (Thailand) Ltd.
 19. Leo Maritime Agencies Co.,Ltd.
 20. Liner Class Co.,Ltd.
 21. Maersk Bangkok Branch.
 22. MISC Agencies(Thailand) Co.,Ltd.
 23. Mitsui O.S.K.Lines(Thailand)Co.,Ltd.
 24. Mediterranean Shipping(Thailand) Co.,Ltd.
 25. Nam Yuen Yong Shipping Co.,Ltd.
 26. Newship Agencies (Thailand) Co.,Ltd.
 27. Ngow Hock Agency Co.,Ltd.
 28. NYK Shipping Service (Thailand) Co.,Ltd.
 29. NYK Transport Service(Thailand)Co.,Ltd.
 30. OOCL (Thailand) Ltd.
 31. P & O Nedlloyd B.V.(Thailand Branch)
 32. Pearl Shipping Services Co.,Ltd.
 33. Poon Phol Co.,Ltd.
-

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ชื่อบริษัทเรือและบริษัทตัวแทนเรือ

34. Precious Shipping Public Co.,Ltd.
 35. Prime Shipping Co.,Ltd.
 36. Sea Link Shipping & Chartering Co.,Ltd.
 37. Sealite Shipping Co.,Ltd.
 38. Seaswift Shipping Services Co.,Ltd.
 39. Seaway Express Co.,Ltd.
 40. Siam Contrans Co.,Ltd.
 41. Skyline Shipping Services Co.,Ltd.
 42. T.C.L.Broker & Agency Ltd.
 43. T.S.Lines(Thailand) Co.Ltd.
 44. Tai Sae Co.,Ltd.
 45. Thai Carriers Co.,Ltd.
 46. Thai Commercial Line Co.,Ltd.
 47. Thai India Corp.,Ltd.
 48. Thai Maritime Navigation Co.,Ltd.
 49. Thai Rainbow Agencies Co.,Ltd.
 50. Thai Shipping Agencies & Trading Co.,Ltd.
 51. Thai Shipping Co.,Ltd.
 52. Thai Star Shipping Co.,Ltd.
 53. Thasos Shipping & Agency Co.,Ltd.
 54. The Bangkok Shipping Agencies Public Co.,Ltd.
 55. Thoresen Thai Agencies Public Co.,Ltd.
 56. Transport & Freight Forwarding International Co.,Ltd.
 57. United Thai Shipping Corp.,Ltd.
 58. Wallem Shipping (Thailand) Ltd.
 59. Wan Hai Lines Ltd.
-

2. แหล่งของข้อมูล

ในการศึกษาวิทยานิพนธ์นี้ จำแนกแหล่งข้อมูลได้ ดังนี้

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ก. ศึกษาข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินค้าและผู้ใช้บริการด้านเรือ ที่ท่าเรือแหลมฉบัง โดยแบบสอบถามครอบคลุมเรื่องต่อไปนี้ คือ ประเภทของผู้ใช้บริการ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ 2) ความสะดวกในการติดต่อ 3) ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ 4) การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ 5) ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน 6) สภาพความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ

ลักษณะคำถามจะมีดังนี้

- 1) การถามข้อความจริง (Fact) ชนิดเป็นรายการให้เลือกตอบ (Check List) และปลายเปิด เพื่อระบุคำตอบ ที่นอกเหนือจากผู้วิจัยกำหนด
- 2) การสอบถามความพึงพอใจจะใช้การวัดชนิดมาตราส่วน (Rating Scale) โดยกำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ
- 3) การถามความคิดเห็นในลักษณะอิสระ คำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

ข. การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง (Interview) คือ ผู้อำนวยการกองการทำท่าเรือแหลมฉบัง นักบริหาร นักวิจัย และผู้จัดการแผนก IT ของผู้ประกอบการภาคเอกชน (ดังรายนามปรากฏในภาคผนวก) โดยสัมภาษณ์ในประเด็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานของท่าเรือแหลมฉบัง ในปัจจุบัน นโยบายการดำเนินงาน/การบริหารงาน ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของท่าเรือแหลมฉบัง และเพื่อนำข้อมูลส่วนนี้ ประกอบกับข้อเสนอแนะของกลุ่มประชากรที่ศึกษา

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้ทำการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ กัน คือ

- รายงาน และเอกสารต่าง ๆ ทางวิชาการของหน่วยงานราชการ เช่น รายงานจากแผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2543-2547 รายงานประจำปีของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2543 เอกสารและสถิติจากการท่าเรือแห่งประเทศไทยและท่าเรือแหลมฉบัง รวมทั้งข้อ

มูลเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาระหน้าที่ให้บริการแก่เรือและสินค้าของท่าเรือแหลมฉบัง โครงการพัฒนาท่าเรือ เป็นต้น

- วารสาร หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เช่น นิตยสารการทำเรือแห่งประเทศไทยและท่าเรือแหลมฉบัง วารสารการพาณิชย์นาวี
- หนังสือ ตำราเรียน ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- ข้อมูลจาก Internet
- ข้อมูลสถิติ การวิจัยการศึกษาโครงการที่เกี่ยวข้องกับท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีผู้ทำการวิจัยมาแล้ว

3. วิธีการรวบรวมข้อมูล และการเก็บข้อมูล

3.1 สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่สร้างนั้นไปทดสอบกับผู้ใช้บริการ (Pretest) ที่ท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 30 ชุด ได้ค่าทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9748 (ตารางที่ 3.5 ในภาคผนวก)

3.2 เมื่อได้ผลทดสอบแล้วนำผลที่ได้ไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ซึ่งเป็นการพิจารณาว่าข้อคำถามในเครื่องมือการวิจัยตรงตามเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาในลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Five-Scale Rating โดยมีคำถาม แบบเปิดหรือปลายเปิด (Open - End Questions) ต่อท้าย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา การให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกเหนือจากที่มีในแบบสอบถามนั้น ได้ค่าทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ .76 (ตารางที่ 3.6 ในภาคผนวก)

3.3 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (รายนามปรากฏในภาคผนวก) ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.4 การรวบรวมข้อมูลดำเนินการใน 2 ลักษณะ

3.4.1 ในส่วนของแบบสอบถาม ดำเนินการโดย

- ใช้วิธีฝากเจ้าหน้าที่รับ และปล่อยเรือ มอบให้ผู้ใช้บริการที่เป็นกัปตันเรือ หรือ Chief Officer ที่นำเรือเทียบท่าเรือแหลมฉบังกรอกแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามกลับคืนมาส่งในภายหลัง

- ฝากให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ท่าเรือแหลมฉบัง มอบให้ผู้ให้บริการที่มาใช้บริการในแต่ละวันกรอกแบบสอบถามและส่งคืนภายในวันที่มาใช้บริการนั้น

- ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และทำการส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 เพื่อให้ได้จำนวนแบบสอบถามครบตามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

3.4.2 ในส่วนการสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติม ดำเนินการโดย ผู้วิจัยจะไป สัมภาษณ์ด้วยตนเอง กับผู้บริหารท่าเรือแหลมฉบัง ผู้บริหารของบริษัทเอกชนที่ให้บริการท่าเรือแหลมฉบัง อีกทั้งผู้ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญทางด้านเรือ (รายนามปรากฏในภาคผนวก) ทำให้ทราบถึงรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง และแนวทางแก้ไขปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้เป็น หรือให้รัฐบาลช่วยเหลือ เพื่อนำข้อมูลส่วนนี้ประกอบกับข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามให้สมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการใน 2 ส่วน คือ

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

(Statistical Package for the Social Science for Windows) ในการประเมินระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5	คือ	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	คือ	พึงพอใจมาก
ระดับ 3	คือ	พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	คือ	พึงพอใจน้อย
ระดับ 1	คือ	พึงพอใจน้อยที่สุด

และใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ในการแปลงผลระดับความพึงพอใจ

\bar{X}	=	1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
\bar{X}	=	1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย
\bar{X}	=	2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
\bar{X}	=	3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก
\bar{X}	=	4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจะพิจารณาสัดส่วนแต่ละระดับที่ให้ความเห็น โดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ของผลที่ได้เพื่ออธิบายกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับประเภท ผู้ใช้บริการ และลักษณะของผู้ใช้บริการเรื่อง ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานที่ที่ให้บริการ วัน และเวลาที่มาใช้บริการ ของผู้มาใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบัง ใช้ t-test และ F-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ทางเดียว (One-way) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ F-test และเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test

4.1.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง ตามประเภทของผู้ใช้บริการ และลักษณะส่วนบุคคล โดยกำหนดระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ 0.05 ถ้าทดสอบพบค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการนัยสำคัญ (Least Significant Difference-LSD) ของเชฟเฟ (Scheffe)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากส่วนการสัมภาษณ์และข้อคำถามปลายเปิด จะทำการวิเคราะห์เนื้อหาโดยกำหนดหัวเรื่องที่จะศึกษาออกเป็นประเด็นต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาจัดกลุ่มข้อมูลตามที่กำหนด เพื่อเสนอข้อมูลในภาพรวมของการศึกษา

5. สรุปและอภิปรายผล

โดยเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ และเสนอข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง

6. จัดทำรายงานการวิจัย

ตามแบบฟอร์มที่กำหนดในคู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อจัดพิมพ์และเผยแพร่ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง" ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 296 ตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้บริการด้านเรือ จำนวน 118 ตัวอย่าง และผู้ให้บริการด้านสินค้า จำนวน 178 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้แบบสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องทั้งผู้ประกอบการภาคเอกชน และผู้ปฏิบัติงานภาครัฐบาล ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลจากแบบสอบถาม เสนอรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 4.1-4.6)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่

- 1) ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ (ตารางที่ 4.7)
- 2) ความสะดวกในการติดต่อ (ตารางที่ 4.8)
- 3) ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ (ตารางที่ 4.9)
- 4) การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 4.10)
- 5) ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน (ตารางที่ 4.11)
- 6) สภาพความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และ เครื่องมือในการให้บริการ (ตารางที่ 4.12)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการได้รับบริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามประเภทธุรกิจ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา ประเภทของท่าเทียบเรือ วันและเวลาที่ใช้บริการ (ตารางที่ 4.13-4.48)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน (ตารางที่ 4.49-4.59)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและแนวความคิดเห็นโดยภาพรวม (ตารางที่ 4.60)

ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติและอักษรย่อต่าง ๆ เพื่อความสะดวกและความเหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล ซึ่งมีความหมายต่าง ๆ ดังนี้

- n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- \bar{X} = ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง
- S.D. = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- t = ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม
- F = ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม
- Sig. = ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) ที่โปรแกรม SPSS กำหนดได้เพื่อใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- α = ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
- df = ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
- ss = ผลบวกกำลังสอง (Sum of Square)
- ms = ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Square)
- * = มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงผลตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานด้านประเภทรธุรกิจของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง

ประเภทรธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสินค้า	30	10.1
ด้านเรือ	35	11.9
ด้านสินค้าและเรือ	230	78.0
รวม	295	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประเภทรธุรกิจของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจ ด้าน สินค้าและเรือ คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมา คือ ด้านเรือ คิดเป็นร้อยละ 11.9 และด้านสินค้า คิดเป็น ร้อยละ 10.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 4.2 จำแนกประเภทรธุรกิจของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง

ประเภทรธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสินค้า		
-ผู้รับจัดการขนส่ง	100	33.9
-ผู้นำเข้า	96	32.5
-ผู้ส่งออก	50	16.9
-อื่น ๆ	15	5.1
ด้านเรือ		
-บริษัทเรือ	83	28.1
-ผู้เช่าเรือ	40	13.6
-ตัวแทนบริษัทเรือ	122	41.4
-อื่น ๆ	20	6.6

จากตารางที่ 4.2 เมื่อจำแนกประเภทรธุรกิจของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง พบว่า ด้านสินค้า ส่วนใหญ่ เป็นผู้รับจัดการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 33.9 รองลงมาคือ ผู้นำเข้า คิดเป็น ร้อยละ 32.5 และผู้ส่งออก คิดเป็นร้อยละ 16.9 ส่วนด้านเรือ ส่วนใหญ่เป็นตัวแทนบริษัทเรือ คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา คือ บริษัทเรือ คิดเป็นร้อยละ 28.1 และผู้เช่าเรือ คิดเป็นร้อยละ 13.6 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 4.3 ตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการ	35	11.9
พนักงานประจำฝั่ง	160	54.9
พนักงานประจำเรือ	100	33.9
รวม	395	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำฝั่ง คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมา คือ พนักงานประจำเรือ คิดเป็นร้อยละ 33.9 และผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 11.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 4.4 วุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	128	43.4
ปริญญาตรี	153	51.9
สูงกว่าปริญญาตรี	14	4.7
รวม	295	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.4 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 4.5 ประเภทท่าเทียบเรือที่ให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง

ท่าเทียบเรือ	จำนวน	ร้อยละ
ท่าเทียบเรือตู้สินค้า	218	73.9
ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป	77	26.1
รวม	295	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประเภทท่าเทียบเรือที่ให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่เป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้า คิดเป็นร้อยละ 73.9 รองลงมา คือ ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 26.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 4.6 วันและเวลาที่ให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง

วันและเวลา	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	40	13.6
อังคาร	58	19.7
พุธ	60	20.3
พฤหัสบดี	22	7.4
ศุกร์	53	18.0
เสาร์	27	9.1
อาทิตย์	35	11.9
รวม	295	100.0
ในเวลาทำการ	231	78.3
นอกเวลาทำการ	64	21.7
รวม	295	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบังส่วนใหญ่ใช้บริการในวันพุธ คิดเป็นร้อยละ 20.3 รองลงมา คือ วันอังคารและวันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 19.7 และ 18.0 ตามลำดับ โดยใช้บริการส่วนใหญ่ในเวลาทำการ คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาคือ นอกเวลาทำการ คิดเป็นร้อยละ 21.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้ บริการ มีความถูกต้อง	3.54	.94	มาก
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการ มีความรวดเร็ว	3.39	.90	ปานกลาง
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้ บริการ ไม่ยุ่งยาก	3.37	.93	ปานกลาง
-การรับเงิน-จ่ายเงิน จากค่าภาระและค่าบริการต่างๆ มี ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	3.38	.89	ปานกลาง
-การตรวจจ่ายเอกสาร ใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายเงิน และภาษี มีความถูกต้อง ทันต่อการนำไปใช้งาน	3.40	.89	ปานกลาง
-การให้บริการในการรับและส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้าใน แต่ละครั้งตรงตามกำหนดระยะเวลา	3.33	1.02	ปานกลาง
-การเทียบท่าและออกจากท่าของเรือมีเจ้าหน้าที่นำร่อง เรือลากจูง ให้บริการตรงตามกำหนดระยะเวลา	3.45	.90	มาก
-มีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการ บริหารงานของท่าเรือ ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้ บริการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.58	1.01	มาก
รวม	3.36	.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความถูกต้อง รวดเร็วในการ
ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) โดยมีปัจจัยในการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มา
ใช้ในการบริหารงานของท่าเรือ ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ขั้นตอนการ
ตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการมีความถูกต้อง และการเทียบท่าและออกจากท่าของเรือ
มีเจ้าหน้าที่นำร่อง เรือลากจูง ให้บริการตรงตามกำหนดระยะเวลา มีความพึงพอใจในระดับมาก
($\bar{X} = 3.58, 3.54$ และ 3.45 ตามลำดับ) และในส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่
ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40-3.33$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อ

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-ระบบการจัดเก็บและแยกประเภทเอกสารและ พิธีการในการขอใช้บริการมีความชัดเจน	3.47	.87	มาก
-มีแบบฟอร์มสำหรับการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่ เข้าใจง่ายและสะดวก	3.46	.90	มาก
-มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อขอใช้ บริการต่าง ๆ ตลอดเวลา	3.19	1.03	ปานกลาง
-มีแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	3.30	.95	ปานกลาง
-มีป้ายแสดงทิศทาง สถานที่ ในการติดต่อขอใช้ บริการอย่างชัดเจน	3.34	1.01	ปานกลาง
-งานด้านปฏิบัติการ (operation) เปิดให้บริการ ทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด	3.55	1.00	มาก
-มีสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการที่สะดวกต่อการ ติดต่อ	3.32	1.14	ปานกลาง
รวม	3.33	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อทุกขั้นตอนในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) โดยมีปัจจัยงานด้านปฏิบัติการ (operation) เปิดให้บริการทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด ระบบการจัดเก็บและแยกประเภทเอกสารและ พิธีการในการขอใช้บริการมีความชัดเจน มีแบบฟอร์มสำหรับการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายและสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55, 3.47$ และ 3.46 ตามลำดับ) และในส่วนของปัจจัยด้านอื่น ๆ ทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32-3.19$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	\bar{X}	S D	ระดับความพึงพอใจ
-สถานที่ติดต่อขอใช้บริการมีสภาพแวดล้อม สะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการให้บริการ	3.63	.96	มาก
-พื้นที่การจัดการควบคุมการขนถ่ายสินค้า มีความสะอาด ไม่มีเศษวัสดุ สิ่งของต่าง ๆ ตกหล่น กระจัดกระจาย	3.47	.92	มาก
-พื้นที่ทำงานหน้าท่า ไม่มีการวางอุปกรณ์ และ เครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเทียบเรือ	3.61	.91	มาก
-มีการรักษาความสะอาด และความเป็น ระเบียบ เรียบร้อยของ อาคารสถานที่ สำนักงานอย่าง สม่ำเสมอ	3.59	.90	มาก
รวม	3.55	.80	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) โดยมีปัจจัยทางด้านสถานที่ติดต่อขอใช้บริการมีสภาพแวดล้อมสะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการให้บริการ พื้นที่ทำการหน้าท่าไม่มีการวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเทียบเรือ มีการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ อาคารสถานที่ สำนักงานอย่างสม่ำเสมอ และพื้นที่การจัดการควบคุมการขนถ่ายสินค้า มีความสะอาดไม่มีเศษวัสดุ สิ่งของต่าง ๆ ตกหล่น กระจัดกระจาย มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.63, 3.61, 3.59$ และ 3.47 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
-การเก็บรักษาสินค้าในคลังสินค้าทันสมัยบนคลังสินค้าตึกค้าง และคลังสินค้าอันตราย อย่างรัดกุม รอบคอบ มีการแสดง เครื่องหมายอย่างชัดเจน	3.49	.88	มาก
-มีเครื่องหมายช่วยการเดินเรือ การเทียบท่าที่ชัดเจน และ ตรวจสอบซ่อมแซม การชำรุดของเครื่องหมายตลอดเวลา	3.32	.85	ปานกลาง
-การขุดลอกร่องน้ำทางเดินเรือ บริเวณแอ่งจอดเรือ ให้เรือ สามารถนำสินค้าเข้า-ออกจากท่าได้ปลอดภัย	3.38	.86	ปานกลาง
-การควบคุมการจราจรทางน้ำอย่างเข้มงวดเพื่อความ ปลอดภัยในการเดินเรือ	3.36	.84	ปานกลาง
-วัสดุอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัยทั้งบนฝั่ง เช่น ถังดับเพลิง หมวกนิรภัย	3.35	.85	ปานกลาง
-มีการซ่อมแซมสถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภค ให้อยู่ ในสภาพที่สามารถ ใช้งานได้อย่างปลอดภัย อย่าง สม่ำเสมอ	3.41	.88	มาก
-มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณต่างๆ อย่าง เพียงพอตลอดเวลา	3.37	.89	ปานกลาง
รวม	3.27	.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย
ให้แก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) โดยมีปัจจัยทางด้านการเก็บรักษาสินค้าใน
คลังสินค้าทันสมัยบนคลังสินค้า ตึกค้าง และคลังสินค้าอันตราย อย่างรัดกุม รอบคอบ มีการแสดง
เครื่องหมายอย่างชัดเจน และมีการซ่อมแซมสถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภค ให้อยู่ในสภาพที่
สามารถ ใช้งานได้อย่างปลอดภัย อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$ และ 3.41 ตาม
ลำดับ) โดยมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38-3.32$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
-พนักงานให้ความสนใจ และตั้งใจในการซักถาม ได้ ถามผู้ใช้อย่างจับใจในการขอรับบริการ	3.25	.98	ปานกลาง
-ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เท่าเทียม กัน	3.22	1.01	ปานกลาง
-พนักงานพูดจาไพเราะ อ่อนหวานมีความสุขภาพ ต่อผู้ ใช้บริการทุกคน ทุกเวลา	3.23	1.02	ปานกลาง
-พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ในหน้าที่ อย่าง เคร่งครัด	3.25	1.06	ปานกลาง
-การแต่งเครื่องแบบของพนักงานมีความ สะอาด เรียบร้อย	3.62	.89	มาก
รวม	3.30	.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ
ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) โดยมีปัจจัยทางด้านการแต่งเครื่องแบบของ
พนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) ส่วนปัจจัยด้านที่ห
ลือทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25-3.22$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
-มีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน แต่ละหน้าที่ ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ	3.44	.92	มาก
-พนักงานมีความพร้อมตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดมีความรู้ความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี	3.37	.95	ปานกลาง
-มีอาคาร สถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้มีสภาพทันสมัย เอื้อต่อการใช้งาน เป็นอย่างยิ่ง	3.45	.89	มาก
-มีการจัดหาและบริการอุปกรณ์เครื่องมือขนถ่ายสินค้า อย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานตลอดเวลา	3.39	.98	ปานกลาง
-มีการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง	3.34	.93	ปานกลาง
รวม	3.37	.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่และเครื่องมือในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) โดยมีปัจจัยทางด้านการมีอาคาร สถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้มีสภาพทันสมัย เอื้อต่อการใช้งาน เป็นอย่างยิ่ง และมีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน แต่ละหน้าที่ ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$ และ 3.44 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ทั้งหมดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39-3.34$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านความถูกต้องรวดเร็ว	ประเภทธุรกิจ					
	ด้านสินค้า		ด้านเรือ		ด้านสินค้าและเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการมีความถูกต้อง	3.50	.86	3.53	.84	3.55	.96
	(n=30)		(n=32)		(n=229)	
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการมีความรวดเร็ว	3.48	.78	3.50	.80	3.36	.93
	(n=29)		(n=32)		(n=229)	
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการไม่ยุ่งยาก	3.55	.78	3.22	.75	3.37	.97
	(n=29)		(n=32)		(n=227)	
-การรับเงิน-จ่ายเงิน จากค่าภาระและค่าบริการต่าง ๆ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	3.56	.82	3.20	.81	3.37	.91
	(n=30)		(n=30)		(n=228)	
-การตรวจจ่ายเอกสาร ใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายเงินและภาษี มีความถูกต้องทันต่อการนำไปใช้งาน	3.43	.94	3.21	.77	3.42	.90
	(n=30)		(n=29)		(n=227)	
-การให้บริการในการรับและส่งมอบสินค้าในแต่ละครั้ง ตรงตามกำหนดระยะเวลา	3.40	.89	3.24	.95	3.33	1.05
	(n=30)		(n=29)		(n=226)	
-การเทียบท่าและออกจากท่าของเรือมีเจ้าหน้าที่นำร่อง เรือลากจูง ให้บริการตรงตามระยะเวลา	3.54	.92	3.60	.81	3.41	.91
	(n=28)		(n=30)		(n=225)	
-มีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริหารงานของท่าเรือ ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	3.74	.76	3.55	.90	3.56	1.05
	(n=27)		(n=33)		(n=228)	
รวม	3.42	.57	3.07	.93	3.40	.76

ตารางที่ 4.13 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความถูกต้องรวดเร็วในบริการ โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ผู้ใช้บริการประเภทสินค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) ประเภทเรือ และประเภทสินค้าและเรือที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$ และ 3.40) โดยกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินค้ามีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกันมากกว่าประเภทธุรกิจด้านเรือที่มีค่าการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่แตกต่างกัน ($S.D = .93$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการติดต่อ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านความสะดวกในการติดต่อ	ประเภทธุรกิจ					
	ด้านสินค้า		ด้านเรือ		ด้านสินค้าและเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-ระบบการจัดเก็บและแยกประเภท เอกสาร และพิธี การในการขอใช้บริการมีความชัดเจน	3.45	.83	3.39	.72	3.49	.90
	(n=29)		(n=31)		(n=225)	
-มีแบบฟอร์มสำหรับการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่เข้าใจ ง่ายและสะดวก	3.37	1.00	3.48	.62	3.47	.92
	(n=30)		(n=33)		(n=228)	
-มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อขอใช้บริการ ต่าง ๆ ตลอดเวลา	3.07	.98	3.30	.85	3.19	1.06
	(n=30)		(n=33)		(n=225)	
-มีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	3.47	.90	3.42	.71	3.26	.99
	(n=30)		(n=33)		(n=227)	
-มีป้ายแสดงทิศทาง สถานที่ในการติดต่อขอใช้ บริการอย่างชัดเจน	3.47	.90	3.45	.97	3.31	1.03
	(n=30)		(n=33)		(n=228)	
-งานด้านปฏิบัติการ (operation) เปิดให้บริการทุกวัน ไม่มีวันหยุด	3.47	.90	3.59	.98	3.57	1.02
	(n=29)		(n=32)		(n=227)	
-มีสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการที่สะดวกต่อการติดต่อ	3.23	1.07	3.46	1.15	3.31	1.15
	(n=30)		(n=35)		(n=225)	
รวม	3.31	.73	3.23	.66	3.35	.77

ตารางที่ 4.14 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความสะดวกในการติดต่อ โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ผู้ใช้บริการทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.31, 3.23$ และ 3.35 ตามลำดับ) โดยมีประเภทธุรกิจด้านสินค้า และเรือมีความพึงพอใจสูงกว่าประเภทอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.35$) โดยแต่ละประเภทธุรกิจมีการกระจายระดับความพึงพอใจในกลุ่มใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านสถานที่	ประเภทธุรกิจ					
	ด้านสินค้า		ด้านเรือ		ด้านสินค้าและเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-สถานที่ติดต่อขอใช้บริการมีสภาพแวดล้อม สะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น ช่วยเสริมสร้าง บรรยากาศการใช้บริการ	3.63	.93	3.76	.92	3.61	.97
	(n=30)		(n=34)		(n=228)	
-พื้นที่การจัดการควบคุมการขนถ่ายสินค้า มีความสะอาด ไม่มีเศษวัสดุ สิ่งของต่าง ๆ ตกหล่น กระจัดกระจาย	3.43	.97	3.61	1.05	3.45	.90
	(n=30)		(n=31)		(n=228)	
-พื้นที่ทำงานหน้าท่า ไม่มีการวางอุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการ เทียบเรือ	3.54	.88	3.73	1.10	3.60	.89
	(n=28)		(n=33)		(n=227)	
-มีการรักษาความสะอาด และความเป็น ระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ สำนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.67	.76	3.64	.86	3.58	.92
	(n=30)		(n=33)		(n=228)	
รวม	3.51	.79	3.55	.90	3.56	.79

ตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความสะอาด
และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ประเภทธุรกิจ
ทุกประเภท ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.51, 3.55$ และ 3.56 ตามลำดับ) โดยมี
ประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือมีความพึงพอใจสูงกว่าธุรกิจด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.56$) โดยกลุ่มผู้ใช้
บริการประเภทสินค้าและประเภทสินค้าและเรือ มีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่
ใกล้เคียงกันมากกว่าประเภทธุรกิจด้านเรือ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านการรักษาความปลอดภัย	ประเภทธุรกิจ					
	ด้านสินค้า		ด้านเรือ		ด้านสินค้าและเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-มีการเก็บรักษาสินค้าในคลัง สินค้าทันสมัย คลังสินค้าตกแต่งและคลังสินค้าอันตราย อย่างรัดกุม รอบคอบ มีการแสดงเครื่องหมายอย่างชัดเจน	3.56	.75	3.39	.92	3.49	.89
	(n=27)		(n=28)		(n=223)	
-มีเครื่องหมายช่วยการเดินเรือ การเทียบท่าที่ชัดเจน และตรวจสอบซ่อมแซม การชำรุดของเครื่องหมายตลอดเวลา	3.31	.74	3.17	.75	3.34	.88
	(n=26)		(n=30)		(n=223)	
-มีการขุดลอกร่องน้ำทางเดินเรือ บริเวณแอ่งจอดเรือให้เรือสามารถนำสินค้าเข้า-ออกจากท่าได้ปลอดภัย	3.31	.88	3.59	.82	3.37	.87
	(n=26)		(n=29)		(n=221)	
-มีการควบคุมการจราจรทางน้ำอย่างเข้มงวด เพื่อความปลอดภัย ในการเดินเรือ	3.40	.96	3.31	.76	3.36	.84
	(n=25)		(n=29)		(n=220)	
-มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยทั้งอาณาบริเวณทางบกและทางน้ำ	3.39	.83	3.14	.69	3.37	.87
	(n=28)		(n=29)		(n=219)	
-มีการซ่อมแซมสถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภค ให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานอย่างปลอดภัย และสม่ำเสมอ	3.30	.78	3.55	.90	3.40	.89
	(n=27)		(n=33)		(n=225)	
-มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณต่าง ๆ อย่างเพียงพอตลอดเวลา	3.32	.82	3.38	.83	3.38	.91
	(n=28)		(n=32)		(n=225)	
รวม	3.10	1.02	2.97	.92	3.33	.73

จากตารางที่ 4.16 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าผู้ให้บริการทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$ 2.97 และ 3.33 ตามลำดับ) แต่เมื่อพิจารณาแต่ละประเภทธุรกิจ พบว่า ผู้ให้บริการประเภทสินค้าเรือ มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.33$) โดยมีระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มใกล้เคียงกันมากกว่าผู้ให้บริการประเภทอื่น ๆ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านความเอาใจใส่ของพนักงาน	ประเภทธุรกิจ					
	ด้านสินค้า		ด้านเรือ		ด้านสินค้าและเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-พนักงานให้ความสนใจ และตั้งใจในการไต่ถาม ผู้ให้บริการอย่างฉับไวในการขอรับบริการ	3.23	1.01	3.57	.70	3.20	1.01
	(n=30)		(n=35)		(n=230)	
-ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.13	.97	3.43	1.01	3.20	1.01
	(n=30)		(n=35)		(n=230)	
-พนักงานพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน มีความสุภาพ ต่อผู้ใช้ บริการ ทุกเวลา	3.27	.98	3.43	.85	3.20	1.05
	(n=30)		(n=35)		(n=229)	
-พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ในหน้าที่อย่าง เคร่งครัด	3.27	1.11	3.41	.89	3.22	1.08
	(n=30)		(n=34)		(n=227)	
-การแต่งเครื่องแบบของพนักงานมีความสะอาดเรียบร้อย	3.60	.89	3.57	.95	3.63	.88
	(n=30)		(n=35)		(n=228)	
รวม	3.30	.86	3.46	.75	3.27	.85

ตารางที่ 4.17 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ประเภทธุรกิจด้านเรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) ประเภทธุรกิจด้านสินค้าและประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$ และ 3.27 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาแต่ละประเภทธุรกิจ พบว่า ผู้ใช้บริการประเภทเรือ มีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกัน (S.D = .75) มากกว่าธุรกิจประเภทอื่น ๆ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน ความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ

ด้านความพร้อม	ประเภทธุรกิจ					
	ด้านสินค้า		ด้านเรือ		ด้านสินค้าและเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-มีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานแต่ละหน้าที่ ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ	3.37	.96	3.38	.89	3.46	.92
	(n=30)		(n=34)		(n=227)	
-พนักงานมีความพร้อมตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความรู้เข้าใจในงานเป็นอย่างดี	3.43	.90	3.34	.76	3.36	.99
	(n=30)		(n=35)		(n=225)	
-มีอาคาร สถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และ มีการตรวจสอบ ซ่อมแซมให้มีสภาพที่ทันสมัย เชื้อต่อ การใช้งานเป็นอย่างดี	3.17	.80	3.56	.86	3.47	.91
	(n=29)		(n=34)		(n=226)	
-มีการจัดหาและบริการอุปกรณ์เครื่องมือ ขนถ่ายสินค้า อย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพพร้อมจะใช้งานตลอดเวลา	3.39	.79	3.45	.83	3.38	1.02
	(n=28)		(n=33)		(n=227)	
-มีการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอ เพื่อ อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	3.31	.97	3.44	.89	3.33	.93
	(n=29)		(n=34)		(n=225)	
รวม	3.25	.89	3.34	.76	3.39	.80

จากตารางที่ 4.18 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ผู้ใช้บริการทุกประเภทมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.25, 3.34$ และ 3.39 ตามลำดับ) โดยมีประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ประเภทธุรกิจด้านสินค้ามีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียง ($S.D = .76$) มากกว่าธุรกิจประเภทอื่น ๆ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ให้บริการ

ด้านความถูกต้องรวดเร็ว	ตำแหน่งงาน					
	ผู้จัดการ		พนักงานประจำฝั่ง		พนักงานประจำเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ให้บริการ มีความถูกต้อง	3.82	1.00	3.49	.94	3.53	.86
	(n=34)		(n=159)		(n=75)	
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ให้บริการ มีความรวดเร็ว	3.59	.96	3.39	.85	3.32	.89
	(n=34)		(n=159)		(n=74)	
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ให้บริการ ไม่ยุ่งยาก	3.50	1.08	3.40	.86	3.32	.90
	(n=34)		(n=156)		(n=75)	
-การรับเงิน-จ่ายเงินจากค่าภาระและค่าบริการภาระ และ ค่าบริการต่าง ๆ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.65	1.01	3.34	.82	3.38	.91
	(n=34)		(n=158)		(n=73)	
-การตรวจจ่ายเอกสาร ใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายเงินและ ภาษีมีความถูกต้องทันต่อการนำไปใช้งาน	3.41	.92	3.35	.83	3.42	.95
	(n=33)		(n=157)		(n=72)	
-การให้บริการในการรับและส่งมอบสินค้า ในแต่ละครั้ง ตรงตามกำหนดระยะเวลา	3.42	1.03	3.28	.96	3.33	1.07
	(n=33)		(n=157)		(n=72)	
-การเทียบท่าและออกจากท่าของเรือมีเจ้าหน้าที่นำร่อง เรือลากจูง ให้บริการตรงตามกำหนดระยะเวลา	3.71	.97	3.33	.80	3.57	.95
	(n=34)		(n=153)		(n=74)	
-มีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการงานของ ท่าเรือ ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	3.71	1.09	3.60	.97	3.52	1.07
	(n=34)		(n=155)		(n=77)	
รวม	3.59	.87	3.35	.65	3.29	.87

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ให้บริการตำแหน่งผู้จัดการมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.59$) ในขณะที่พนักงานประจำฝั่งและพนักงานประจำเรือ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$ และ 3.29 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาการกระจายของระดับความพึงพอใจ พบว่า ตำแหน่งพนักงานประจำฝั่ง มีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกัน (S.D. = .65) มากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ (S.D = .87)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
ความสะดวกในการติดต่อของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการ

ด้านความสะดวกในการติดต่อ	ตำแหน่งงาน					
	ผู้จัดการ		พนักงานประจำฝั่ง		พนักงานประจำเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-ระบบการจัดเก็บและแยกประเภท เอกสารและพิธี การในการขอใช้บริการมีความชัดเจน	3.47	.93	3.49	.82	3.54	.87
	(n=34)		(n=156)		(n=72)	
-มีแบบฟอร์มสำหรับการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่เข้าใจ ง่ายและสะดวก	3.47	.87	3.42	.87	3.56	.90
	(n=34)		(n=159)		(n=75)	
-มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อขอใช้บริการ ต่าง ๆ ตลอดเวลา	3.12	.99	3.04	.98	3.51	1.06
	(n=33)		(n=157)		(n=75)	
-มีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	3.24	1.02	3.26	.95	3.34	.89
	(n=34)		(n=157)		(n=76)	
-มีป้ายแสดงทิศทาง สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการ อย่างชัดเจน	3.29	.97	3.30	.99	3.46	1.04
	(n=34)		(n=158)		(n=76)	
-งานด้านปฏิบัติการ (operation) เปิดให้บริการทุกวัน ไม่มีวันหยุด	3.91	.83	3.42	.99	3.62	.98
	(n=34)		(n=159)		(n=72)	
-มีสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการที่สะดวกต่อการ ติดต่อ	3.26	1.19	3.21	1.09	3.45	1.17
	(n=34)		(n=158)		(n=75)	
รวม	3.38	.68	3.26	.73	3.42	.76

ตารางที่ 4.20 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความสะดวก
ในการติดต่อ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ใช้บริการตำแหน่งพนักงานประจำเรือ มีระดับ
ความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.42$) ส่วนพนักงานตำแหน่งผู้จัดการ และพนักงานประจำฝั่ง มีความพึง
พอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$ และ 3.26) โดยพนักงานตำแหน่งผู้จัดการมีการกระจาย
ระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกันมากกว่ากลุ่มอื่น (S.D = .68)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำแนกตามตำแหน่งงาน
ของผู้ใช้บริการ

ด้านสถานที่	ตำแหน่งงาน					
	ผู้จัดการ		พนักงานประจำฝั่ง		พนักงานประจำเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-สถานที่ติดต่อขอใช้บริการมีสภาพแวดล้อม สะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศ การใช้บริการ	3.74	.78	3.63	.94	3.64	1.01
	(n=35)		(n=159)		(n=75)	
-พื้นที่การจัดการควบคุมการขนถ่ายสินค้า มีความ สะอาด ไม่มีเศษวัสดุ สิ่งของต่าง ๆ ตกหล่น กระจัดกระจาย	3.46	.85	3.42	.93	3.63	.89
	(n=35)		(n=158)		(n=73)	
-พื้นที่ทำงานหน้าท่า ไม่มีการวางอุปกรณ์ และ เครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเทียบเรือ	3.51	.85	3.64	.89	3.57	.95
	(n=35)		(n=156)		(n=74)	
-มีการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของอาคารสถานที่ สำนักงาน อย่างสม่ำเสมอ	3.46	.89	3.58	.79	3.63	1.05
	(n=35)		(n=158)		(n=75)	
รวม	3.54	.69	3.54	.77	3.58	.85

จากตารางที่ 4.21 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความ
สะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ทุก
ตำแหน่งงาน ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.54$) โดยพนักงานประจำเรือมีการ
กระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกัน มากกว่า (S.D = .69) ในขณะที่พนักงาน
ประจำเรือมีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่แตกต่างกัน (S.D = .85)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการ

ด้านการรักษาความปลอดภัย	ตำแหน่งงาน					
	ผู้จัดการ		พนักงานประจำฝั่ง		พนักงานประจำเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-มีการเก็บรักษาสินค้าในคลังสินค้าทันสมัยบนคลัง สินค้าตักค้ำ และคลังสินค้าอันตรายอย่าง รัดกุม รอบคอบ มีการแสดงเครื่องหมาย อย่างชัดเจน	3.45	.83	3.52	.87	3.43	.92
	(n=33)		(n=153)		(n=69)	
-มีเครื่องหมายช่วยการเดินเรือ การเทียบท่าที่ ชัดเจน และตรวจสอบซ่อมแซม การชำรุด ของเครื่องหมายตลอดเวลา	3.32	1.04	3.25	.76	3.43	.84
	(n=34)		(n=153)		(n=70)	
-มีการขุดลอกร่องน้ำทางเดินเรือ บริเวณแอ่ง จอดเรือ ให้เรือ สามารถนำสินค้าเข้า-ออก จากท่าได้ปลอดภัย	3.55	.97	3.32	.83	3.39	.82
	(n=33)		(n=151)		(n=70)	
-มีการควบคุมการจราจรทางน้ำอย่างเข้มงวด เพื่อความปลอดภัย ในการเดินเรือ	3.36	.96	3.38	.82	3.30	.82
	(n=33)		(n=149)		(n=70)	
-มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยทั้งอาณา บริเวณทางบกและทางน้ำ	3.48	.83	3.29	.88	3.42	.79
	(n=33)		(n=150)		(n=71)	
-มีการซ่อมแซมสถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภค ให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย และสม่ำเสมอ	3.34	.91	3.33	.84	3.62	.84
	(n=35)		(n=154)		(n=73)	
-มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ตลอดเวลา	3.40	.88	3.31	.84	3.45	.94
	(n=35)		(n=156)		(n=71)	
รวม	3.29	.84	3.22	.79	3.32	.77

จากตารางที่ 4.22 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการ
รักษาความปลอดภัย โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ใช้บริการทุกตำแหน่งมีระดับความพึง
พอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.29, 3.22$ และ 3.32 ตามลำดับ) โดยพนักงานประจำเรือมีระดับความพึง
พอใจสูงกว่าตำแหน่งอื่น ($\bar{X} = 3.32$) พนักงานประจำเรือมีการกระจายระดับความพึงพอใจภายใน
ในกลุ่มที่ใกล้เคียงกัน (S.D = .77) มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการ

ด้านความเอาใจใส่ของพนักงาน	ตำแหน่งงาน					
	ผู้จัดการ		พนักงานประจำฝั่ง		พนักงานประจำเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-พนักงานให้ความสนใจ และตั้งใจในการ ไต่ถามของผู้ใช้บริการอย่างฉับไวในการ ขอรับบริการ	3.17	.98	3.22	1.00	3.34	.88
	(n=35)		(n=160)		(n=77)	
-ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.23	.88	3.16	1.01	3.23	1.00
	(n=35)		(n=160)		(n=77)	
-พนักงานพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน มีความ สุภาพ ต่อผู้ให้บริการ ทุกเวลา	3.31	1.05	3.12	1.00	3.38	1.03
	(n=35)		(n=159)		(n=77)	
-พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ใน หน้าที่ อย่างเคร่งครัด	3.15	.96	3.15	1.10	3.43	.98
	(n=34)		(n=157)		(n=77)	
-การแต่งเครื่องแบบของพนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย	3.74	.82	3.58	.86	3.64	.92
	(n=35)		(n=35)		(n=77)	
รวม	3.30	.80	3.22	.85	3.40	.80

จากตารางที่ 4.23 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ใช้บริการทุกตำแหน่งมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.30, 3.22$ และ 3.40 ตามลำดับ) โดยพนักงานประจำเรือมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าตำแหน่งอื่น ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทุกตำแหน่งงานมีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกัน (S.D = .80, .85 และ .80 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน ความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตาม ตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการ

ด้านความพร้อม	ตำแหน่งงาน					
	ผู้จัดการ		พนักงานประจำฝั่ง		พนักงานประจำเรือ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-มีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานแต่ละหน้าที่ ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ	3.46	.89	3.34	.92	3.62	.88
	(n=35)		(n=157)		(n=76)	
-พนักงานมีความพร้อมตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความรู้เข้าใจในงานเป็นอย่างดี	3.43	.95	3.25	.93	3.57	.93
	(n=35)		(n=157)		(n=76)	
-มีอาคาร สถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมให้มีสภาพที่ทันสมัย เอื้อต่อการใช้งานเป็นอย่างยิ่ง	3.54	1.01	3.42	.84	3.43	.89
	(n=35)		(n=154)		(n=77)	
-มีการจัดหาและบริการอุปกรณ์เครื่องมือขนถ่ายสินค้าอย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพพร้อมจะใช้ตลอดเวลา	3.54	.95	3.34	.98	3.38	.99
	(n=35)		(n=156)		(n=74)	
-มีการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	3.46	.78	3.26	.91	3.43	1.03
	(n=35)		(n=155)		(n=75)	
รวม	3.49	.77	3.30	.79	3.42	.83

จากตารางที่ 4.24 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งผู้จัดการและตำแหน่งพนักงานประจำเรือมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.49$ และ 3.42 ตามลำดับ) ในขณะที่พนักงานประจำฝั่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาการกระจายของระดับความพึงพอใจภายในกลุ่ม พบว่าทุกประเภทมีค่าที่ใกล้เคียงกัน (S.D = .77, .79 และ .83 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ด้านความถูกต้องรวดเร็ว	วุฒิการศึกษา					
	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการ มีความถูกต้อง	3.56	.96	3.49	.92	3.93	.92
	(n=127)		(n=150)		(n=14)	
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการ มีความรวดเร็ว	3.39	.88	3.34	.91	3.79	.89
	(n=127)		(n=149)		(n=14)	
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการ ไม่ยุ่งยาก	3.50	.94	3.23	.89	3.64	1.08
	(n=127)		(n=147)		(n=14)	
-การรับเงิน-จ่ายเงิน จากค่าภาระและค่าบริการ ภาระ และค่าบริการต่าง ๆ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.49	.88	3.26	.88	3.71	.99
	(n=125)		(n=149)		(n=14)	
-การตรวจจ่ายเอกสาร ใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายเงิน และภาษีมีความถูกต้องทันต่อการนำไปใช้งาน	3.43	.91	3.33	.86	3.79	.97
	(n=125)		(n=147)		(n=14)	
-การให้บริการในการรับและส่งมอบสินค้า ในแต่ละครั้ง ตรงตามกำหนดระยะเวลา	3.26	1.05	3.34	.99	3.79	.97
	(n=125)		(n=146)		(n=14)	
-การเทียบท่าและออกจากท่าของเรือมีเจ้าหน้าที่นำร่อง เรือลากจูง ให้บริการตรงตามกำหนดระยะเวลา	3.34	.96	3.50	.85	3.79	.89
	(n=121)		(n=148)		(n=14)	
-มีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการ บริหารงานของท่าเรือ ที่เชื่อมโยงกับผู้ให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.63	1.09	3.52	.93	3.71	1.07
	(n=123)		(n=151)		(n=14)	
รวม	3.37	.80	3.32	.73	3.77	.84

จากตารางที่ 4.25 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.77$) ในขณะที่ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$ และ 3.32 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาการกระจายของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีวุฒิปริญญาตรี มีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกันมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ (S.D = .73)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
ความสะดวกในการติดต่อของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ด้านความสะดวกในการติดต่อ	วุฒิการศึกษา					
	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี	
	X	S.D	X	S.D	X	S.D
-ระบบการจัดเก็บและแยกประเภท เอกสาร และพิธีการในขอใช้บริการมีความชัดเจน	3.53	.88	3.42	.88	3.50	.85
	(n=125)		(n=146)		(n=14)	
-มีแบบฟอร์มสำหรับการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายและสะดวก	3.47	.94	3.45	.87	3.50	.85
	(n=126)		(n=151)		(n=14)	
-มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อขอใช้ บริการต่าง ๆ ตลอดเวลา	3.23	1.02	3.14	1.02	3.38	1.19
	(n=125)		(n=150)		(n=13)	
-มีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	3.38	1.01	3.23	.91	3.43	.94
	(n=125)		(n=151)		(n=14)	
-มีป้ายแสดงทิศทาง สถานที่ในการติดต่อขอใช้ บริการอย่างชัดเจน	3.44	1.02	3.23	1.01	3.79	.70
	(n=126)		(n=151)		(n=14)	
-งานด้านปฏิบัติการ (operation) เปิดให้บริการ ทุกวัน ไม่มีวันหยุด	3.55	1.03	3.53	.97	3.86	1.03
	(n=123)		(n=151)		(n=14)	
-มีสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการที่สะดวก ต่อการติดต่อ	3.42	1.16	3.22	1.11	3.50	1.22
	(n=124)		(n=152)		(n=14)	
รวม	3.37	.78	3.28	.72	3.53	.78

จากตารางที่ 4.26 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความ
สะดวกในการติดต่อ โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.53$) ส่วนผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
และปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$ และ 3.28) โดยมีการกระจายระดับ
ความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำแนกตามวุฒิการศึกษา
ของผู้ใช้บริการ

ด้านสถานที่	วุฒิการศึกษา					
	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-สถานที่ติดต่อขอใช้บริการมีสภาพแวดล้อม สะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น ช่วยเสริมสร้าง บรรยากาศการให้บริการ	3.65	1.11	3.60	.84	3.86	.77
	(n=128)		(n=150)		(n=14)	
-พื้นที่การจัดการควบคุมการขนถ่ายสินค้า มีความสะอาด ไม่มีเศษวัสดุ สิ่งของต่าง ๆ ตกหล่น กระจัดกระจาย	3.47	1.03	3.44	.83	3.79	.89
	(n=126)		(n=149)		(n=14)	
-พื้นที่ทำงานหน้าท่า ไม่มีการวางอุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการ เทียบเรือ	3.67	.98	3.54	.85	3.71	.91
	(n=125)		(n=149)		(n=14)	
-มีการรักษาความสะอาด และความเป็น ระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ สำนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.65	.93	3.54	.86	3.71	.99
	(n=127)		(n=150)		(n=14)	
รวม	3.57	.89	3.52	.72	3.77	.79

จากตารางที่ 4.27 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเป็น
ระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการทุกวุฒิการศึกษามี
ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.57, 3.52$ และ 3.77 ตามลำดับ) โดยผู้ให้บริการที่มีวุฒิการ
ศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจมากกว่าวุฒิการศึกษาอื่น ($\bar{X} = 3.77$) โดยผู้
บริการที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีการกระจายของระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มใกล้เคียงกัน
มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ (S.D = .72)

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ด้านการรักษาความปลอดภัย	วุฒิการศึกษา					
	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-มีการเก็บรักษาสินค้าในคลัง สินค้าทันสมัยบน คลังสินค้า ตกค้าง และคลังสินค้าอันตราย อย่างรัดกุม รอบคอบ มีการแสดงเครื่องหมาย อย่างชัดเจน	3.53	.96	3.44	.81	3.54	.97
	(n=122)		(n=143)		(n=13)	
-มีเครื่องหมายช่วยการเดินเรือ การเทียบท่าที่ชัดเจน และตรวจสอบซ่อมแซม การชำรุดของเครื่องหมาย ตลอดเวลา	3.44	.81	3.21	.85	3.46	1.05
	(n=119)		(n=147)		(n=13)	
-มีการขุดลอกร่องน้ำทางเดินเรือ บริเวณแอ่งจอดเรือ ให้เรือ สามารถนำสินค้าเข้า-ออกจากท่าได้ปลอดภัย	3.44	.89	3.34	.83	3.38	.96
	(n=117)		(n=146)		(n=13)	
-มีการควบคุมการจราจรทางน้ำอย่างเข้มงวด เพื่อความปลอดภัย ในการเดินเรือ	3.38	.92	3.35	.78	3.38	.87
	(n=117)		(n=144)		(n=13)	
-มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยทั้งอาณาบริเวณทางบก และทางน้ำ	3.42	.91	3.27	.79	3.62	.87
	(n=118)		(n=145)		(n=13)	
-มีการซ่อมแซมสถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภค ให้ อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานอย่างปลอดภัย และ สม่ำเสมอ	3.41	.93	3.41	.84	3.31	.85
	(n=121)		(n=151)		(n=13)	
-มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ตลอดเวลา	3.40	.93	3.36	.84	3.23	.73
	(n=121)		(n=151)		(n=13)	
รวม	3.27	.91	3.25	.69	3.42	.75

จากตารางที่ 4.28 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.42$) ในขณะที่ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$ และ 3.25) โดยมีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มใกล้เคียงกันมากกว่ากลุ่มอื่น (S.D = .69)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการ

ด้านความเอาใจใส่ของพนักงาน	วุฒิการศึกษา					
	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-พนักงานให้ความสนใจ และตั้งใจในการ ใต้ ถามผู้ให้บริการอย่างฉับไวในการขอรับ บริการ	3.30	1.01	3.19	.96	3.36	1.01
	(n=128)		(n=153)		(n=14)	
-ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่า เทียมกัน	3.36	1.06	3.09	.96	3.43	.76
	(n=128)		(n=153)		(n=14)	
-พนักงานพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน มีความ สุภาพ ต่อผู้ให้บริการ ทุกเวลา	3.31	1.06	3.13	1.01	3.64	1.15
	(n=128)		(n=152)		(n=14)	
-พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ใน หน้าที่ อย่างเคร่งครัด	3.36	1.16	3.41	.99	3.43	.76
	(n=126)		(n=151)		(n=14)	
-การแต่งเครื่องแบบของพนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย	3.69	.90	3.56	.87	3.64	.84
	(n=127)		(n=152)		(n=14)	
รวม	3.39	.88	3.21	.81	3.50	.77

จากตารางที่ 4.29 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าผู้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.50$) ในขณะที่ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$ และ 3.21) โดยภายในกลุ่มมีการกระจายระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน (S.D = .77) มากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน ความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตามวุฒิ การศึกษาของผู้ใช้บริการ

ด้านความพร้อม	วุฒิการศึกษา					
	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-มีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานแต่ละ หน้าที่ ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ	3.57	.94	3.32	.91	3.62	.65
	(n=127)		(n=151)		(n=13)	
-พนักงานมีความพร้อมตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน	3.44	1.01	3.29	.89	3.54	.97
ตลอดจนมีความรู้เข้าใจในงานเป็นอย่างดี	(n=127)		(n=150)		(n=13)	
-มีอาคาร สถานที่รองรับการให้บริการอย่าง เพียงพอ และมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมให้มี สภาพทันสมัย เชื้อต่อการใช้งาน	3.52	.93	3.39	.85	3.46	1.05
	(n=126)		(n=150)		(n=13)	
-มีการจัดหาและบริการอุปกรณ์เครื่องมือ ขนถ่ายสินค้าอย่างเพียงพอ และอยู่ใน สภาพพร้อมจะใช้งานตลอดเวลา	3.43	1.08	3.35	.87	3.54	1.13
	(n=125)		(n=150)		(n=13)	
-มีการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคอย่าง เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ ใช้บริการอย่างทั่วถึง	3.37	.98	3.27	.89	3.62	.87
	(n=127)		(n=148)		(n=13)	
รวม	3.43	.88	3.30	.74	3.55	.79

จากตารางที่ 4.30 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความ พร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าผู้ ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.55$ และ 3.43) ในขณะที่ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) โดยผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ ใกล้เคียงกัน (S.D = .74) มากกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือที่ใช้บริการ

ด้านความถูกต้องรวดเร็ว	ท่าเทียบเรือ			
	ตู้สินค้า		สินค้าทั่วไป	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการมีความถูกต้อง	3.56	.93	3.49	.96
	(n=218)		(n=73)	
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการมีความรวดเร็ว	3.39	.92	3.38	.86
	(n=218)		(n=72)	
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการไม่ยุ่งยาก	3.36	.94	3.40	.90
	(n=216)		(n=72)	
-การรับเงิน-จ่ายเงิน จากค่าภาระและค่าบริการภาระและค่าบริการต่าง ๆ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.40	.92	3.31	.80
	(n=217)		(n=71)	
-การตรวจจ่ายเอกสาร ใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายเงิน และภาษีมีความถูกต้องทันต่อการนำไปใช้งาน	3.41	.88	3.31	.92
	(n=217)		(n=69)	
-การให้บริการในการรับและส่งมอบสินค้า ในแต่ละครั้งตรงตามกำหนดระยะเวลา	3.32	1.03	3.36	.98
	(n=218)		(n=67)	
-การเทียบท่าและออกจากท่าของเรือมีเจ้าหน้าที่นำร่อง เรือลากจูง ให้บริการตรงตามกำหนดระยะเวลา	3.45	.93	3.44	.81
	(n=213)		(n=70)	
-มีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของท่าเรือ ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.60	1.01	3.51	1.01
	(n=214)		(n=74)	
รวม	3.41	.75	3.23	.81

จากตารางที่ 4.31 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ โดยจำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือ พบว่าผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้า มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.41$) ส่วนผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) โดยภายในกลุ่มของผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือตู้มีการกระจายระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน (S.D = .75)

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือที่ใช้บริการ

ด้านความสะดวกในการติดต่อ	ท่าเทียบเรือ			
	ตู้สินค้า		สินค้าทั่วไป	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-ระบบการจัดเก็บและแยกประเภท เอกสารและพิธีการในการขอใช้บริการมีความชัดเจน	3.50	.89	3.41	.82
	(n=214)		(n=71)	
-มีแบบฟอร์มสำหรับการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายและสะดวก	3.45	.92	3.49	.84
	(n=216)		(n=75)	
-มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อขอใช้บริการต่าง ๆ ตลอดเวลา	3.21	1.04	3.15	1.01
	(n=213)		(n=75)	
-มีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	3.28	.96	3.36	.95
	(n=215)		(n=75)	
-มีป้ายแสดงทิศทาง สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการอย่างชัดเจน	3.34	.98	3.35	1.10
	(n=216)		(n=75)	
-งานด้านปฏิบัติการ (operation) เปิดให้บริการทุกวัน ไม่มีวันหยุด	3.58	1.02	3.46	.94
	(n=214)		(n=74)	
-มีสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการที่สะดวกต่อการติดต่อ	3.24	1.17	3.53	1.01
	(n=214)		(n=76)	
รวม	3.35	.75	3.28	.75

จากตารางที่ 4.32 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความสะดวกในการติดต่อ โดยจำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือ พบว่าผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้า และผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$ และ 3.28) โดยภายในกลุ่มมีการกระจายระดับความพึงพอใจที่เท่ากัน (S.D = .75)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำแนกตามประเภทของ
ท่าเรือที่ให้บริการ

ด้านสถานที่	ท่าเทียบเรือ			
	คู่สินค้า		สินค้าทั่วไป	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-สถานที่ติดต่อขอใช้บริการมีสภาพแวดล้อม สะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการใช้บริการ	3.62	.99	3.66	.88
	(n=215)		(n=77)	
-พื้นที่การจัดการควบคุมการขนถ่ายสินค้า มีความสะอาด	3.52	.94	3.31	.87
ไม่มีเศษวัสดุ สิ่งของต่าง ๆ ตกหล่น กระจัดกระจาย	(n=215)		(n=74)	
-พื้นที่ทำงานหน้าท่า ไม่มีการวางอุปกรณ์ และเครื่องมือ ต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเทียบเรือ	3.63	.94	3.55	.82
	(n=212)		(n=76)	
-มีการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของอาคารสถานที่ สำนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.60	.92	3.57	.85
	(n=215)		(n=76)	
รวม	3.58	.81	3.47	.77

จากตารางที่ 4.33 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความ
สะอาดในการติดต่อ โดยจำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือ พบว่าผู้ให้บริการทุกท่าเทียบเรือ มี
ระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.58$ และ 3.47) โดยผู้ให้บริการท่าเทียบเรือคู่สินค้ามีระดับความ
พึงพอใจสูงกว่า ($\bar{X} = 3.58$) ผู้ให้บริการท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป แต่ภายในกลุ่มของผู้ให้บริการท่า
เทียบเรือสินค้าทั่วไปมีการกระจายระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมากกว่า (S.D = .77)

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือที่ใช้บริการ

ด้านการรักษาความปลอดภัย	ท่าเทียบเรือ			
	ตู้สินค้า		สินค้าทั่วไป	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-มีการเก็บรักษาสินค้าในคลังสินค้าทันสมัย คลังสินค้าตึกค้ำ และคลังสินค้าอันตราย อย่างรัดกุม รอบคอบ มีการแสดงเครื่องหมายอย่างชัดเจน	3.49	.89	3.48	.86
	(n=211)		(n=67)	
-มีเครื่องหมายช่วยการเดินเรือ การเทียบท่าที่ชัดเจน และตรวจสอบซ่อมแซม การชำระชุดของเครื่องหมายตลอดเวลา	3.30	.87	3.36	.79
	(n=207)		(n=72)	
-มีการขุดลอกร่องน้ำทางเดินเรือ บริเวณแอ่งจอดเรือให้เรือสามารถนำสินค้าเข้า-ออกจากท่าได้ปลอดภัย	3.39	.85	3.36	.90
	(n=206)		(n=70)	
-มีการควบคุมการจราจรทางน้ำอย่างเข้มงวด เพื่อความปลอดภัย ในการเดินเรือ	3.38	.84	3.30	.86
	(n=204)		(n=70)	
-มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยทั้งอาณาบริเวณทางบกและและทางน้ำ	3.35	.85	3.35	.85
	(n=205)		(n=71)	
-มีการซ่อมแซมสถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภค ให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานอย่างปลอดภัย และสม่ำเสมอ	3.43	.89	3.35	.85
	(n=211)		(n=74)	
-มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณต่าง ๆ อย่างเพียงพอตลอดเวลา	3.36	.88	3.41	.93
	(n=212)		(n=73)	
รวม	3.29	.78	3.19	.84

จากตารางที่ 4.34 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือ พบว่าผู้ให้บริการทุกท่าเทียบเรือ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$ และ 3.19) โดยผู้ให้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้ามีระดับความพึงพอใจสูงกว่า ($\bar{X} = 3.29$) ผู้ให้บริการท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป และภายในกลุ่มมีการกระจายระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกันมากกว่าผู้ให้บริการท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป (S.D = .78)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือที่ให้บริการ

ด้านความเอาใจใส่ของพนักงาน	ท่าเทียบเรือ			
	คู่สินค้า		สินค้าทั่วไป	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-พนักงานให้ความสนใจ และตั้งใจในการซักถาม ได้ถาม ผู้ใช้บริการอย่างฉะฉานในการขอรับบริการ	3.24	.97	3.26	1.02
	(n=218)		(n=77)	
-ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.22	1.02	3.22	.98
	(n=218)		(n=77)	
-พนักงานพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน มีความสุภาพ ต่อผู้ใช้ บริการ ทุกเวลา	3.25	1.04	3.18	.98
	(n=217)		(n=77)	
-พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ในหน้าที่ อย่าง เคร่งครัด	3.25	1.07	3.23	1.03
	(n=216)		(n=75)	
-การแต่งเครื่องแบบของพนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย	3.60	.90	3.68	.83
	(n=216)		(n=77)	
รวม	3.30	.85	3.30	.83

จากตารางที่ 4.35 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน โดยจำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือ พบว่าผู้ใช้บริการทั้งสองท่า มีระดับความพึงพอใจปานกลางเท่ากัน ($\bar{X} = 3.30$) โดยทั้งสองกลุ่มมีกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกัน (S.D = .85 และ .83)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน ความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตาม ประเภทของท่าเทียบเรือที่ใช้บริการ

ด้านความพร้อม	ท่าเทียบเรือ			
	ตู้สินค้า		สินค้าทั่วไป	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
-มีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานแต่ละหน้าที่ ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ	3.44	.92	3.47	.93
	(n=216)		(n=75)	
-พนักงานมีความพร้อมตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความรู้เข้าใจในงานเป็นอย่างดี	3.37	.98	3.37	.87
	(n=215)		(n=75)	
-มีอาคาร สถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมให้มีสภาพทันสมัย เชื้อต่อการใช้งานเป็นอย่างยิ่ง	3.45	.93	3.46	.78
	(n=215)		(n=74)	
-มีการจัดหาและบริการอุปกรณ์เครื่องมือขนถ่ายสินค้า อย่างเพียงพอ และมีอยู่ในสภาพพร้อมจะใช้งานตลอดเวลา	3.42	1.00	3.32	.91
	(n=215)		(n=73)	
-มีการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง	3.35	.93	3.32	.93
	(n=216)		(n=72)	
รวม	3.39	.81	3.29	.78

จากตารางที่ 4.36 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือ โดยจำแนกตามประเภทของท่าเทียบเรือ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งสองท่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$ และ 3.29) โดยผู้ให้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้ามีระดับความพึงพอใจสูงกว่า ($\bar{X} = 3.39$) ผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป โดยผู้ให้บริการทั้งสองกลุ่มมีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มใกล้เคียงกัน (S.D = .81 และ .78)

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามวันที่ใช้บริการ

	วัน													
	จันทร์		อังคาร		พุธ		พฤหัสบดี		ศุกร์		อาทิตย์			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการ	3.68	.89	3.60	1.07	3.59	.94	3.50	1.10	3.52	.90	3.26	.76	3.49	.85
มีความถูกต้อง (n = 291)	(n = 40)		(n = 57)		(n = 58)		(n = 22)		(n = 52)		(n = 77)		(n = 35)	
ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการ	3.48	.91	3.51	1.05	3.41	.70	3.23	.97	3.38	.93	3.22	.85	3.26	.90
มีความรวดเร็ว (n = 290)	(n = 40)		(n = 57)		(n = 58)		(n = 22)		(n = 52)		(n = 77)		(n = 34)	
ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้บริการ	3.47	.83	3.33	1.06	3.47	.82	3.41	1.14	3.45	.94	3.19	.96	3.14	.81
ไม่ยุ่งยาก (n = 288)	(n = 38)		(n = 57)		(n = 58)		(n = 22)		(n = 51)		(n = 77)		(n = 35)	
การรับเงิน-จ่ายเงิน จากค่าภาระและค่าบริการต่าง ๆ	3.50	.78	3.44	.95	3.40	.96	3.45	1.18	3.39	.85	3.22	.80	3.15	.70
มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน (n = 288)	(n = 40)		(n = 57)		(n = 57)		(n = 22)		(n = 51)		(n = 27)		(n = 34)	
การตรวจจ่ายเอกสาร ไม่ล่าช้าเกี่ยวกับกรจ่ายเงินและ	3.55	.86	3.42	.96	3.48	.96	3.41	1.10	3.34	.87	3.15	.72	3.32	.68
ภาษี มีความถูกต้องทันต่อการนำไปใช้งาน (n = 286)	(n = 38)		(n = 57)		(n = 58)		(n = 22)		(n = 50)		(n = 27)		(n = 34)	
การให้บริการในการรับและส่งมอบสินค้า ในแต่ละครั้งตรง	3.21	1.00	3.23	1.12	3.47	.98	3.27	1.16	3.36	.93	3.38	1.06	3.35	.98
ตามกำหนดระยะเวลา (n = 285)	(n = 39)		(n = 57)		(n = 58)		(n = 22)		(n = 49)		(n = 26)		(n = 34)	
การเทียบท่าและออกจากรท่าของเรือมีเจ้าหน้าที่นำร่องเรือ	3.44	.97	3.32	1.03	3.58	.88	3.29	1.01	3.49	.70	3.30	.99	3.59	.78
ลากจูง ให้บริการตรงตามกำหนดระยะเวลา (n = 283)	(n = 39)		(n = 56)		(n = 55)		(n = 21)		(n = 51)		(n = 27)		(n = 34)	
มีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหาร	3.46	.85	3.56	1.12	3.63	1.06	3.45	1.01	3.77	1.01	3.19	.96	3.71	.86
ซอฟต์แวร์ ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	(n = 39)		(n = 55)		(n = 57)		(n = 22)		(n = 63)		(n = 27)		(n = 35)	
รวดเร็ว (n = 288)														
รวม	3.40	.71	3.40	.83	3.41	.81	3.36	.96	3.34	.74	3.22	.75	3.32	.59

จากตารางที่ 4.37 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ โดยจำแนกตามวันที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในวันพุธ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.41$) ในขณะที่ผู้ให้บริการในวันจันทร์ อังคาร พฤหัสบดี ศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40, 3.40, 3.36, 3.34, 3.22$ และ 3.32 ตามลำดับ) โดยผู้ให้บริการวันอาทิตย์มีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกันมาก (S.D. = .59) ในขณะที่ผู้ให้บริการในวันพฤหัสบดีมีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มแตกต่างกันมาก (S.D. = .96)

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อ จำแนกตามวันที่ใช้บริการ

ด้านความสะดวกในการติดต่อ	วัน													
	จันทร์		อังคาร		พุธ		พฤหัสบดี		ศุกร์		เสาร์		อาทิตย์	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ระบบการจัดเก็บและแยกประเภทเอกสารและพิธีการใน	3.33	.76	3.52	1.13	3.48	.78	3.41	.96	3.56	.70	3.29	1.04	3.61	.70
การขอใช้บริการมีความชัดเจน (n = 285)	(n = 40)		(n = 58)		(n = 58)		(n = 22)		(n = 50)		(n = 24)		(n = 33)	
มีแบบฟอร์มสำหรับกรขอใช้บริการต่าง ๆ เข้าใจง่ายและ	3.45	.99	3.50	.90	3.39	.98	3.50	1.06	3.63	.77	3.31	.74	3.37	.84
สะดวก (n = 291)	(n = 40)		(n = 58)		(n = 59)		(n = 22)		(n = 51)		(n = 26)		(n = 35)	
มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อขอใช้บริการต่าง ๆ	3.21	.91	3.10	1.09	3.29	1.03	3.36	1.26	3.20	.98	2.96	1.00	3.20	1.05
ตลอดเวลา (n = 288)	(n = 38)		(n = 58)		(n = 58)		(n = 22)		(n = 51)		(n = 26)		(n = 35)	
มีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ	3.33	.92	3.36	1.07	3.37	.92	3.41	1.05	3.25	.93	3.19	1.02	3.17	.82
ให้ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ (n = 290)	(n = 40)		(n = 58)		(n = 57)		(n = 22)		(n = 52)		(n = 26)		(n = 35)	
มีป้ายแสดงทิศทาง สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการอย่าง	3.40	1.03	3.41	1.16	3.24	.88	3.23	.97	3.35	1.03	3.31	1.01	3.43	.98
ชัดเจน (n = 291)	(n = 40)		(n = 58)		(n = 58)		(n = 22)		(n = 52)		(n = 26)		(n = 35)	
งานด้านปฏิบัติการ (operation) เปิดให้บริการทุกวัน ไม่มี	3.49	1.00	3.50	1.13	3.47	.97	3.41	1.18	3.76	.92	3.65	.98	3.53	.86
วันหยุด (n = 288)	(n = 39)		(n = 58)		(n = 59)		(n = 22)		(n = 50)		(n = 26)		(n = 34)	
มีสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการที่สะดวกต่อการติดต่อ	3.33	1.12	3.35	1.06	3.27	1.22	3.18	1.44	3.49	1.05	3.08	.98	3.34	1.24
(n = 280)	(n = 40)		(n = 57)		(n = 59)		(n = 22)		(n = 51)		(n = 26)		(n = 35)	
รวม	3.33	.71	3.38	.86	3.26	.79	3.36	.90	3.39	.71	3.22	.65	3.33	.60

จากตารางที่ 4.38 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อ โดยจำแนกตามวันที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการทุกวันนี้มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.33, 3.38, 3.26, 3.36, 3.39$ และ 3.33 ตามลำดับ) โดยผู้ให้บริการในวันศุกร์ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าวันอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.39$) โดยผู้ให้บริการวันอาทิตย์มีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกันมาก (S.D. = .60) ในขณะที่ผู้ให้บริการในวันพฤหัสบดีมีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มแตกต่างกันมาก (S.D. = .90)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่จำหน่ายตามกันที่ใช้บริการ

ด้านสถานที่	วัน													
	จันทร์		อังคาร		พุธ		พฤหัสบดี		ศุกร์		เสาร์		อาทิตย์	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
สถานที่ติดต่อขอใช้บริการมีสภาพแวดล้อม สะอาด	3.74	1.11	3.50	1.11	3.63	.95	3.41	1.10	3.85	.79	3.44	.80	3.71	1.03
ปลอดภัยไม่ได้รับอันตรายจากสิ่งของ	(n = 39)		(n = 58)		(n = 59)		(n = 22)		(n = 53)		(n = 27)		(n = 34)	
บริการ (n = 292)														
พื้นที่ที่การบริการควบคุมการขนถ่ายสินค้ามีความสะอาด	3.64	1.01	3.38	1.01	3.60	.80	3.27	.98	3.46	.78	3.19	.94	3.56	.99
ไม่มีเศษวัสดุ สิ่งของต่าง ๆ ตกถล่ม กระจัดกระจาย	(n = 39)		(n = 58)		(n = 57)		(n = 22)		(n = 52)		(n = 27)		(n = 34)	
พื้นที่ที่พนักงานทำ ไม่มีการวางอุปกรณ์ และเครื่องมือ	3.63	.91	3.65	.95	3.58	1.00	3.45	1.06	3.66	.76	3.44	.93	3.71	.84
ต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการหยิบจับ (n = 288)	(n = 38)		(n = 57)		(n = 57)		(n = 22)		(n = 53)		(n = 27)		(n = 34)	
มีการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบ	3.56	.85	3.66	.95	3.64	.85	3.55	1.14	3.72	.82	3.15	.77	3.65	.95
เรียบร้อยของอาคารสถานที่ สำนักงานอย่างสม่ำเสมอ	(n = 39)		(n = 58)		(n = 58)		(n = 22)		(n = 53)		(n = 27)		(n = 34)	
(n = 291)														
รวม	3.62	.80	3.53	.84	3.53	.84	3.42	.98	3.66	.62	3.31	.73	3.65	.86

จากตารางที่ 4.39 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่ โดยจำแนกตามวันที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการเกือบทุกวัน ได้แก่ วันจันทร์ อังคาร พุธ พฤหัสบดี ศุกร์ และอาทิตย์ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.62, 3.53, 3.42, 3.66$ และ 3.65 ตามลำดับ) ยกเว้นวันเสาร์ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) โดยผู้ใช้บริการวันศุกร์ มีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มใกล้เคียงมากที่สุด (S.D. = .62) ในขณะที่ผู้ใช้บริการในวันพฤหัสบดีมีการกระจายระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันมากที่สุด (S.D. = .98)

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวันที่ให้บริการ

	วัน													
	จันทร์		อังคาร		พุธ		พฤหัสบดี		ศุกร์		เสาร์		อาทิตย์	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
มีการเก็บรักษาสินค้าในคลัง สินค้าทันสมัย ครบถ้วน	3.51	.84	3.61	.94	3.46	.91	3.33	1.15	3.44	.77	3.48	.87	3.44	.79
ตกค้าง และคลังสินค้าทันสมัย อย่างรัดกุม ครอบคลุม	(n = 37)		(n = 57)		(n = 56)		(n = 21)		(n = 48)		(n = 25)		(n = 34)	
มีการแสดงเครื่องหมายอย่างชัดเจน (n = 278)														
มีเครื่องหมายช่วยการเดินทาง การเทียบท่าที่ชัดเจน และ	3.47	.84	3.36	1.01	3.25	.85	3.14	.85	3.34	.72	3.19	.80	3.38	.82
ตรวจรอบขอบเรือ การชำระค่าธรรมเนียม	(n = 36)		(n = 55)		(n = 57)		(n = 21)		(n = 50)		(n = 26)		(n = 34)	
ตลอดเวลา (n = 279)														
มีการดูแลร่องน้ำทางเดินเรือ บริเวณแจ้งจอดเรือ ให้เรือ	3.32	.97	3.44	.98	3.45	.86	3.35	.99	3.30	.65	3.38	.75	3.39	.90
สามารถนำสินค้าเข้า-ออกจากท่าได้ปลอดภัย (n = 276)	(n = 37)		(n = 55)		(n = 55)		(n = 20)		(n = 50)		(n = 26)		(n = 33)	
มีการควบคุมการจราจรทางน้ำอย่างเข้มงวด เพื่อความ	3.44	.97	3.53	.92	3.31	.81	3.10	1.02	3.43	.68	3.23	.76	3.24	.75
ปลอดภัยในการเดินเรือ (n = 274)	(n = 36)		(n = 55)		(n = 55)		(n = 20)		(n = 49)		(n = 26)		(n = 33)	
มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยทั้งก่อนบริเวณทางบก	3.38	.76	3.47	.98	3.25	.93	3.10	.91	3.57	.71	3.15	.78	3.24	.74
และทางน้ำ (n = 276)	(n = 37)		(n = 55)		(n = 55)		(n = 20)		(n = 49)		(n = 26)		(n = 34)	
มีการซ่อมแซมสถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภคให้อยู่	3.14	.79	3.63	.86	3.44	.91	3.27	.94	3.53	.76	3.04	.87	3.46	.98
ในสภาพที่สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี อย่าง	(n = 37)		(n = 57)		(n = 57)		(n = 22)		(n = 51)		(n = 26)		(n = 35)	
ดีมากเสมอ (n = 285)														
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณต่างๆ	3.30	.78	3.47	.90	3.23	.98	3.32	1.04	3.60	.83	3.23	.76	3.34	.91
อย่างเพียงพอ ตลอดเวลา (n = 285)	(n = 37)		(n = 58)		(n = 57)		(n = 22)		(n = 50)		(n = 26)		(n = 35)	
รวม	3.25	.82	3.38	.91	3.17	.90	3.06	.92	3.36	.59	3.23	.56	3.26	.71

จากตารางที่ 4.40 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการรักษา ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามวันที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการทุกวันมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.25, 3.38, 3.17, 3.06, 3.36, 3.23$ และ 3.26 ตามลำดับ) โดยผู้ใช้บริการในวันอังคาร มีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.38$) ผู้ใช้บริการในวันเสาร์และวันศุกร์มีการกระจายของระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกัน (S.D. = .56 และ .59) ในขณะที่ผู้ใช้บริการในวันพฤหัสบดีมีการกระจายของระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่แตกต่างกันมากที่สุด (S.D. = .92)

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพอใจด้านความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามวันที่ให้บริการ

	วัน													
	จันทร์		อังคาร		พุธ		พฤหัสบดี		ศุกร์		เสาร์		อาทิตย์	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
พนักงานให้ความสนใจใฝ่ใจของพนักงาน	3.13	.79	3.16	1.11	3.35	1.01	3.23	1.15	3.40	.97	3.15	.77	3.23	.77
พนักงานให้ความสนใจ และตั้งใจในการซักถาม	(n = 40)		(n = 58)		(n = 60)		(n = 22)		(n = 53)		(n = 27)		(n = 35)	
ผู้ให้บริการอย่างจับใจในการขอรับกาบริการ	3.17	.81	3.22	1.16	3.33	1.14	3.27	1.16	3.26	.81	3.19	.79	3.03	1.04
ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	(n = 40)		(n = 58)		(n = 60)		(n = 22)		(n = 53)		(n = 27)		(n = 35)	
พนักงานพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน มีความสุภาพต่อผู้ใช้	3.23	.97	3.24	1.26	3.32	1.02	3.29	1.06	3.30	.93	3.11	.75	3.06	1.00
บริการ ทุกเวลา	(n = 40)		(n = 58)		(n = 60)		(n = 21)		(n = 53)		(n = 27)		(n = 35)	
พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ในหน้าที่ อย่าง	3.27	.96	3.22	1.21	3.28	1.10	3.29	1.10	3.37	.93	2.96	.85	3.23	1.17
เคร่งครัด	(n = 40)		(n = 58)		(n = 58)		(n = 21)		(n = 52)		(n = 27)		(n = 35)	
การแต่งเครื่องแบบของพนักงานมีความสะอาดเรียบร้อย	3.63	.87	3.71	.97	3.63	.96	3.81	.87	3.72	.74	3.19	.62	3.54	.95
(n = 40)			(n = 58)		(n = 59)		(n = 21)		(n = 53)		(n = 27)		(n = 35)	
รวม	3.29	.73	3.31	.94	3.35	.89	3.28	1.09	3.40	.73	3.12	.59	3.22	.89

จากตารางที่ 4.41 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน โดยจำแนกตามวันที่ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทุกวันมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.29, 3.31, 3.35, 3.28, 3.40, 3.12$ และ 3.22 ตามลำดับ) โดยผู้ให้บริการในวันศุกร์ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าวันอื่น ($\bar{X} = 3.40$) ผู้ให้บริการในวันเสาร์มีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกันมากที่สุด (S.D. = .59) ในขณะที่ผู้ให้บริการในวันพฤหัสบดีมีการกระจายของระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่แตกต่างกันมากที่สุด (S.D. = 1.10)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ
จำแนกตามวันที่ให้บริการ

ด้านความพร้อม	วัน																				
	จันทร์			อังคาร			พุธ			พฤหัสบดี			ศุกร์			เสาร์			อาทิตย์		
	\bar{X}	S.D.	n	\bar{X}	S.D.	n	\bar{X}	S.D.	n	\bar{X}	S.D.	n	\bar{X}	S.D.	n	\bar{X}	S.D.	n	\bar{X}	S.D.	n
มีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานแต่ละหน้าที่ ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ (n = 291)	3.28	.83	(n = 39)	3.58	.91	(n = 57)	3.53	.85	(n = 60)	3.45	1.14	(n = 22)	3.42	.87	(n = 52)	3.42	.70	(n = 21)	3.29	1.07	(n = 35)
พนักงานมีความพร้อมตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน	3.26	.82	(n = 39)	3.48	1.13	(n = 56)	3.33	.97	(n = 60)	3.32	1.13	(n = 22)	3.46	.85	(n = 52)	3.38	.70	(n = 21)	3.26	.98	(n = 35)
ตลอดจนมีความรู้เข้าใจในงานเป็นอย่างดี (n = 290)	3.28	.79	(n = 39)	3.46	1.03	(n = 56)	3.49	.94	(n = 59)	3.32	.85	(n = 22)	3.51	.78	(n = 53)	3.48	.92	(n = 21)	3.51	.85	(n = 35)
มีอาคาร สถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และ การตรวจสอบ ซ่อมแซมให้มีสภาพทันสมัย	3.03	.93	(n = 39)	3.63	1.04	(n = 56)	3.29	1.03	(n = 59)	3.36	1.18	(n = 22)	3.50	.83	(n = 52)	3.58	.76	(n = 21)	3.32	.98	(n = 34)
จัดการจัดหาและบริการอุปกรณ์เครื่องมือ ขนถ่ายสินค้า อย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพพร้อมจะใช้งาน	3.08	.98	(n = 39)	3.54	1.04	(n = 57)	3.30	.93	(n = 60)	3.18	1.01	(n = 22)	3.37	.77	(n = 51)	3.36	.76	(n = 21)	3.41	.96	(n = 34)
มีการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอ เพื่อ อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง (n = 288)	3.18	.68	(n = 288)	3.50	.95	(n = 57)	3.37	.80	(n = 60)	3.33	.98	(n = 22)	3.39	.72	(n = 51)	3.39	.66	(n = 21)	3.32	.83	(n = 34)
รวม	3.18	.68	(n = 288)	3.50	.95	(n = 57)	3.37	.80	(n = 60)	3.33	.98	(n = 22)	3.39	.72	(n = 51)	3.39	.66	(n = 21)	3.32	.83	(n = 34)

จากตารางที่ 4.42 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือ โดยจำแนกตามวันที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเกือบทุกวัน ได้แก่ วันจันทร์ พุธ พฤหัสบดี ศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18, 3.37, 3.33, 3.39, 3.39$ และ 3.32 ตามลำดับ) ยกเว้นผู้ให้บริการในวันอังคาร มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.50$) โดยผู้ให้บริการในวันเสาร์มีการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกันมากที่สุด (S.D. = .66) ในขณะที่ผู้ให้บริการในวันพฤหัสบดีมีการกระจายของระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่แตกต่างกันมากที่สุด (S.D. = .98)

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ

ด้านความถูกต้องรวดเร็ว	เวลา			
	ในเวลาทำการ		นอกเวลาทำการ	
	\bar{X}	S.D..	\bar{X}	S.D..
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้ บริการมีความถูกต้อง	3.55	.95	3.50	.89
	(n=227)		(n=64)	
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้ บริการมีความรวดเร็ว	3.38	.88	3.41	.97
	(n=226)		(n=64)	
-ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้ บริการไม่ยุ่งยาก	3.38	.95	3.33	.86
	(n=224)		(n=64)	
-การรับเงิน-จ่ายเงิน จากค่าภาระและค่าบริการ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.36	.89	3.43	.91
	(n=225)		(n=63)	
-การตรวจจ่ายเอกสาร ใบสำคัญเกี่ยวกับการ จ่ายเงินและภาษีมีความถูกต้องทันต่อการ นำไปใช้งาน	3.38	.91	3.48	.82
	(n=223)		(n=63)	
-การให้บริการในการรับและส่งมอบสินค้า ในแต่ ละครั้งตรงตามกำหนดระยะเวลา	3.28	1.01	3.48	1.04
	(n=223)		(n=62)	
-การเทียบท่าและออกจากท่าของเรือมีเจ้าหน้าที่ ที่นำร่องเรือลากจูงให้บริการตรงตาม กำหนดระยะเวลา	3.40	.90	3.62	.91
	(n=220)		(n=63)	
-มีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ใน การบริหารงานของท่าเรือ ที่เอื้อประโยชน์ต่อ ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	3.58	1.03	3.58	.94
	(n=224)		(n=64)	
รวม	3.34	.77	3.44	.75

จากตารางที่ 4.43 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ โดยจำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการนอกเวลาทำการมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.44$) ส่วนผู้ให้บริการในเวลาทำการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) โดยที่ผู้ให้บริการนอกเวลาทำการมีการกระจายของระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกัน (S.D. = .75) มากกว่าผู้ให้บริการในเวลาทำการ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
ความสะดวกในการติดต่อ จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ

ด้านความสะดวกในการติดต่อ	เวลา			
	ในเวลาทำการ		นอกเวลาทำการ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
-ระบบการจัดเก็บและแยกประเภท เอกสาร และพิธีการในการขอใช้บริการมีความชัดเจน	3.44	.88	3.62	.85
	(n=225)		(n=60)	
-มีแบบฟอร์มสำหรับการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายและสะดวก	3.45	.91	3.51	.86
	(n=228)		(n=63)	
-มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อขอใช้ บริการต่าง ๆ ตลอดเวลา	3.32	1.02	3.19	1.06
	(n=225)		(n=63)	
-มีแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	3.32	.95	3.23	.98
	(n=228)		(n=62)	
-มีป้ายแสดงทิศทาง สถานที่ในการติดต่อขอใช้ บริการอย่างชัดเจน	3.34	1.03	3.34	.94
	(n=229)		(n=62)	
-งานด้านปฏิบัติการ (operation) เปิดให้บริการ ทุกวัน ไม่มีวันหยุด	3.52	1.01	3.65	.98
	(n=226)		(n=62)	
-มีสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการที่สะดวก ต่อการติดต่อ	3.34	1.10	3.22	1.26
	(n=227)		(n=63)	
รวม	3.33	.76	3.34	.71

จากตารางที่ 4.44 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความ
สะดวกในการติดต่อของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทั้งในและ
นอกเวลาทำการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$ และ 3.34) โดยผู้ให้บริการนอกเวลา
ทำการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่า ($\bar{X} = 3.34$) ผู้ใช้บริการในเวลาทำการเพียงเล็กน้อย ($\bar{X} =$
3.33) และการกระจายระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มใกล้เคียงกัน (S.D. = .76 และ .71)

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ จำแนกตามเวลาที่ใช้
บริการ

ด้านสถานที่	เวลา			
	ในเวลาทำการ		นอกเวลาทำการ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
-สถานที่ติดต่อขอใช้บริการมีสภาพแวดล้อมสะอาด ปลอดภัย โปร่ง ร่มรื่น ช่วยเสริมสร้าง บรรยากาศ การใช้บริการ	3.64	.95	3.62	1.01
	(n=229)		(n=63)	
-พื้นที่การจัดการควบคุมการขนถ่ายสินค้า มีความสะอาด ไม่มีเศษวัสดุ สิ่งของต่าง ๆ ตกหล่น กระจาย	3.47	.89	3.44	.89
	(n=226)		(n=63)	
-พื้นที่ทำงานหน้าท่า ไม่มีการวางอุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการ เทียบเรือ	3.62	.88	3.55	1.02
	(n=226)		(n=62)	
-มีการรักษาความสะอาด และความเป็น ระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ สำนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.62	.90	3.48	.90
	(n=229)		(n=62)	
รวม	3.57	.78	3.50	.90

จากตารางที่ 4.45 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความ
สะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ โดยจำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการ
ทั้งในและนอกเวลาทำการ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.57$ และ 3.50) โดยผู้ให้บริการใน
เวลาทำการมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้บริการนอกเวลาทำการ และผู้บริการในเวลาทำการมีการ
กระจายของระดับความพึงพอใจภายในกลุ่มที่ใกล้เคียงกันมากกว่าผู้บริการในเวลาทำการ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ

ด้านการรักษาความปลอดภัย	เวลา			
	ในเวลาทำการ		นอกเวลาทำการ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
-มีการเก็บรักษาสินค้าในคลังสินค้าที่ทันสมัย คลังสินค้า ตกค้าง และคลังสินค้าอันตราย อย่างรัดกุม รอบคอบ มีการแสดงเครื่องหมาย อย่างชัดเจน	3.49	.89	3.48	.87
	(n=218)		(n=60)	
-มีเครื่องหมายช่วยการเดินเรือ การเทียบท่าที่ชัดเจน และ ตรวจสอบซ่อมแซม การชำรุดของเครื่องหมายตลอดเวลา	3.30	.85	3.37	.85
	(n=217)		(n=62)	
-มีการขุดลอกร่องน้ำทางเดินเรือ บริเวณแอ่งจอดเรือ ให้ เรือ สามารถนำสินค้าเข้า-ออกจากท่าได้ปลอดภัย	3.40	.84	3.33	.96
	(n=215)		(n=61)	
-มีการควบคุมการจราจรทางน้ำอย่างเข้มงวด เพื่อความปลอดภัย ในการเดินเรือ	3.40	.83	3.23	.88
	(n=213)		(n=61)	
-มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยทั้งอาณาบริเวณทางบกและทางน้ำ	3.38	.84	3.23	.86
	(n=215)		(n=61)	
-มีการซ่อมแซมสถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภค ให้อยู่ในสภาพ ที่สามารถใช้งานอย่างปลอดภัย อย่างสม่ำเสมอ	3.43	.86	3.31	.93
	(n=223)		(n=62)	
-มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณต่าง ๆ อย่าง เพียงพอ ตลอดเวลา	3.37	.91	3.39	.86
	(n=223)		(n=62)	
รวม	3.27	.80	3.24	.79

จากตารางที่ 4.46 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งในและนอก เวลาทำการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$ และ 3.24) โดยผู้ให้บริการทั้ง 2 กลุ่ม มีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน และภายในกลุ่มมีการกระจายระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน
ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามเวลาที่ให้บริการ

ด้านความเอาใจใส่ของพนักงาน	เวลา			
	ในเวลาทำการ		นอกเวลาทำการ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
-พนักงานให้ความสนใจ และตั้งใจในการซักถาม ได้ตาม ผู้ให้บริการอย่างฉับไว ในการขอรับบริการ	3.21	.98	3.38	.99
	(n=231)		(n=64)	
-ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.21	1.00	3.28	1.03
	(n=231)		(n=64)	
-พนักงานพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน มีความสุภาพต่อ ผู้ให้บริการ ทุกเวลา	3.21	1.03	3.33	.99
	(n=230)		(n=64)	
-พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ในหน้าที่อย่าง เคร่งครัด	3.23	1.05	3.32	1.09
	(n=228)		(n=63)	
-การแต่งเครื่องแบบของพนักงานมีความสะอาดเรียบร้อย	3.63	.86	3.58	.97
	(n=229)		(n=64)	
รวม	3.28	.84	3.37	.84

จากตารางที่ 4.47 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านความเอา
ใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน โดยจำแนกตามเวลาที่ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการทั้งในและ
นอกเวลาทำการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$ และ 3.37) โดยผู้ให้บริการนอกเวลา
ทำการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ให้บริการนอกเวลาทำการ และภายในกลุ่มมีการกระจายของ
ระดับความพึงพอใจเท่ากัน (S.D. = .84)

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้าน ความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จำแนกตามเวลาที่ ใช้บริการ

ด้านความพร้อม	เวลา			
	ในเวลาทำการ		นอกเวลาทำการ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
-มีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานแต่ละหน้าที่ ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ	3.44	.92	3.47	.94
	(n=227)		(n=64)	
-พนักงานมีความพร้อมตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน	3.35	.95	3.42	.96
ตลอดจนมีความรู้เข้าใจในงานเป็นอย่างดี	(n=226)		(n=64)	
-มีอาคาร สถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.44	.88	3.48	.94
และมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมให้มีสภาพทันสมัย เชื้อต่อ การใช้งานเป็นอย่างดี	(n=227)		(n=62)	
-มีการจัดหาและบริการอุปกรณ์เครื่องมือขนถ่ายสินค้า อย่างเพียงพอ และมีอยู่ในสภาพพร้อมจะใช้งาน	3.38	1.00	3.42	.89
ตลอดเวลา	(n=224)		(n=64)	
-มีการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอ เพื่อ	3.34	.93	3.33	.93
อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง	(n=225)		(n=63)	
รวม	3.36	.82	3.39	.76

จากตารางที่ 4.48 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ โดยจำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งในและนอกเวลาทำการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$ และ 3.39) โดย ผู้ใช้บริการนอกเวลาทำการมีการกระจายระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน (S.D. = .76) มากกว่า ผู้ใช้บริการในเวลาทำการ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม
ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านการให้บริการ	ประเภทธุรกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็ว ในการให้บริการ	-ด้านสินค้า	3.42	0.57	มาก
	-ด้านเรือ	3.07	0.93	ปานกลาง
	-ด้านสินค้าและเรือ	3.40	0.76	ปานกลาง
2. ด้านความสะดวกในการ ติดต่อ	-ด้านสินค้า	3.31	0.73	ปานกลาง
	-ด้านเรือ	3.23	0.66	ปานกลาง
	-ด้านสินค้าและเรือ	3.35	0.77	ปานกลาง
3. ด้านความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	-ด้านสินค้า	3.51	0.79	มาก
	-ด้านเรือ	3.55	0.89	มาก
	-ด้านสินค้าและเรือ	3.56	0.79	มาก
4. ด้านการรักษาความปลอดภัย ของผู้ใช้บริการ	-ด้านสินค้า	3.10	1.02	ปานกลาง
	-ด้านเรือ	2.97	0.92	ปานกลาง
	-ด้านสินค้าและเรือ	3.33	0.73	ปานกลาง
5. ด้านความเข้าใจในการให้ บริการของพนักงาน	-ด้านสินค้า	3.30	0.86	ปานกลาง
	-ด้านเรือ	3.46	0.75	มาก
	-ด้านสินค้าและเรือ	3.27	0.85	ปานกลาง
6. ด้านความพร้อมของ พนักงาน สถานที่ และเครื่อง มือในการให้บริการ	-ด้านสินค้า	3.25	0.89	ปานกลาง
	-ด้านเรือ	3.34	0.76	ปานกลาง
	-ด้านสินค้าและเรือ	3.39	0.8	ปานกลาง
รวม	-ด้านสินค้า	3.29	0.69	ปานกลาง
	-ด้านเรือ	3.18	0.61	ปานกลาง
	-ด้านสินค้าและเรือ	3.34	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า

1. ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ประเภทธุรกิจด้านสินค้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนประเภทธุรกิจด้านเรือและธุรกิจด้านสินค้าและเรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านความสะดวกในการติดต่อ ประเภทธุรกิจด้านสินค้า ประเภทธุรกิจด้านเรือ และประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความสะดวกในการติดต่ออยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ประเภทธุรกิจด้านสินค้า ประเภทธุรกิจด้านเรือ และประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่อยู่ในระดับมาก

4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ประเภทธุรกิจด้านสินค้า ประเภทธุรกิจด้านเรือ และประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ประเภทธุรกิจด้านสินค้า และประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเภทธุรกิจด้านเรือมีความพึงพอใจระดับมาก

6. ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ ประเภทธุรกิจด้านสินค้า ประเภทธุรกิจด้านเรือ และประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

สรุป ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าประเภทธุรกิจด้านสินค้า ประเภทธุรกิจด้านเรือ และประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.50 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) ของค่าเฉลี่ยรวมระดับความพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้านจำแนกตามประเภทธุรกิจ

Sources of Variation		Degree of Freedom	Sum of Squares	Mean Squares	F
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	Between Groups	2	3.211	1.606	2.768
	Within Groups	290	168.222	.580	
	Total	292	171.433		
2. ด้านความสะดวกในการติดต่อ	Between Groups	2	.421	.211	.370
	Within Groups	290	164.867	.569	
	Total	292	165.288		
3. ด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	Between Groups	2	6.284E-02	3.142E-02	.048
	Within Groups	289	187.417	.649	
	Total	291	187.479		
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	Between Groups	2	4.780	2.390	3.864*
	Within Groups	286	176.877	.618	
	Total	288	181.657		
5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	Between Groups	2	1.085	.542	.764
	Within Groups	292	207.145	.709	
	Total	294	208.230		
6. ด้านความพร้อมของพนักงานสถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ	Between Groups	2	.544	.277	.425
	Within Groups	289	188.357	.652	
	Total	291	188.911		
รวม	Between Groups	2	.853	.427	.957
	Within Groups	292	130.159	.466	
	Total	294	131.012		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.50 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) โดยรวมของระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าค่าสถิติทดสอบ F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.864$) โดยพบว่า ประเภทธุรกิจที่ต่างกัันมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเพียงด้านเดียว

ตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ตัวแปรต้น	ประเภทธุรกิจ	ความแตกต่าง	ความ	Sig	
			std. Error		
		เฉลี่ย			
ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	ด้านสินค้า	ด้านเรือกับด้าน	.1371	.1988	.789
	($\bar{X} = 3.10$)	สินค้าและเรือ	-.1551	.1551	.342
	ด้านเรือ	ด้านสินค้ากับด้าน	-.1374	.1988	.789
	($\bar{X} = 2.97$)	สินค้าและเรือ	-.3648*	.1447	.043
	ด้านสินค้าและเรือ	ด้านสินค้ากับ	.2278	.1551	.342
	($\bar{X} = 3.33$)	ด้านเรือ	.3648*	.1447	.043

* $p < .05$

จากตาราง 4.51 ผลจากการทดสอบความแตกต่างโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติโดยพบว่าธุรกิจด้านเรือมีความแตกต่างกับประเภทประเภทธุรกิจด้านสินค้าและเรือ มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ .3648 ที่นัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .043

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 "ประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ของท่าเรือแหลมฉบังที่แตกต่างกัน"

H_0 : ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ F-test พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ (Sig = .043) ในด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = .05$) จึงยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ที่แตกต่างกัน

ส่วนการให้บริการด้านที่เหลือ ได้แก่ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการด้านความสะดวกในการติดต่อ ด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ F-test พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ (Sig = .064, .691, .953, .467, และ .654 ตามลำดับ) มีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ ($\alpha = .05$) จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 คือ ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันจะมีระดับพึงพอใจด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่และเครื่องมือในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม
ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ตำแหน่งงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็ว ในการให้บริการ	-ผู้จัดการ	3.59	0.87	มาก
	-พนักงานประจำฝั่ง	3.35	0.65	ปานกลาง
	-พนักงานประจำเรือ	3.29	0.87	ปานกลาง
2. ด้านความสะดวกในการ ติดต่อ	-ผู้จัดการ	3.38	0.68	ปานกลาง
	-พนักงานประจำฝั่ง	3.26	0.73	ปานกลาง
	-พนักงานประจำเรือ	3.42	0.76	มาก
3. ด้านความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	-ผู้จัดการ	3.54	0.69	มาก
	-พนักงานประจำฝั่ง	3.54	0.77	มาก
	-พนักงานประจำเรือ	3.58	0.85	มาก
4. ด้านการรักษาความปลอดภัย ของผู้ใช้บริการ	-ผู้จัดการ	3.29	0.84	ปานกลาง
	-พนักงานประจำฝั่ง	3.22	0.79	ปานกลาง
	-พนักงานประจำเรือ	3.32	0.77	ปานกลาง
5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้ บริการของพนักงาน	-ผู้จัดการ	3.30	0.8	ปานกลาง
	-พนักงานประจำฝั่ง	3.22	0.85	มาก
	-พนักงานประจำเรือ	3.40	0.8	ปานกลาง
6. ด้านความพร้อมของ พนักงาน สถานที่ และเครื่อง มือในการให้บริการ	-ผู้จัดการ	3.49	0.77	มาก
	-พนักงานประจำฝั่ง	3.30	0.79	ปานกลาง
	-พนักงานประจำเรือ	3.42	0.83	มาก
รวม	-ผู้จัดการ	3.39	0.61	ปานกลาง
	-พนักงานประจำฝั่ง	3.28	0.63	ปานกลาง
	-พนักงานประจำเรือ	3.34	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

1. ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนตำแหน่งพนักงานประจำ ผัง และตำแหน่งพนักงานประจำเรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 2. ด้านความสะดวกในการติดต่อ ตำแหน่งพนักงานประจำเรือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความสะดวกในการติดต่ออยู่ในระดับมาก ส่วนตำแหน่งผู้จัดการและตำแหน่งพนักงานประจำผังมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการติดต่ออยู่ในระดับปานกลาง
 3. ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ตำแหน่งผู้จัดการ ตำแหน่งพนักงานประจำผัง และตำแหน่งพนักงานประจำเรือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่อยู่ในระดับมาก
 4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ตำแหน่งผู้จัดการ ตำแหน่งพนักงานประจำผัง และตำแหน่งพนักงานประจำเรือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง
 5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ตำแหน่งผู้จัดการ ตำแหน่งพนักงานประจำผัง และตำแหน่งพนักงานประจำเรือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
 6. ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ ตำแหน่งผู้จัดการ และตำแหน่งพนักงานประจำเรือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนตำแหน่งพนักงานประจำผังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- สรุป ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งผู้จัดการ ตำแหน่งพนักงานประจำผัง และตำแหน่งพนักงานประจำเรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยตำแหน่งผู้จัดการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.53 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) ของค่าเฉลี่ยรวมระดับความพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้านจำแนกตามตำแหน่งงาน

Sources of Variation		Degree of Freedom	Sum of Squares	Mean Squares	F
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	Between Groups	3	2.148	.716	1.222
	Within Groups	289	169.286	.586	
	Total	292	171.433		
2. ด้านความสะดวกในการติดต่อ	Between Groups	3	1.863	.623	1.102
	Within Groups	289	163.42	.565	
	Total	292	165.288		
3. ด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	Between Groups	3	8.294E-02	2.765E-02	.042
	Within Groups	288	187.397	.651	
	Total	291	187.479		
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	Between Groups	3	.731	.244	.384
	Within Groups	285	180.926	.635	
	Total	288	181.657		
5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	Between Groups	3	2.607	.869	1.23
	Within Groups	291	205.623	.707	
	Total	294	208.230		
6. ด้านความพร้อมของพนักงานสถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ	Between Groups	3	1.686	.562	.865
	Within Groups	288	187.225	.650	
	Total	291	188.911		
รวม	Between Groups	3	.691	.230	.514
	Within Groups	291	130.321	.448	
	Total	294	131.012		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.53 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) โดยรวมของระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าค่าสถิติทดสอบ F ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 1.222, 1.102, .042, .384, 1.230$ และ $.865$)

การทดสอบสมมติฐานข้อ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 "ตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านของท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน"

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ F-Test พบว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ ($Sig = .302, .349, .988, .765, .299$ และ $.460$ ตามลำดับ) ในเรื่องของระดับความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 6 ด้านของท่าเรือแหลมฉบังโดยรวมมีค่า มากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = .05$) จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 คือตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม
ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ด้านการให้บริการ	วุฒิการศึกษา	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็ว ในการให้บริการ	-ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.37	0.8	ปานกลาง
	-ปริญญาตรี	3.32	0.73	ปานกลาง
	-สูงกว่าปริญญาตรี	3.77	0.84	มาก
2. ด้านความสะดวกในการ ติดต่อ	-ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.37	0.78	ปานกลาง
	-ปริญญาตรี	3.28	0.72	ปานกลาง
	-สูงกว่าปริญญาตรี	3.53	0.78	มาก
3. ด้านความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	-ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.57	0.89	มาก
	-ปริญญาตรี	3.52	0.72	มาก
	-สูงกว่าปริญญาตรี	3.77	0.79	มาก
4. ด้านการรักษาความปลอดภัย ของผู้ใช้บริการ	-ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.27	0.91	ปานกลาง
	-ปริญญาตรี	3.25	0.69	ปานกลาง
	-สูงกว่าปริญญาตรี	3.42	0.75	มาก
5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้ บริการของพนักงาน	-ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.39	0.88	ปานกลาง
	-ปริญญาตรี	3.21	0.81	ปานกลาง
	-สูงกว่าปริญญาตรี	3.50	0.77	มาก
6. ด้านความพร้อมของ พนักงาน สถานที่ และเครื่อง มือในการให้บริการ	-ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.43	0.88	มาก
	-ปริญญาตรี	3.30	0.74	ปานกลาง
	-สูงกว่าปริญญาตรี	3.55	0.79	มาก
รวม	-ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.36	0.73	ปานกลาง
	-ปริญญาตรี	3.26	0.61	ปานกลาง
	-สูงกว่าปริญญาตรี	3.50	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า

1. ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 2. ด้านความสะดวกในการติดต่อ ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความสะดวกในการติดต่ออยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 3. ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่อยู่ในระดับมาก
 4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 6. ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าและต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- สรุป ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.55 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) ของค่าเฉลี่ยรวมระดับความพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้านจำแนกตามวุฒิการศึกษา

Sources of Variation		Degree of Freedom	Sum of Squares	Mean Squares	F
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	Between Groups	2	2.607	1.303	2.239
	Within Groups	290	168.827	.582	
	Total	292	171.433		
2. ด้านความสะดวกในการติดต่อ	Between Groups	2	1.241	.621	1.097
	Within Groups	290	164.047	.566	
	Total	292	165.288		
3. ด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	Between Groups	2	.849	.424	.657
	Within Groups	289	186.631	.646	
	Total	291	187.479		
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	Between Groups	2	.374	.187	.295
	Within Groups	286	181.283	.634	
	Total	288	181.657		
5. ด้านความเข้าใจในการให้บริการของพนักงาน	Between Groups	2	2.949	1.475	2.098
	Within Groups	292	205.281	.703	
	Total	294	208.230		
6. ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ	Between Groups	2	1.549	.774	1.195
	Within Groups	289	187.362	.648	
	Total	291	188.911		
รวม	Between Groups	2	1.198	.599	1.347
	Within Groups	292	129.815	.445	
	Total	294	131.012		

*p<.05

จากตารางที่ 4.55 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) โดยรวมของระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าค่าสถิติทดสอบ F ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.239, 1.097, .657, .295, 2.098$ และ 1.195 ตามลำดับ)

การทดสอบสมมติฐานข้อ 3

สมมติฐานข้อที่ 3 "วุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านของท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน"

H_0 : วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ F-Test พบว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ ($Sig = .108, .335, .519, .745, .125$ และ $.304$ ตามลำดับ) ในเรื่องของระดับความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 6 ด้านของท่าเรือแหลมฉบังโดยรวมมีค่า มากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = .05$) จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 คือวุฒิการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม
ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามท่าเทียบเรือที่ให้บริการ

ด้านการให้บริการ	เวลาที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	t
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็ว ในการให้บริการ	-ท่าเทียบเรือผู้สินค้า	3.41	0.75	1.799
	-ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป	3.23	0.81	
2. ด้านความสะดวกในการติดต่อ	-ท่าเทียบเรือผู้สินค้า	3.35	0.75	0.71
	-ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป	3.28	0.75	
3. ด้านความสะดวกและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	-ท่าเทียบเรือผู้สินค้า	3.58	0.81	1.068
	-ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป	3.47	0.77	
4. ด้านการรักษาความปลอดภัย ของผู้ใช้บริการ	-ท่าเทียบเรือผู้สินค้า	3.29	0.78	0.925
	-ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป	3.19	0.84	
5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้ บริการของพนักงาน	-ท่าเทียบเรือผู้สินค้า	3.30	0.85	0.035
	-ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป	3.30	0.83	
6. ด้านความพร้อมของ พนักงาน สถานที่ และเครื่อง มือในการให้บริการ	-ท่าเทียบเรือผู้สินค้า	3.39	0.81	0.968
	-ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป	3.29	0.78	
รวม	-ท่าเทียบเรือผู้สินค้า	3.35	0.67	1.297
	-ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป	3.23	0.65	

*p<.05

จากตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามท่าเทียบเรือที่ให้บริการ พบว่า

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม
ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้าและ
ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้า
มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานข้อที่ 4 "ท่าเทียบเรือที่ผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความพึง
พอใจในบริการทั้ง 6 ด้าน ของท่าเรือแหลมฉบังที่แตกต่างกัน"

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยรวมของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมด้านการ
ให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามท่าเทียบเรือที่ให้บริการ พบว่า ค่าทดสอบ t ไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 ($t = 1.799, .710, 1.068, .926, .035$ และ $.968$ ตามลำดับ) แสดงว่าท่าเทียบเรือ
ที่ให้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในบริการทั้ง 6 ด้าน ของท่าเรือแหลมฉบังที่ไม่แตก
ต่างกัน

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม
ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวันที่ไปใช้บริการ

ด้านการให้บริการ	วันที่ไปใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็ว ในการให้บริการ	-วันจันทร์	3.40	0.71	ปานกลาง
	-วันอังคาร	3.40	0.83	ปานกลาง
	-วันพุธ	3.41	0.81	มาก
	-วันพฤหัสบดี	3.36	0.96	ปานกลาง
	-วันศุกร์	3.34	0.74	ปานกลาง
	-วันเสาร์	3.22	0.73	ปานกลาง
	-วันอาทิตย์	3.32	0.59	ปานกลาง
2. ด้านความสะดวกในการ ติดต่อ	-วันจันทร์	3.33	0.71	ปานกลาง
	-วันอังคาร	3.38	0.86	ปานกลาง
	-วันพุธ	3.26	0.79	ปานกลาง
	-วันพฤหัสบดี	3.36	0.90	ปานกลาง
	-วันศุกร์	3.39	0.71	ปานกลาง
	-วันเสาร์	3.22	0.65	ปานกลาง
	-วันอาทิตย์	3.33	0.6	ปานกลาง
3. ด้านความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	-วันจันทร์	3.62	0.80	มาก
	-วันอังคาร	3.53	0.84	มาก
	-วันพุธ	3.53	0.84	มาก
	-วันพฤหัสบดี	3.42	0.98	มาก
	-วันศุกร์	3.66	0.62	มาก
	-วันเสาร์	3.31	0.73	ปานกลาง
	-วันอาทิตย์	3.65	0.86	มาก

ตารางที่ 4.57 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	วันที่ไปใช้บริการ	\bar{X}	S.D..	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	-วันจันทร์	3.25	0.82	ปานกลาง
	-วันอังคาร	3.38	0.91	ปานกลาง
	-วันพุธ	3.17	0.90	ปานกลาง
	-วันพฤหัสบดี	3.06	0.92	ปานกลาง
	-วันศุกร์	3.36	0.59	ปานกลาง
	-วันเสาร์	3.22	0.56	ปานกลาง
	-วันอาทิตย์	3.26	0.71	ปานกลาง
5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	-วันจันทร์	3.29	0.73	ปานกลาง
	-วันอังคาร	3.31	0.94	ปานกลาง
	-วันพุธ	3.35	0.89	ปานกลาง
	-วันพฤหัสบดี	3.28	1.1	ปานกลาง
	-วันศุกร์	3.40	0.73	ปานกลาง
	-วันเสาร์	3.12	0.59	ปานกลาง
	-วันอาทิตย์	3.22	0.89	ปานกลาง
6. ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ	-วันจันทร์	3.18	0.68	ปานกลาง
	-วันอังคาร	3.50	0.95	มาก
	-วันพุธ	3.37	0.80	ปานกลาง
	-วันพฤหัสบดี	3.33	0.98	ปานกลาง
	-วันศุกร์	3.39	0.72	ปานกลาง
	-วันเสาร์	3.39	0.66	ปานกลาง
	-วันอาทิตย์	3.32	0.83	ปานกลาง

ตารางที่ 4.57 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	วันที่ไปใช้บริการ	\bar{X}	S.D..	ระดับความพึงพอใจ
รวม	-วันจันทร์	3.28	0.57	ปานกลาง
	-วันอังคาร	3.39	0.79	ปานกลาง
	-วันพุธ	3.30	0.7	ปานกลาง
	-วันพฤหัสบดี	3.29	0.86	ปานกลาง
	-วันศุกร์	3.37	0.59	ปานกลาง
	-วันเสาร์	3.18	0.59	ปานกลาง
	-วันอาทิตย์	3.32	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวันที่ใช้บริการ พบว่า

1. ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบังในวันอังคาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่ไปใช้บริการในวันจันทร์ วันอังคาร วันพฤหัสบดี วันศุกร์ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ด้านความสะดวกในการติดต่อ ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบังในวันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความสะดวกในการติดต่ออยู่ในระดับปานกลาง
3. ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบังทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่อยู่ในระดับมาก
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบังทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบังทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบังในวันอังคาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ไปใช้บริการในวันจันทร์ วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สรุป ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวันที่ไปใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ไปใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบังทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้ในวันอังคาร จะมีพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการในวันอื่น ๆ

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) ของค่าเฉลี่ยรวมระดับความพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้านจำแนกตามวันที่ให้บริการ

Sources of Variation		Degree of Freedom	Sum of Squares	Mean Squares	F
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	Between Groups	6	.882	.147	.247
	Within Groups	286	170.551	.596	
	Total	292	171.433		
2. ด้านความสะดวกในการติดต่อ	Between Groups	6	.969	.161	.281
	Within Groups	286	164.319	.575	
	Total	292	165.288		
3. ด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	Between Groups	6	3.183	.531	.821
	Within Groups	285	184.296	.647	
	Total	291	187.479		
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	Between Groups	6	2.704	.451	.710
	Within Groups	282	178.953	.635	
	Total	288	181.657		
5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	Between Groups	6	1.773	.296	.412
	Within Groups	288	206.457	.717	
	Total	294	208.230		
6. ด้านความพร้อมของพนักงานสถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ	Between Groups	6	2.486	.414	.633
	Within Groups	285	186.425	.654	
	Total	291	188.911		
รวม	Between Groups	6	1.036	.173	.382
	Within Groups	288	129.976	.451	
	Total	294	131.012		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.58 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) โดยรวมของระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามวันที่ไปใช้บริการ พบว่าค่าสถิติทดสอบ F ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = .247, .281, .821, .710, .412$ และ $.633$ ตามลำดับ)

การทดสอบสมมติฐานข้อ 5

สมมติฐานข้อที่ 5 "วันที่ใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านของท่าเรือแหลมฉบังแตกต่างกัน"

H_0 : วันที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วันที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้านที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ F-Test พบว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ ($Sig = .231, .181, .106, .060, .181$ และ $.131$ ตามลำดับ) ในเรื่องของระดับความพึงพอใจการให้บริการทั้ง 6 ด้านของท่าเรือแหลมฉบังโดยรวมมีค่า มากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = .05$) จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 คือวันที่ไปใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวม
ด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเวลาที่ให้บริการ

ด้านการให้บริการ	เวลาที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	t
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็ว ในการให้บริการ	-ในเวลาดำเนินการ	3.34	0.77	0.963
	-นอกเวลาดำเนินการ	3.44	0.75	
2. ด้านความสะดวกในการ ติดต่อ	-ในเวลาดำเนินการ	3.33	0.76	0.168
	-นอกเวลาดำเนินการ	3.34	0.71	
3. ด้านความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่	-ในเวลาดำเนินการ	3.57	0.78	0.617
	-นอกเวลาดำเนินการ	3.50	0.9	
4. ด้านการรักษาความปลอดภัย ของผู้ใช้บริการ	-ในเวลาดำเนินการ	3.27	0.80	0.257
	-นอกเวลาดำเนินการ	3.24	0.79	
5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้ บริการของพนักงาน	-ในเวลาดำเนินการ	3.28	0.84	0.749
	-นอกเวลาดำเนินการ	3.37	0.84	
6. ด้านความพร้อมของ พนักงาน สถานที่ และเครื่อง มือในการให้บริการ	-ในเวลาดำเนินการ	3.36	0.82	0.306
	-นอกเวลาดำเนินการ	3.39	0.76	
รวม	-ในเวลาดำเนินการ	3.31	0.67	0.39
	-นอกเวลาดำเนินการ	3.35	0.66	

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ พบว่า

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการในเวลาทำการและนอกเวลาทำการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการนอกเวลาทำการมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการในเวลาทำการ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5

สมมติฐานข้อที่ 5 "เวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการทั้ง 6 ด้าน ของท่าเรือแหลมฉบังที่แตกต่างกัน"

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยรวมของระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเวลาที่ไปใช้บริการ พบว่า ค่าทดสอบ t ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = .963, .168, .617, .257, .749, \text{ และ } .306$ ตามลำดับ) แสดงว่าเวลาที่ไปใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในบริการทั้ง 6 ด้านของท่าเรือแหลมฉบังที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (n=122)	ร้อยละ
ด้านการบริหารงาน		
-ควรมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการทำงานทุกขั้นตอน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูล ช่วยลดขั้นตอนและการให้บริการที่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน	35	28.69
-ควรมีการนำระบบบริการเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) มาใช้ในการบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ	14	11.48
-ควรมีประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล กฎระเบียบที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	2	1.64
ด้านการปฏิบัติงาน		
-พนักงานควรปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ มีมารยาทที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีจิตใจรักงานบริการ (Service mind)	20	16.39
-พนักงานควรมีการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน เพราะจะก่อให้เกิดทักษะและความชำนาญในการให้บริการเป็นอย่างดี	18	14.75
ด้านสถานที่		
-ควรปรับปรุงถนนหนทาง ระบบการจราจรภายในท่าเรือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ลดการแออัดทางด้านจราจรที่ติดขัด	18	14.75
-ควรมีการนำระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) มาใช้ในทุกสถานที่ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	9	7.37
-ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและดูแลความสะอาดยิ่งขึ้น	6	4.92

จากตารางที่ 4.60 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงการดำเนินงานของท่าเรือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเสนอแนะใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารงาน ที่มุ่งเน้นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน มีการใช้ระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และมีประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านการปฏิบัติงานที่ควรมีการเพิ่มทักษะความชำนาญของพนักงานด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และการมีจิตใจรักงานบริการของพนักงาน และ 3) ด้านสถานที่ ที่ควรมีการจัดระบบการจราจรในท่าเรือเป็นอย่างดี และมีการใช้ระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมในทุกสถานที่

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารของท่าเรือแหลมฉบัง นโยบายการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข เป็นการนำเสนอความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับท่าเรือแหลมฉบัง โดยประกอบด้วยตัวแทนของผู้ประกอบการภาคเอกชน และผู้เกี่ยวข้องภาครัฐบาล ซึ่งสามารถประมวลความคิดเห็นได้ในเรื่องดังต่อไปนี้

1. สภาพการดำเนินงานปัจจุบันของท่าเรือแหลมฉบัง

ปัจจุบันท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือเพื่อการค้าระหว่างประเทศที่มีขีดความสามารถสูงสุดของประเทศ และเป็นท่าเรือหลักที่มีเรือสินค้าขนาดใหญ่ของบริษัทเรือหลากหลายบริษัท หลากหลายเส้นทาง และมีความถี่ในการเดินเรือเป็นปกติประจำเป็นรายสัปดาห์ ทำให้ผู้นำเข้า-ส่งออกสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ โดยในปีที่ผ่านมาปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าถึง 2,312 ล้าน TEU และคาดว่าในปีงบประมาณ 2545 จะมีตู้สินค้าเพิ่มขึ้นถึง 2.5 ล้าน TEU นอกจากนี้ยังพบว่าสัดส่วนการขนถ่ายตู้สินค้า ณ ท่าเรือแหลมฉบังนั้นมีสัดส่วนถึงร้อยละ 60 ของการขนถ่ายตู้สินค้ารวมทั้งประเทศ และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ดัชนีชี้วัดความสำเร็จประการหนึ่ง ได้แก่ ปริมาณเรือที่แวะจอดและปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในอัตราค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับท่าเรืออื่น ๆ ของโลก คือ ในปี ค.ศ. 2000 ปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าเรือแหลมฉบังสูงเป็นอันดับที่ 22 ของโลก ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ท่าเรือแหลมฉบังเป็นท่าเรือหลักของประเทศแห่งหนึ่งในปัจจุบัน

2. นโยบายการดำเนินงาน

ท่าเรือแหลมฉบังมีรูปแบบการบริหารจัดการที่ให้เอกชนเข้าร่วมประกอบการท่าเทียบเรือ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทเรือที่ต้องการขยายงานบริการให้ครบวงจร หรือเป็นบริษัทผู้ประกอบการท่าเรือมืออาชีพชั้นนำของโลก ซึ่งมีส่วนสำคัญมากที่ทำให้การขนถ่ายสินค้าเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา และปลอดภัย จึงเป็นนโยบายของรัฐบาลที่เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการลงทุนบริหาร และประกอบการท่าเทียบเรือต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบัง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ผลักดันให้ท่าเทียบเรือแหลมฉบังเติบโตอย่างรวดเร็ว มีการวางแผนพัฒนาจัดหาผู้ประกอบการโดยมีการประกวดราคาท่าเทียบเรือ เพื่อให้มีการประกอบการให้ครบตลอดทั้งโครงการ โดยให้เพียงพอกับความต้องการใช้ท่าเทียบเรือ ดังนั้นท่าเรือแหลมฉบังจึงมีลักษณะการบริหารจัดการแบบ Port Management Body (PMB) ที่มีการกำหนดแนวทางนโยบายการช่วยเหลือสนับสนุนผู้ประกอบการเอกชน โดยรัฐจะมีการลงทุนก่อสร้างพัฒนาโครงสร้างพื้น

ฐานที่จำเป็น รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการและบุคคลทั่วไปทั้งภายในและภายนอก

3. ปัญหาและอุปสรรค

จากการสัมภาษณ์พบว่าในการดำเนินงานของท่าเรือแหลมฉบัง มีปัญหาและอุปสรรคหลายประการด้วยกัน คือ

- นโยบายในการจัดการไม่ชัดเจน ขาดรายละเอียดในการจัดการระยะยาวในส่วนของ การบริหารจัดการ และควบคุมการดำเนินธุรกิจของเอกชนที่มารับสัมปทาน

- ผู้ประกอบการทำเป็นทั้งสายการเดินเรือ ท่าเรือ ผู้ให้บริการเช่าตู้ Container และผู้นำเข้า-ส่งออก ต้องชำระภาษีหลายทอดกว่าจะส่งตู้ขึ้นเรือ หากขายตู้ได้มากกว่าที่กำหนด จะต้องจ่ายค่า Additional fee เพิ่มอีก ในขณะที่ค่าสัมปทานและภาษีที่เรียกเก็บกับผู้ประกอบการก็มากพอสมควร (ไม่รวมภาษีที่เรียกเก็บจากผู้นำเข้าและส่งออก)

- หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่าเรือฯ การรถไฟฯ กรมทางหลวง องค์การคลังสินค้า กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ขาดการดำเนินงานประสานกันในการสนับสนุนการขนส่งทางทะเล ทำให้ต้นทุนการขนส่งทางทะเลมีค่าขนส่งสูงกว่าประเทศเพื่อนบ้าน

- ขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน การเก็บข้อมูล เพื่อควบคุมและตรวจสอบการประกอบการของเอกชน

- ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐขาดความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลการทำงานของผู้ประกอบการภาคเอกชน

- การก่อสร้างและดำเนินงานท่าเทียบเรือต่าง ๆ ไม่ทันตามกำหนดไว้ในแผนพัฒนาท่าเรือ ส่งผลให้ท่าเรือมีสภาวะท่าเรือแออัด

4. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขในหลายประเด็น คือ

- ภาครัฐควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้ภาคเอกชนเข้าร่วมบริหารท่าเรือ

- หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายและแนวปฏิบัติที่เอื้อต่อการบริหารงานของผู้ประกอบการภาคเอกชน ทิศทางการบริหารนโยบายควรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

- ควรลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บค่าบริการ การขนส่งภายในประเทศ

- การกำหนดพิกัดอัตราการเก็บรายได้ ควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับคู่แข่งในภูมิภาค และปรับปรุงเป็นระยะที่กำหนดที่แน่นอน

- ควรส่งเสริมมาตรฐานภูมิภาคด้านการสื่อสารและราคาถูก ให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนในการสื่อสารที่สามารถแข่งขันกับท่าเรือในภูมิภาคเดียวกันได้

- การท่าเรือฯ ต้องพัฒนาท่าเรือแหลมฉบังให้เป็นประตูการค้าสู่อินโดจีน มีลักษณะเป็นหน้าด่านของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นประตูการค้า (Gateway Port) ซึ่งทำหน้าที่เป็นประตูผ่านเข้า-ออกของสินค้าในพื้นที่หลังท่า (Hinterland) มากกว่าที่จะเป็นท่าเรือศูนย์กลาง (Hub Port) ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางสำหรับการถ่ายลำ (Transshipment)

- ให้ความสำคัญกับการค้าชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้าน การสร้างระบบการขนส่งต่อเนื่องทั้งทางรถไฟ และรถยนต์ ตลอดจนการหามาตรการจูงใจ การลด หรือแก้ไขปรับปรุงระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค

- ต้องพัฒนาธุรกิจต่อเนื่องกับท่าเรือ เช่น คลังสินค้า หรือกิจกรรมเพิ่มมูลค่าสินค้าอื่น ๆ เปิด Duty free ในเขตท่าเรือ

- ต้องปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการภายใน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ มาใช้ในการดำเนินการมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ

- เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในด้านพิธีการ

- มีความรวดเร็ว ตรงเวลา และมีความปลอดภัยในการขนถ่าย และรับ/ส่งมอบสินค้า

- มีระบบการแจ้งข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ประกาศ ข้อบังคับ ที่ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ทันต่อเทคโนโลยีและสภาวะการแข่งขันในอนาคต

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

นับแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน การขนส่งสินค้าทางทะเลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการค้าระหว่างประเทศ ร้อยละ 80 ของสินค้าที่ขายกันระหว่างประเทศยังคงขนส่งทางเรือ ดังนั้นท่าเรือจึงเป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างการขนส่งสินค้าทางทะเล และการขนส่งสินค้าภายในประเทศ ปัจจุบันประเทศไทยมีท่าเรือกรุงเทพเป็นท่าเรือหลัก ซึ่งท่าเรือกรุงเทพไม่สามารถขยายตัวให้ทันกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจได้ จึงเกิดความแออัดขึ้น รัฐบาล จึงได้มอบหมายให้การทำเรือแห่งประเทศไทย รับผิดชอบโครงการก่อสร้างท่าเรือแหลมฉบัง ให้เป็นท่าเรือเดินสมุทรขึ้นใหม่อีกหนึ่งแห่ง เพื่อรองรับเรือบรรทุกตู้สินค้า และเรือสินค้ากองเกสรขนาดใหญ่ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัยและเพียงพอ ขยายขีดความสามารถเพื่อเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าทางทะเลของประเทศในการรองรับสินค้าเข้า - ออกที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต และส่งเสริมให้เอกชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นปัจจัยพื้นฐานสนับสนุนโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรมีการศึกษาเพื่อสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง ควบคู่ไปกับการยกระดับท่าเรือแหลมฉบังให้เป็นประตูเศรษฐกิจของประเทศที่สามารถเชื่อมโยงการขนส่งสินค้าทางทะเลกับนานาชาติ และเป็นศูนย์กลางการขนส่งของประเทศในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และสภาพความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามประเภทของผู้ใช้บริการ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการทั้ง 6 ด้าน 3) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาใน

การให้บริการทั้ง 6 ด้าน และทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง การให้บริการที่มีประสิทธิภาพของท่าเรือแหลมฉบัง

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการ สัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินค้าและกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ บริการด้านเรือ จำนวน 148 ตัวอย่าง ตัวอย่างละ 2 คน รวมทั้งหมด 296 คน ทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ซึ่ง จากการได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 99.66

1.2.2 ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ประกอบการภาครัฐ และผู้ประกอบการภาคเอกชน

1.3 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของผู้ใช้บริการและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้ บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบังส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและเรือ ร้อยละ 78.00 โดยผู้ใช้บริการด้านสินค้า ได้แก่บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ร้อยละ 33.9 ส่วนผู้ใช้บริการ ด้านเรือ จะได้แก่บริษัทตัวแทนเรือ ร้อยละ 41.4 โดยเป็นพนักงานประจำฝั่งร้อยละ 54.9 มีวุฒิการ ศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.9 ใช้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้าเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.9 และจะใช้บริการ ในวันพุธ ร้อยละ 20.3 และในเวลาทำการ ร้อยละ 78.3

ผลการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความ ถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความสะอาด และความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของ พนักงาน และสภาพความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการของท่าเรือ แหลมฉบัง พบว่าโดยภาพรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน ในระดับ ปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ที่ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก

ซึ่งเมื่อจำแนกข้อย่อยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน สามารถสรุปความ พึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในประเด็นเดียวกันของแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการนำระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของท่าเรือที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ การตรวจ สอบค่าภาระมีความถูกต้อง และการเทียบท่าและออกจากท่าของเรือมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตาม กำหนดระยะเวลา

2) ด้านความสะดวกในการติดต่อ เป็นเรื่องของงานด้านปฏิบัติการ (operation) ที่เปิดให้บริการทุกวัน ระบบการจัดเก็บและแยกประเภทเอกสารและพิธีการในการขอใช้บริการมีความชัดเจน และมีแบบฟอร์มการขอใช้บริการที่เข้าใจง่าย

3) ด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกเรื่อง

4) ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเก็บรักษาสินค้าในคลังสินค้าทัณฑ์บน คลังสินค้าตกค้าง และคลังสินค้าอันตรายอย่างรัดกุม รอบคอบ โดยมีการแสดงเครื่องหมายอย่างชัดเจน และมีการซ่อมแซม สถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภคให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยอยู่เสมอ

5) ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากเพียงเรื่องเดียว คือ การแต่งเครื่องแบบของพนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย

6) ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ เป็นเรื่องของการมีอาคารสถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมให้มีสภาพทันสมัย เชื้อต่อการใช้งานและมีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งในและนอกเวลาทำการ

ลำดับความต้องการที่ต้องปรับปรุงการให้บริการทำเรือแหลมฉบัง แบ่งเป็น 6 ลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ลำดับความต้องการที่ต้องปรับปรุง

การให้บริการที่ต้องปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
ด้านความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ	3.36	4
ด้านความสะดวกในการติดต่อ	3.33	3
ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	3.55	6
ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	3.27	1
ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	3.30	2
ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ	3.37	5

- ลำดับที่ 1 ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ
- ลำดับที่ 2 ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน
- ลำดับที่ 3 ด้านความสะอาดในการติดต่อ
- ลำดับที่ 4 ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ
- ลำดับที่ 5 ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ
- ลำดับที่ 6 ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

โดยลำดับที่ 1 คือ ต้องการให้ปรับปรุงเป็นอันดับแรก และลำดับ 6 คือ ต้องการให้ปรับปรุง เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการประเภทสินค้ามีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนผู้ให้บริการประเภทเรือมีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ในขณะที่ผู้ให้บริการประเภทสินค้าและเรือ มีระดับความพึงพอใจเพียงด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งผู้จัดการ มีระดับความพึงพอใจมากใน 3 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ ส่วนพนักงานประจำมีระดับความพึงพอใจมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ในขณะที่พนักงานประจำเรือมีระดับความพึงพอใจใน 3 ด้าน คือ ด้านความสะอาดในการติดต่อ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ

จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจมาก ใน 2 ด้าน คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ ในขณะที่ผู้ให้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจมากในด้านเดียว คือ ด้านความ

สะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจมากในทุกด้าน

จำแนกตามประเภทท่าเทียบเรือ พบว่า ผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้า มีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป มีระดับความพึงพอใจเพียงด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

จำแนกตามวันที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในวันจันทร์ วันพฤหัสบดี วันเสาร์ และวันอาทิตย์ มีระดับความพึงพอใจในด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนผู้ใช้บริการในวันอังคาร มีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และด้านความพร้อมของพนักงานสถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการในวันพุธ มีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความถูกต้อง รวดเร็วในการบริการ และด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ในขณะที่ผู้ใช้บริการในวันศุกร์ มีระดับความพึงพอใจปานกลางในทุกด้าน

จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในเวลาทำการ มีระดับความพึงพอใจมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนผู้ใช้บริการนอกเวลาทำการมีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ผลการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบังและทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของท่าเรือแหลมฉบัง พบว่าผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการปรับปรุงการดำเนินงานของท่าเรือให้มีประสิทธิภาพโดยสามารถสรุปได้ใน 3 ด้าน คือ

1) ด้านการบริหารงาน ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการมุ่งเน้นการใช้เครือข่ายระบบสารสนเทศที่เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one-stop service) เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและประหยัดเวลาในการติดต่อขอให้บริการ อีกทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการทุกรูปแบบอย่างสม่ำเสมอ

2) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า พนักงานควรมีการเพิ่มทักษะความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ให้มาก เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างถูกต้อง

รวดเร็ว และควรมีจิตใจรักงานบริการ(service mind) ซึ่งจะช่วยให้ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นมิตรมากยิ่งขึ้น

3) ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า ควรมีการจัดระบบการจราจรภายในบริเวณท่าเรือเป็นอย่างดีเพื่อเป็นการลดความแออัดทางด้านการจราจร และเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้ให้บริการ รวมทั้งทุกสถานที่ภายในบริเวณท่าเรือควรมีการนำระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) มาใช้อย่างจริงจัง เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับการประกันในเรื่องความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์นั้น สรุปได้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการกำหนดนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน การเพิ่มขีดความสามารถของการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในทิศทางเดียวกันที่จะเอื้อต่อการดำเนินงานของท่าเรือให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ รวมทั้งการสร้างวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในยุคของการแข่งขันให้บุคลากรได้ตระหนักถึงสภาวะการแข่งขันในอนาคต

การทดสอบสมมติฐาน

เมื่อทดสอบสมมติฐานตามระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมในการให้บริการทั้ง 6 ด้าน โดยจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน พบว่าประเภทรูทกิจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียว กล่าวคือผู้ให้บริการด้านเรือจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินเรือ การเทียบท่าและออกจากท่าเทียบเรือ ส่วนผู้ให้บริการด้านสินค้าจะคำนึงถึงความปลอดภัยในด้านการเก็บรักษาสินค้าทั่วไป สินค้าอันตราย การป้องกันการสูญหายของสินค้า/ ตู้สินค้า เป็นต้น ในขณะที่ประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ที่เหลือ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 6 ด้าน โดยจำแนกตาม ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานที่ให้บริการ วันและเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน พบว่ามีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

2. อภิปรายผล

โดยภาพรวมผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลในแต่ละเรื่อง ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางในการได้รับบริการทั้ง 6 ด้าน อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการทั้ง 6 ด้านของท่าเรือแหลมฉบัง โดยพื้นฐานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังที่ชุมชน รุ่งปัจฉิม (2538) กล่าวถึงสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง เพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมาย และแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ ฉะนั้นการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังจึงสะท้อนให้เห็นลักษณะพื้นฐานของการให้บริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง เช่น ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น มีบุคลิกภาพดี มีความรู้ทักษะความชำนาญในงานบริการ และการให้บริการตรงต่อเวลา ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันว่า เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของผู้ใช้บริการประจำวันที่เป็นภาระหน้าที่ของท่าเรือแหลมฉบังอยู่แล้ว โดยในระดับนี้ผู้ใช้บริการอาจไม่มีการวางเงื่อนไขในการได้รับบริการมากนัก

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบตามประเภทธุรกิจ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความหลากหลายในแต่ละด้าน กล่าวคือ มีทั้งระดับความพึงพอใจมาก และระดับความพึงพอใจปานกลางนั้น สามารถอธิบายให้เห็นถึงทฤษฎีการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ กล่าวคือ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่ อาจขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 6 คือ

- 1) ข้อเท็จจริงจากประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม
- 2) ความศรัทธาต่อเครื่องหมายการค้า
- 3) เจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้า
- 4) ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ
- 5) ความมุ่งมั่นในการใช้ และ
- 6) การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ (ปรีชา วิทคโต 2530) อีกทั้งผู้ใช้บริการอาจพิจารณาถึงปัจจัยการบริการลูกค้าในเรื่องของเวลา ความรวดเร็ว ความสม่ำเสมอ ความพร้อม ความเชื่อถือได้ การติดต่อสื่อสาร และความสะดวกประกอบกันไป (ไชยยศ ไชยมั่นคง 2544) เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุวัตถุประสงค์ จึงมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านบวกเพิ่มขึ้นกว่าเดิม จึงเป็นความพึงพอใจระดับมาก ดังที่ วรูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติหรือความพึงพอใจด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ทัศนคติหรือความพึงพอใจด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น ซึ่งผลจากการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางในบางเรื่องนั้น จึงเป็นการลดระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการระดับหนึ่งลงมา เมื่อเห็นว่าความต้องการดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ฉะนั้นผลงานวิจัย

ครั้งนี้จึงแสดงให้เห็นความรู้สึกของมนุษย์ใน 2 ด้าน ตามที่เชลลีย์ (Shelly, 1975) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกของมนุษย์ 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบโดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

หากเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ จะให้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับงานวิจัยของหลาย ๆ ท่านที่ได้มีการศึกษาตัวแปรในเรื่องบริการ เช่น ครอนินน์ บาร์ดี และฮันท์ (Cronin ; Bardy ; Hult, 2000) ซึ่งค้นพบว่า คุณภาพการบริการ คุณค่าการบริการและความพึงพอใจมีความเกี่ยวพันโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจของผู้บริโภค และรัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) ซึ่งให้เห็นว่าใน ภาพรวมผู้ประกอบการได้รับความพึงพอใจต่อบริการทางแพทย์ด้านความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ส่วนราณี เชาวนปริษา (2538) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากในด้านอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ด้านค่ายา ค่าบริการ ด้านความสะดวกสบาย ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพบริการ เช่นเดียวกับที่มิลล์เลต (Millet อ่างโน มณีรัตน์ ธงชัย 2542) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการ หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนั้นการศึกษาวิจัยความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน จึงเป็นการช่วยประเมินระบบบริการได้ว่ามีการเข้าถึงผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใดตามที่ อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) ได้สรุปทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ คือ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ 4) ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ และ 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ฉะนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทำเรื่องแหลมฉบับทุกระดับ ควรต้องตระหนักถึงพฤติกรรมมารับบริการของผู้ใช้บริการว่า ผู้ใช้บริการเป็นใคร มีความต้องการอะไร มีความจำเป็นในเรื่องอะไร ทำไมจึงเลือกใช้บริการบางอย่าง จะมีวิธีการจูงใจอย่างไร และจะมีวิธีการรักษาผู้ใช้บริการเอาไว้ได้อย่างไร ควรตรวจสอบดูว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากการเข้ารับบริการได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด ผู้ใช้บริการมีความต้องการระดับบริการที่สร้างความพึงพอใจ

ให้มากที่สุดเรื่องใด เพราะองค์กรธุรกิจบริการในปัจจุบันจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันในทางธุรกิจได้ จึงจะสามารถสร้างสรรค์บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการแต่ละประเภทจะใช้บริการในด้านนี้แตกต่างกันตามประเภทธุรกิจ ที่เป็นความต้องการทางกายภาพพื้นฐานแรกที่เป็นสิ่งจำเป็น ก่อนที่จะมีความต้องการลำดับอื่นต่อไป กล่าวคือ ผู้ใช้บริการด้านสินค้า มีระดับความพึงพอใจในพื้นฐานที่สำคัญ คือ มีการเก็บรักษาสินค้าในคลังสินค้า ทัศนียภาพ คลังสินค้าตกแต่ง และคลังสินค้าอันตรายอย่างรัดกุม รอบคอบ มีการแสดงเครื่องหมายอย่างชัดเจน ส่วนผู้ให้บริการด้านเรือ มีระดับความพึงพอใจพื้นฐานประเภทธุรกิจของตนเอง คือ มีการขุดลอกร่องน้ำ ทางเดินเรือ บริเวณแอ่งจอดเรือให้เรือสามารถนำสินค้าเข้า-ออกจากท่าได้อย่างปลอดภัย ส่วนระดับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่ไม่มีความแตกต่างตามประเภทธุรกิจและลักษณะส่วนบุคคลนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยในบางส่วนของกิตติพงศ์ ชลิมรัมย์ (2541) ที่ศึกษาเรื่องการให้บริการงานเขตจตุจักรและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในความพอใจของผู้รับบริการในขณะเดียวกัน ปรียะดา ศรีจันทร์อินทร์ (2540) ได้ศึกษาเรื่องท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังกับการพัฒนาอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังมีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดที่แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยสามารถวัดประสิทธิภาพของท่าเรือได้ 3 รูปแบบ คือ การวัดประสิทธิภาพจากปริมาณสินค้า ผลการปฏิบัติงานจากการให้บริการและการใช้ประโยชน์ของท่าเรือ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ซึ่งผู้ให้บริการได้เสนอแนะในด้านการบริหารงาน ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านสถานที่นั้น จะสอดคล้องกับผลการวิจัยในหลาย ๆ ท่าน คือเกิ้ลเลอร์ (Galer, 2001) แสดงให้เห็นว่าการชี้แจงทางการตลาดมีประโยชน์ต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยควรมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ส่วนชอย (Choi, 2001) ชี้ว่าการติดต่อสื่อสารก็ส่งผลต่อความพึงพอใจเหมือนกัน เช่นเดียวกับ แจสฟาร์ (Jasfar, 2001) ศึกษาว่าคุณภาพของการบริการควรรวมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อ-ผู้ขายด้วย ผลการวิจัยในส่วนนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง ทั้งใน

เรื่องการตลาดและการสื่อสาร เช่นเดียวกับที่เสรี สืบสงวน (2530) ได้เสนอให้มีการพัฒนาการประกอบการขนส่งทางทะเลไทย เพื่อให้มีขีดความสามารถและคุณภาพของบริการสอดคล้องกับความต้องการของตลาด โดยเน้นให้มีการปรับปรุงกองเรือ ปรับปรุงด้านบริการและการตลาด และรัฐบาลควรส่งเสริมด้านเงินทุน การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรพาณิชย์ การลดหย่อนภาษี และการกำหนดมาตรการที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการเรือไทย ซึ่งสอดคล้องกับถาวร จุณณานนท์ (2534) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาเป้าหมายและกลยุทธ์เพื่อการดำเนินงานตามแผนของท่าเรือกรุงเทพ 4 แนวทาง คือ การวางนโยบายการบริหารและการตลาดที่ทันสมัย การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาอุปกรณ์ขนสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและเพียงพอในท่าเรือ และการจัดการด้านงบประมาณการลงทุนที่เหมาะสม ในทำนองเดียวกันศิริกานดา ศรีวิสัย (2542) กล่าวว่าในสภาวะการณ์ที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการสมัยใหม่ที่มีอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้งนี้ องค์การพยายามคิดค้นหาแนวทาง ที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์การเจริญก้าวหน้าควบคู่ไปกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนั้น ซึ่งแต่ละองค์การได้ใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกันไป กิจกรรม 5 ส คือ การจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานอันเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิต เพราะในกระบวนการดำเนินกิจกรรมนั้น มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง โดยเชื่อว่ามนุษย์จะพัฒนางานในองค์การตนเองต่อไป ซึ่งแนวความคิดของกิจกรรม 5 ส ประกอบด้วย 1) สะสาง 2) สะดวก 3) สะอาด 4) สุขลักษณะ และ 5) สร้างนิสัย นั้นส่งผลต่อความเป็นระเบียบต่อวัตถุและสถานที่ และควมมีวินัยของคน เพื่อก้าวสู่ความมีมาตรฐานที่ดีในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการมุ่งคุณภาพเพื่อความพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพการออกแบบ คุณภาพการผลิต คุณภาพการขาย และคุณภาพการบริการ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ การลดต้นทุน ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า/การบริการ และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน จึงเป็นหัวใจสำคัญของการเพิ่มผลผลิตขององค์กร

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังซึ่งวัดความพึงพอใจได้ในระดับปานกลางโดยภาพรวมนั้น เป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่าท่าเรือแหลมฉบังให้บริการทั้ง 6 ด้านอย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำเป็นอย่างน้อย จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกด้านควรศึกษาถึงวิธีการต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้นกว่าระดับปานกลาง และพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ท่าเรือแหลมฉบังทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสมบูรณ์ และเป็นท่าเรือหลักในพื้นที่ชายฝั่งตะวันออกได้อย่างเข้มแข็ง

2) จากข้อเสนอแนะในด้านการบริหารงาน การปฏิบัติงานของพนักงาน และสถานที่ที่ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะดังกล่าวข้างต้นนั้น ควรนำไปปรับปรุงการให้บริการในลำดับต่อไปและศึกษาดูว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด และจากข้อเท็จจริงพบว่า ปัจจุบันท่าเรือแหลมฉบังได้ดำเนินโครงการให้ความช่วยเหลือ ก่อสร้างถนนและระบบประปาให้ชุมชนใกล้เคียง มีโครงการให้เอกชนเช่าบริหารจัดการศูนย์ฝึกป้องกันความเสียหายจากอัคคีภัยของท่าเรือแหลมฉบัง และมีโครงการให้เอกชนเช่าประกอบการหอสังเกตการณ์ เพื่อจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม ของที่ระลึกอีกด้วย ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวยังไม่ประสบความสำเร็จมากนัก นอกจากนี้ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการเพิ่มเติม เช่น ควรให้มีการฝึกอบรม สัมมนา และบรรยายพิเศษการให้บริการกับพนักงาน มีการส่งพนักงานเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม/สัมมนา ศึกษา ดูงานภายนอกท่าเรือ หรือมีการส่งพนักงานไปเข้ารับการฝึกอบรมต่างประเทศ โดยให้มีการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ ทุกด้านให้มีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนทัศนคติให้สอดคล้องกับวิวัฒนาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เสริมสร้างวิสัยทัศน์และมุมมองในด้านธุรกิจและการตลาดเพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจตามสภาพเศรษฐกิจโดยรวม มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ อันจะเกื้อกูลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน

3) สำหรับท่าเรือที่จะเปิดใหม่ในอนาคต ควรได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของท่าเรือแหลมฉบังดังที่ได้กล่าวมาแล้ว รวมทั้งศึกษาลวิจักษณ์ของเสรี สิบสองวอน (2531) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของเรือไทย : อุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม โดยผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงขีดความสามารถในการขนส่ง อัตราค่าระวาง ความรวดเร็ว ความเชื่อถือไว้ใจได้ ความถี่ของเที่ยวเรือที่ให้บริการ และความคล่องตัวในการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของท่าเรือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยศึกษาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ของงานบริการในแต่ละด้านอย่างเป็นระบบ หลังจากนั้นนำผลของการศึกษาไปปรับปรุงการดำเนินงานของตนเอง เพื่อแสดงถึงคุณภาพของงานบริการที่ได้มาตรฐาน อันจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริการนั้น

4) ควรมีการทำวิจัยในลักษณะนี้โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบของท่าเรือแหลมฉบังโดยตรง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง และมีการแก้ไขปัญหานั้นให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้การบริการขนส่งสินค้าทางทะเลดำเนินการอย่างครบวงจร ตลอดจนมีการพัฒนาการให้บริการที่สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ และสุมาลี อแดงบุ *การบริหารท่าเรือ* สถาบันธุรกิจพณิชยน์นาวิ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2533
- การทำเรือแห่งประเทศไทย *รายงานประจำปี 2543* กรุงเทพมหานคร การท่าเรือแห่งประเทศไทย
2543
- กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม "การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี
สำนักงานเขตจตุจักร" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง 2541
- ชูษณะ รุ่งปัจฉิม "หน่วยที่ 12 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาบริการ* นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2538
- ไชยยศ ไชยมั่นคง "หน่วยที่ 2 การจัดการระบบสินค้าทางธุรกิจ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา
การจัดการงานขนส่งสินค้า (ฉบับปรับปรุง)* นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544
- ถาวร จุณนานนท์ *บทบาทท่าเรือในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ* กรุงเทพมหานคร
วิทยาลัยการป้องกันราชอาณาจักร 2534
- ปรียะดา ศรีจันทร์อินทร์ "ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังกับการพัฒนาอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก"
วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2540
- ปรีชา วิหคโต "หน่วยที่ 7 พฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุด
วิชาจิตวิทยาการบริการ* นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช 2530
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ.2540-2544* กรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
สำนักนายกรัฐมนตรี 2539
- มณีรัตน์ ธงชัย *กรณีศึกษาการสร้างห่วงโซ่อุปทานและความสัมพันธ์กับลูกค้า*
กรุงเทพมหานคร สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2542
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ *รายงานการวิจัยเรื่องห่วงโซ่อุปทานของผู้ประกันตนต่อบริการทาง
แพทยศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*
กรุงเทพมหานคร สำนักงานประกันสังคม 2535

- ภาณี เชาวน์ปรีชา "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุตรดิตถ์"
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2538
- ศิริกานดา ศิริวัลย์ **การก้าวไปสู่ระบบการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคนิค 5 ส**
พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สถาบันการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อการเพิ่มผลผลิต
2542
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช **จิตวิทยาทั่วไป** กรุงเทพมหานคร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2518
- เสรี สืบสงวน และคณะ **รายงานการวิจัยเรื่องการให้บริการของเรือไทย : อุปสรรคและ
แนวทางแก้ไขที่เหมาะสม** กรุงเทพมหานคร กองวิจัยและวางแผน สำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี กระทรวงคมนาคม 2531
- เสรี สืบสงวน และคณะ **รายงานการศึกษาวิจัยเรื่องสถานการณ์และปัญหาของการขนส่งทางทะเล
ในประเทศไทย** กรุงเทพมหานคร กองวิจัยและวางแผน สำนักงานคณะกรรมการ
ส่งเสริมการพาณิชย์นาวี กระทรวงคมนาคม 2530
- Aday and Anderson. "Theoretical and methodological issue in sociological studies of
consumer satisfaction with medical care." *Social Science and Medicine*. 12
(1978) : 28.
- Chaplin, J. P. *Dictionary of psychology*. Penguin book, 1968.
- Choi, Jong Pill. **"The influence of service quality on customer satisfaction and
repurchase intentions at fitness clubs in South Korea"** [online] Doctoral
Dissertation The University of New Mexico, 2001. Available:
<http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3009838> [Accessed November
15, 2001].
- Christion, Allan. "Connecting with the Japanese customer : US exporters ; customer
service and satisfaction." *Business America*. 114 (October, 1993)
: 23-25.
- Cronin, J. Joseph Jr., Brady, Michael K and Hult, G Tomas M. "Assessing the effect of
quality, value and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in
service environments" *Journal of Retailing* 76 (Summer 2000) : 193-218.

- Galer, Michael M. *"The effect of market orientation on customer satisfaction and employee satisfaction on service quality."* [online] Doctoral Dissertation Nova Southeastern University, 2001. Available:
<http://www.lib.umi.com/dissertation/fullcit/99963644> [Accessed November 15, 2001].
- Good, Carter U. *Dictionary of education*. New York: Mcgraw Hill Book, 1973.
- Hang, Dejun. *"Dynamic routing problems with service time windows."* [online] Doctoral Dissertation Hong Kong University of Science and Tech (People's republic of China), 2001. Available:
<http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3005148> [Accessed November 15,2001].
- Hay, Julie Mountain. *"The impact of service guarantees on service quality customer satisfaction/loyalty and firm performance."* [online] Doctoral Dissertation University of Minnesota, 2000. Available:
<http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/995765> [Accessed November 15,2001].
- Jasfar, Farida. *"Mediating effect of consumer trust consumer commitment and customer satisfaction, in buyer-seller relationships: an investigation of auto service centers in Indonesia."* [online] Doctoral Dissertation Nova Southeastern University, 2001. Available:
<http://www.lib.umi.com/dissertation/fullcit/30006655> [Accessed November 15, 2001].
- Shelly, Maynard W *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Hutchinson, 1975.
- Vroom, Victor H. *Work and motivation*. New York: John Willey and Son, 1964.
- Wallestein, Harvey. *A dictionary of psychology*. Maryland: Penguin Books, 1971.
- Wolman, Benjamin B. *Dictionary of behavioral science*. Van Nostrand Reinheld, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย



ที่ ทม 1308/บ ก ๐๐2

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 ตำบลบางพลู อำเภอป่ากร็ด
 จังหวัดนนทบุรี 11120

14 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รศ. ศิริชัย พงษ์วิชัย

ถึงที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางวาสนา แพทยานนท์ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา
 วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ
 ของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีท่าเรือแหลมฉบัง ตามโครงการวิชา
 นิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และ
 ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้น
 มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงใคร่
 ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการ
 ปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดนั้นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง
 สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี ซึ่งขอบคุณ
 มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ธีระ ประทีป)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 5033568

โทรสาร 5033612

45 พิจาพร 11 ม.ค. ๒๕๔๕

และในนัดถัดมา (เสร็จ)

11 ม.ค. ๒๕๔๕

รศ. ศิริชัย พงษ์วิชัย

11 ม.ค. ๒๕๔๕

ที่ ทลจ 01/80



การทำเรือแห่งประเทศไทย

444 ถนนท่าเรือ แขวงคลองเตย
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

15 กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง การพิจารณาเครื่องมือวิจัย
เรียน ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ (อาจารย์จ๊ะ ประทีป)
อ้างถึง หนังสือที่ ทม 1308/บ ว002 ลงวันที่ 14 มกราคม 2545

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้ตรวจสอบและให้ความคิดเห็นในการปรับปรุง
เครื่องมือวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่ง
ประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีท่าเรือแหลมฉบัง ของนางวาสนา แพทยานนท์ นักศึกษา
หลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ความ
ละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีเนื้อหาครอบคลุมการ
ให้บริการของการท่าเรือในภาพรวมแล้ว แต่มีข้อสังเกตที่ควรปรับปรุงในแบบสอบถาม ดังนี้

1. ส่วนที่ 2 บรรทัดแรก "..... ของท่าเรือแหลมฉบัง" ควร ~~ระบุ~~ ^{เพิ่ม} ข้อความ
“(ไม่รวมงานด้านศุลกากร)” เข้าไปด้วย เพื่อป้องกันความสับสนของผู้กรอกใบสอบถาม
เพราะพนักงานท่าเรือกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรทำงานร่วมกัน
2. หัวข้อที่ 2 ความสะดวกในการติดต่อ ข้อ 2.6 “เปิดให้บริการทุกวัน
ไม่มีวันหยุด” ควรเพิ่มข้อความ “ (งานด้านปฏิบัติ) (Operation)” เข้าไปด้วย เพราะงาน
ด้านธุรการและเอกสารที่ไม่เกี่ยวกับด้านปฏิบัติจะไม่ปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ
3. หัวข้อที่ 4 การรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการข้อ 4.5 ควร
เปลี่ยนเป็น “มีอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัยทั้งอาณาบริเวณทางบกและทางน้ำ”
จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ท่าเรือแหลมฉบัง

โทร. 0-3849-0150

โทรสาร 0-3849-0141

เรือโท

(ยรรยง สุขวิวัฒน์พร)

นักบริหาร 13 ท่าเรือแหลมฉบัง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อำเภอปากเกร็ด ตำบลบางพูด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่ 4 เมษายน 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการท่าเรือแหลมฉบัง

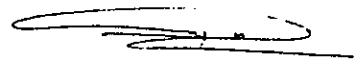
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม

คณาจารย์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้อนุมัติให้ นางวาสนา แพทยานนท์ นิสิตปริญญาโท สาขาภาควิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือแห่งประเทศไทย” : กรณีศึกษาท่าเรือแหลมฉบัง” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์และเพื่อเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการของท่าเรือ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการของท่าเรือแหลมฉบังดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ. โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางวาสนา แพทยานนท์)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางตุก อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางวาสนา แพทยานนท์ เป็นนักศึกษา ปริญญาโท สาขาภาควิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ขณะนี้กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย" : ศึกษาเฉพาะกรณีท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้บริการของการท่าเรือและมีส่วนในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่การท่าเรือ และท่านเป็นบุคคลสำคัญในการให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากท่านจึงมีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการของการท่าเรือ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด

ดิฉัน จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามและเมื่อท่านตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว กรุณาส่งคืนแก่ผู้วิจัย ทั้งนี้แบบสอบถามที่ท่านตอบกลับมานั้น ดิฉันจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม

ดิฉันขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางวาสนา แพทยานนท์)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ภาคผนวก ข
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ
และรายนามผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ชื่อ	รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีทางการศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ปทุมวัน) ปริญญาโททางสถิติ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถานที่ทำงาน	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่ง	รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์พิเศษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ชื่อ	เรือโท ยรรยง สุขวัฒน์พร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สถานที่ทำงาน	ท่าเรือแหลมฉบัง
ตำแหน่ง	นักบริหาร 13 สำนักอำนวยการท่าเรือแหลมฉบัง

รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ	เรือไทยรณรงค์ สุขวัฒน์พร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สถานที่ทำงาน	ท่าเรือแหลมฉบัง
ตำแหน่ง	นักบริหาร 13 สำนักอำนวยการท่าเรือแหลมฉบัง
ชื่อ	คุณธงชัย ธรรมปรีดี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	ท่าเรือแหลมฉบัง
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองการท่า ท่าเรือแหลมฉบัง
ชื่อ	นางสุมาลี สุขदानนท์
ประวัติการศึกษา	ปริญญาโทการบริหารท่าเรือ มหาวิทยาลัยแอนท์เวิร์ป ประเทศเบลเยียม
สถานที่ทำงาน	สถาบันการขนส่ง (พาณิชยน์าวี)
ตำแหน่ง	นักวิจัย 7
ชื่อ	คุณสุวิทย์ ดำโอ
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	บริษัทอีสเทิร์น ซี แหลมฉบัง เทอร์มินอล จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการแผนก IT

ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง " ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษา ท่าเรือแหลมฉบัง"

ข้อคำถามมีดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานของท่าเรือแหลมฉบังในปัจจุบัน
2. นโยบายการดำเนินงานและการบริหารของท่าเรือแหลมฉบัง
3. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของท่าเรือแหลมฉบัง
4. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของท่าเรือแหลมฉบัง

แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย
: ศึกษาเฉพาะกรณีท่าเรือแหลมฉบัง

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามแบ่งออก 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือแหลมฉบังใน
ด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง

2. เกณฑ์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้
บริการต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ จากเกณฑ์การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการ
อย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยวัดจาก
ประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการให้บริการนั้น ซึ่งอาจดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้
บริการ กระบวนการของการให้บริการ และผลผลิตหรือบริการที่ได้รับ จากการประเมินค่าความรู้
สึกเมื่อเปรียบเทียบกับความถี่ของการได้รับบริการนั้น ๆ ร้อยละ 80

สำหรับมาตราส่วนประมาณค่ามี 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|---------|----------------|
| 5 | หมายถึง | พอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | พอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | พอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | พอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | พอใจน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง หรือระบุ ข้อความ
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน)

1. ประเภทธุรกิจส่วนใหญ่ของท่านที่ใช้บริการกับท่าเรือแหลมฉบังบ่อยที่สุด

1.1 ด้านสินค้า

1) ผู้รับจัดการขนส่ง

2) ผู้นำเข้า

3) ผู้ส่งออก

4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

1.2 ด้านเรือ

1) บริษัทเรือ

2) ผู้เช่าเรือ

3) ตัวแทนบริษัทเรือ

4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบันที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าเรือแหลมฉบัง

1) ผู้จัดการ

2) พนักงานประจำฝั่ง

3) พนักงานประจำเรือ

4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านได้รับการศึกษาสูงสุดระดับใด

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านใช้บริการท่าเทียบเรือใดของท่าเรือแหลมฉบังมากที่สุด

1) ท่าเทียบเรือตู้สินค้า (โปรดระบุ).....

2) ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป (โปรดระบุ).....

5. วันและเวลาที่ท่านใช้บริการของท่าเรือแหลมฉบังมากที่สุด

5.1 วันที่ใช้มากที่สุด

1) จันทร์

2) อังคาร

3) พุธ

4) พฤหัสบดี

5) ศุกร์

6) เสาร์

7) อาทิตย์

5.2 เวลาที่ใช้มากที่สุด

1) ในเวลาทำการ

2) นอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 โปรดระบุความพึงพอใจของท่านต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบัง (โดยไม่รวมงานศุลกากร) ซึ่งท่านได้ใช้บริการนั้น ๆ

1. ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.1 ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้ บริการมีความถูกต้อง					
1.2 ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้ บริการมีความรวดเร็ว					
1.3 ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ค่าภาระของผู้ใช้ บริการไม่ยุ่งยาก					
1.4 การรับเงิน-จ่ายเงิน จากค่าภาระและค่าบริการ ต่าง ๆ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
1.5 การตรวจจ่ายเอกสาร ใบสำคัญ เกี่ยวกับการ จ่ายเงินและภาษีมีความถูกต้อง ทันต่อการนำไปใช้ งาน					
1.6 การให้บริการในการรับและส่งมอบสินค้า / ตู้สินค้า ในแต่ละครั้งตรงตามกำหนดระยะเวลา					
1.7 การเทียบท่าและออกจากท่าของเรือมีเจ้าหน้าที่ นำร่อง เรือลากจูง ให้บริการตรงตามกำหนดระยะ เวลา					
1.8 มีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ใน การบริหารงานของท่าเรือ ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้ บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
1.9 อื่น ๆ โปรดระบุ					
.....					
.....					

2. ความสะดวกในการติดต่อ

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 ระบบการจัดเก็บและแยกประเภท เอกสารและ วิธีการในการขอใช้บริการมีความชัดเจน					
2.2 มีแบบฟอร์มสำหรับการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่ เข้าใจง่ายและสะดวก					
2.3 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อขอใช้ บริการต่าง ๆ ตลอดเวลา					
2.4 มีแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ					
2.5 มีป้ายแสดงทิศทาง สถานที่ ในการติดต่อขอใช้ บริการอย่างชัดเจน					
2.6 งานด้านปฏิบัติการ (operation) เปิดให้บริการ ทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด					
2.7 มีสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการที่สะดวกต่อการ ติดต่อ					
2.8 อื่น ๆ โปรดระบุ					
.....					
.....					

3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 สถานที่ติดต่อขอใช้บริการมีสภาพแวดล้อม สะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศ การใช้บริการ					
3.2 พื้นที่การจัดการควบคุมการขนถ่ายสินค้า มี ความสะอาด ไม่มีเศษวัสดุ สิ่งของต่าง ๆ ตกหล่น กระจัดกระจาย					
3.3 พื้นที่ทำงานหน้าท่า ไม่มีการวางอุปกรณ์ และ เครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเทียบเรือ					
3.4 มีการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของ อาคารสถานที่ สำนักงานอย่าง สม่ำเสมอ					
3.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

4. การรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการและสินค้า

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 มีการเก็บรักษาสินค้าในคลังสินค้าทันสมัยบน คลังสินค้าตึกค้ำ และคลังสินค้าอันตรายอย่างรัดกุม รอบคอบ มีการแสดงเครื่องหมายอย่างชัดเจน					
4.2 มีเครื่องหมายช่วยการเดินเรือ การเทียบท่าที่ชัด เจน และตรวจสอบซ่อมแซม การชำรุดของเครื่องหมาย ตลอดเวลา					
4.3 มีการขุดลอกร่องน้ำทางเดินเรือ บริเวณแอ่งจอด เรือ ให้เรือสามารถนำสินค้าเข้า-ออกจากท่าได้ ปลอดภัย					
4.4 มีการควบคุมการจราจรทางน้ำอย่างเข้มงวด เพื่อความปลอดภัยในการเดินเรือ					
4.5 มีวัสดุอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัยทั้งบน ฝั่ง เช่น ถังดับเพลิง หมวกนิรภัย					
4.6 มีการซ่อมแซมสถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภค ให้อยู่ในสภาพที่สามารถ ใช้งานได้ อย่างปลอดภัย อย่างสม่ำเสมอ					
4.7 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณต่าง ๆ อย่างเพียงพอตลอดเวลา					
4.8 อื่น ๆ โปรดระบุ					
.....					
.....					
.....					

5. ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.1 พนักงานให้ความสนใจ และตั้งใจในการซักถาม ใ้ตามของผู้ใช้อย่างจับใจในการขอรับบริการ					
5.2 ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5.3 พนักงานพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน มีความสุภาพ ต่อผู้ใช้บริการทุกคน ทุกเวลา					
5.4 พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ในหน้าที่อย่างเคร่งครัด					
5.5 การแต่งเครื่องแบบของพนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย					
5.6 อื่น ๆ โปรดระบุ					
.....					
.....					
.....					

6. ความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
6.1 มีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน แต่ละหน้าที่ ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ					
6.2 พนักงานมีความพร้อมตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความรู้ความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี					
6.3 มีอาคาร สถานที่รองรับการให้บริการอย่าง เพียงพอ และมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมให้มีสภาพทันสมัย เอื้อต่อการใช้งานเป็นอย่างยิ่ง					
6.4 มีการจัดหาและบริการอุปกรณ์เครื่องมือขน ถ่ายสินค้าอย่างเพียงพอ และมีอยู่ในสภาพที่พร้อมจะ ใช้งานตลอดเวลา					
6.5 มีการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง					
6.6 อื่น ๆ โปรดระบุ					
.....					
.....					
.....					

ส่วนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยเสรีต่อการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง ที่ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของท่าเรือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการ การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one-stop service) การได้รับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) เป็นต้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ง

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
และค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา

ตาราง แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 6 ด้าน ของท่าเรือแหลมฉบัง

ALPHA			ALPHA		
ITEMS.	PART	IF ITEM DELETED	ITEMS.	PART	IF ITEM DELETED
	211	.9744		234	.9743
	212	.9747		241	.9741
	213	.9742		242	.9739
	214	.9746		243	.9743
	215	.9741		244	.9746
	216	.9744		245	.9741
	217	.9741		246	.9736
	218	.9741		247	.9742
	221	.9741		251	.9737
	222	.9735		252	.9740
	223	.9738		253	.9738
	224	.9738		254	.9740
	225	.9741		255	.9743
	226	.9747		261	.9736
	227	.9751		262	.9742
	231	.9748		263	.9740
	232	.9740		264	.9739
	233	.9740		265	.9734
RELIABILITY COEFFECIENTS ALPHA = .9748					

ตาราง แสดงค่าความเที่ยงตรงเนื้อหาของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อ
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 6 ด้าน ของท่าเรือแหลมฉบัง

ปัจจัยที่ใช้พิจารณา แต่ละด้าน	ข้อความ ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 - 4				EX	IOC
		1	2	3	4		
1. ด้านความถูกต้องรวดเร็ว ในการให้บริการ	1.1	+1	+1	+1	+1	4	1.00
	1.2	+1	0	+1	+1	3	0.75
	1.3	-1	-1	0	+1	1	0.25
	1.4	0	-1	0	+1	0	0
	1.5	0	0	+1	0	1	0.25
	1.6	-1	0	0	0	1	0.25
	1.7	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	1.8	-1	0	+1	+1	3	0.75
2. ด้านความสะดวกในการ บริการ	2.1	-1	+1	+1	0	3	0.75
	2.2	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	2.3	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	2.4	-1	0	+1	+1	3	0.75
	2.5	-1	+1	+1	0	3	0.75
	2.6	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	2.7	-1	+1	+1	+1	4	1.00
3. ด้านความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่	3.1	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	3.2	-1	+1	0	0	2	0.50
	3.3	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	3.4	-1	+1	+1	+1	4	1.00
4. ด้านการรักษาความปลอดภัย ให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.1	-1	0	+1	+1	3	0.75
	4.2	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	4.3	-1	-1	+1	0	1	0.25
	4.4	-1	0	+1	+1	3	0.75
	4.5	-1	-1	+1	+1	2	0.50
	4.6	-1	0	+1	0	2	0.50
	4.7	-1	0	+1	0	2	0.50

ตาราง แสดงค่าความเที่ยงตรงเนื้อหาของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 6 ด้าน ของท่าเรือแหลมฉบัง (ต่อ)

ปัจจัยที่ใช้พิจารณา แต่ละด้าน	ข้อความ ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 - 4				Σ	IOC
		1	2	3	4		
5. ด้านความเอาใจใส่ในการ ให้บริการของพนักงาน	5.1	+1	+1	+1	+1	4	1.00
	5.2	+1	+1	+1	+1	4	1.00
	5.3	+1	0	+1	0	2	0.50
	5.4	+1	0	+1	+1	3	0.75
	5.5	+1	+1	+1	+1	4	1.00
6. ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการ ให้บริการ	6.1	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	6.2	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	6.3	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	6.4	-1	+1	+1	+1	4	1.00
	6.5	-1	+1	+1	0	3	0.75
TOTAL		36				Σ IOC	= 27.5

$$\text{CONTANT VALIDITY IOC} = \frac{27.5}{36} = 0.76$$

ภาคผนวก จ

ประเภทผู้ให้บริการของท่าเรือและรายนามบริษัท

ประเภทผู้ใช้บริการของท่าเรือ

การทำเรือแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรที่ให้บริการกิจการท่าเรือระหว่างประเทศ โดยมีหน้าที่หลักในการรับเรือและสินค้า บรรทุกและขนถ่ายสินค้า ยกขนสินค้า เก็บรักษา และส่งมอบสินค้าให้แก่เจ้าของสินค้า ซึ่งกิจการดังกล่าวมีผู้ใช้บริการที่การทำเรือฯ หลายกลุ่ม เช่น เจ้าของเรือหรือตัวแทนเรือ, ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าหรือตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า, ผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า, ผู้ดำเนินการด้านพิธีการ

เจ้าของเรือหรือตัวแทนเรือ (Ship owners and Agent)

ผู้ใช้บริการประเภทเจ้าของเรือ มีหน้าที่ขนส่งสินค้าให้กับเจ้าของสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่จะขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยมีเรือที่ใช้บริการอยู่ 2 ประเภท คือ เรือสินค้าทั่วไป และเรือตู้สินค้า ส่วนตัวแทนเรือเป็นบริษัทที่ทำหน้าที่แทนเจ้าของเรือ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรือต่างประเทศเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางแทนเจ้าของเรือ ซึ่งอาจเป็นตัวแทนเรือรายเดียวหรือหลายรายก็ได้ ทั้งนี้ตัวแทนเรือต้องทำหน้าที่หาสินค้า เพื่อบรรทุกลงเรือ บริการนำเรือเข้าออก และดูแลสินค้าหรือตู้สินค้า โดยอาจเป็นเจ้าของตู้สินค้าเองด้วย

ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าหรือตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder and Agents)

ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าหรือตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ทำหน้าที่จัดการขนส่งสินค้าระหว่างเจ้าของสินค้าและเรือสินค้า ซึ่งบางครั้งอาจทำหน้าที่ขนถ่ายสินค้าจากเรือและบรรทุกสินค้าลงเรือ บรรจุตู้สินค้า ซึ่งปกติแล้วเจ้าของเรือจะว่าจ้างผู้ประกอบการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า (Stevedoring) ให้เป็นผู้ปฏิบัติงานบรรทุกและขนถ่ายสินค้า

ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าหรือตัวแทน เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญในการเลือกใช้ท่าเรือ ซึ่งจะมีการดำเนินธุรกิจแบบครบวงจรมากยิ่งขึ้น กล่าวคือทำหน้าที่แทนเจ้าของเรือ รับบรรจุหีบห่อลงตู้สินค้า บรรทุกสินค้า/ตู้สินค้าลงเรือ ขนถ่ายสินค้า/ตู้สินค้าขึ้นจากเรือ และดำเนินพิธีการด้านเอกสารศุลกากรด้วย ทั้งนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่รับจัดการขนส่งสินค้า โดยเป็นเจ้าของเรือ หรือเป็นตัวแทนเรือ และผู้รับจัดการขนส่งสินค้าที่ไม่มีเรือเป็นของตนเอง ซึ่งทำหน้าที่บรรจุสินค้าเข้าตู้เป็นหลัก

ผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า (Importer and Exporter)

ผู้นำเข้าสินค้า ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกอบการด้านกิจการอุตสาหกรรม โดยนำเข้าวัตถุดิบเป็นหลัก และกิจการด้านสินค้านำเข้าอื่นๆ สำหรับผู้ส่งออกสินค้า จะเป็นผู้ประกอบการด้านสินค้าสำเร็จรูป สินค้าเกษตร สินค้าแปรรูปเกษตร และอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ

โดยปกติแล้วผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า จะใช้บริการการทำเรือฯ โดยผ่านกลุ่มผู้รับจัดการขนส่งสินค้าเป็นผู้ดำเนินการแทน จะมีเฉพาะบางรายเท่านั้นที่ใช้บริการทำเรือของการทำเรือฯ โดยตรง

ผู้ดำเนินการด้านพิธีศุลกากร (Shipping Agent)

ผู้ดำเนินการด้านพิธีการศุลกากร หรือชิปปิง จะมีหน้าที่ดำเนินการด้านเอกสาร การผ่านพิธีศุลกากร ทั้งสินค้านำเข้าและสินค้าส่งออกแทนเจ้าของสินค้า จึงสามารถกล่าวได้ว่าชิปปิงคือผู้ให้บริการหรือลูกค้าที่สำคัญของการทำเรือฯ แม้ว่าจะไม่ใช่ลูกค้าโดยตรงก็ตาม

รายนามกลุ่มบริษัทผู้ส่งสินค้าและผู้รับสินค้าผ่านทางท่าเรือแหลมฉบัง

ลำดับที่	รายชื่อผู้ส่งสินค้าและผู้รับสินค้า
1	3M Thailand Limited
2	A & N Foods Co., Ltd.
3	Advance Agro Public Co., Ltd.
4	Advance Paper Co., Ltd.
5	Aiwa International (Thailand) Co., Ltd.
6	Alphatel Co., Ltd.
7	Asia (Thailand) Knitting Co., Ltd.
8	Bangkok Rubber Public Co., Ltd.
9	Bangkok Synthetics Co., Ltd.
10	Bata Shoes of Thailand Public Co., Ltd.
11	Bayer Thai Co., Ltd.
12	Berli Juker Cellox Co., Ltd.
13	B.B. Star Co., Ltd.
14	Bangkok Cable Co., Ltd.
15	Bangkok Chareon Lace Co., Ltd.
16	Bangkok Polybulk Co., Ltd.
17	BP Oil (Thailand) Ltd.
18	Bridgestone NCR Co., Ltd.
19	C.S. Piston (Thailand) Co., Ltd.
20	Caltex Oil (Thailand) Ltd.
21	Camel Industries Co., Ltd.
22	Capital Glucose Co., Ltd.
23	Carpets International Thailand Public Co., Ltd.
24	Century Textiles Co., Ltd.
25	Chai Watana Tannery Group Public Co., Ltd.
26	Chaiyaporn Rice Co., Ltd.

รายนามกลุ่มบริษัทผู้ส่งสินค้าและผู้รับสินค้าผ่านทางท่าเรือแหลมฉบัง (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อผู้ส่งสินค้าและผู้รับสินค้า
27	Chaiyong (1970) Co., Ltd.
28	Colgate-Palmolive (Thailand) Co., Ltd.
29	Cosmo Group Public Co., Ltd.
30	Daiho (Thailand) Ltd.
31	Data Electronics (Thailand) Public Co., Ltd.
32	Dutch Mill Co., Ltd.
33	Dynamic Toy Co., Ltd.
34	Dynasty Fabrics Co., Ltd.
35	Vita Food Factory (1989) Ltd.
36	Veraporn Garments Co., Ltd.
37	Vee Rubber Co., Ltd.
38	Viewpoint Limited.
39	Vinythai Public Co., Ltd.
40	W.A. Rubbermate Co., Ltd.

รายชื่อผู้รับจัดการขนส่งสินค้าผ่านท่าเรือแหลมฉบัง

ลำดับที่	รายชื่อบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า
1	Aero Marine Transworld Co., Ltd.
2	Air Sea Transport Co., Ltd.
3	Alfrieght International Ltd.
4	Asia Pacific Shipping & Logistics Co., Ltd.
5	Atlantic Forwarding Co., Ltd.
6	Bangkok Freight Forwarders Co., Ltd.
7	Better Freight & Transport Co., Ltd.
8	Birkart (Thailand) Co., Ltd.
9	Comprehensive Cargo Management Ltd.
10	Centran International Corporation (Thailand) Ltd.
11	Commercial Cargo Services Co., Ltd.
12	Combined Transport Agencies Co., Ltd.
13	Crystal Shipping (Thailand) Ltd.
14	Dextra Transport Co., Ltd.
15	Dominator International Co., Ltd.
16	Dynamic International Co., Ltd.
17	Dyna Freight Co., Ltd.
18	Eagles Air & Sea (Thailand) Co., Ltd.
19	Enterprise Transport International Co., Ltd.
20	Excel Transport International Co., Ltd.
21	Freight Links Express Co., Ltd.
22	Fritz Transportation International (Thailand) Ltd.
23	Federal Logistic Systems (Thailand) Co., Ltd.
24	Global Power Logistics Services (Thailand) Co., Ltd.
25	Glory Transport Limited.

รายชื่อผู้รับจัดการขนส่งสินค้าผ่านท่าเรือแหลมฉบัง (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า
26	Gulf Agency Company (Thailand) Ltd.
27	Hanshin Freight International (Thailand) Co., Ltd.
28	International Forwarder Co., Ltd.
29	Ionic Logistics Co., Ltd.
30	Kase Shipping (Thailand) Co., Ltd.
31	Leo Transport Corporation Ltd.
32	Loyal Interfreight Co., Ltd.
33	Mac - Nels Shipping (Thailand) Ltd.
34	Marine Express Co., Ltd.
35	Mass Transport Express Co., Ltd.
36	Maersk Logistics (Thailand) Co., Ltd.
37	Mitsui - Soko (Thailand) Co., Ltd.
38	Mitsubishi Logistics (Thailand) Co., Ltd.
39	Multi Freight System Co., Ltd.
40	Nippon Express (Thailand) Co., Ltd.
41	N.Y.K. Transport Service (Thailand) Co., Ltd.
42	Nova Shipping Limited.
43	Ocean Air International Co., Ltd.
44	Opensea Cargo Service Co., Ltd.
45	Orient Express Container (Thailand) Co., Ltd.
46	Orient Star International Logistics Co., Ltd.
47	Pro - Log Co., Ltd.
48	Phuket Universal Services Co., Ltd.
49	Philips Electronics (Thailand) Ltd.
50	Pilot Consolidator Co., Ltd.

รายชื่อผู้รับจัดการขนส่งสินค้าผ่านท่าเรือแหลมฉบัง (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า
51	Pioneer Ocean Freight Co., Ltd.
52	Profreight International Co., Ltd.
53	Royaltainer Corporation Ltd.
54	R.K. International Freight Co., Ltd.
55	S.A. Overseas Shipping Co., Ltd.
56	Scanwell Consolidators (Thailand) Co., Ltd.
57	Schenker (Thai) Co., Ltd.
58	Seabra Trans International Co., Ltd.
59	Sealine Corporation Ltd.
60	Siam Nistrans Co., Ltd.
61	Sonic Interfreight Co., Ltd.
62	Sony Logistics (Thailand) Co., Ltd.
63	Stand International Transportation Ltd.
64	Tac Ocean Freight Co., Ltd.
65	T-Save Co., Ltd.
66	Thapparak Shipping Co., Ltd.
67	Thasos Shipping & Agency Co., Ltd.
68	Trac Forwarders Co., Ltd.
69	Trans - Link Express (Bangkok) Co., Ltd.
70	Transport & Freight Forwarding International Co., Ltd.
71	Transport Management Co., Ltd.
72	Transcontainer Logistics (Thailand) Co., Ltd.
73	Unlimited Express (Thailand) Corp., Ltd.
74	V. Link Express Co., Ltd.
75	V. Pack & Move (Bangkok) Co., Ltd.

รายชื่อผู้รับจัดการขนส่งสินค้าผ่านท่าเรือแหลมฉบัง (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า
76	Wisma Forwarding Limited
77	Wilson Logistics (Thailand) Co., Ltd.
78	Worldwide Cargo Service Co., Ltd.
79	World Freight (1986) Co., Ltd.
80	World Transport Systems Co., Ltd.

รายชื่อกลุ่มบริษัทผู้นำเข้าและส่งออกผ่านท่าเรือแหลมฉบัง

ลำดับที่	ชื่อบริษัทผู้นำเข้าและส่งออก
1	Jowie Electronics (Thailand) Co., Ltd
2	Petroleum Authority of Thailand
3	Charoen Pokphand Petrochemical Co., Ltd.
4	PSMT Co., Ltd.
5	Seagram (Thailand) Co., Ltd.
6	Darani Manufacturing Co., Ltd.
7	Emerson Electric (Thailand) Co., Ltd.
8	Siam Polystyrene Co., Ltd.
9	King's Import Export Co., Ltd.
10	N.P.V. Co., Ltd.
11	Siam Yamato Steel Co., Ltd.
12	Luen Shing Rice Co., Ltd.
13	H & T International Transport Ltd.
14	Chung Wai Manufactory Limited
15	Forest Board and Paper Ltd.
16	Sonish Starch Technology Co., Ltd.
17	Hanwa Thailand Co., Ltd.
18	S.Q.I. Petrochem Public Co., Ltd.
19	Thai Cane Paper Public Co., Ltd.
20	TCP-OXY Co., Ltd.
21	Eastern Garment Co., Ltd.
22	Tong Yang (I.K.I.) Ltd.

รายชื่อกลุ่มบริษัทเรือและตัวแทนเรือขนถ่ายสินค้าผ่านท่า (สินค้าตู้และสินค้าทั่วไป
ที่ทำเรือแหลมฉบัง)

ลำดับที่	ชื่อบริษัทเรือและบริษัทตัวแทนเรือ
1	Advance Container Lines (Pte) Ltd. C/O Eastern Maritime (Thailand) Ltd.
2	APL Co. PTE Ltd. (Thailand Branch)
3	Alteam Shipping Co., Ltd.
4	Atlantic Ocean Shipping & Trading Co., Ltd.
5	Asian Marine Commercial Co., Ltd.
6	Asian Navigation Co., Ltd.
7	Bangkok Seaway Co., Ltd.
8	Bangkok Marine Co.,Ltd.
9	Bara Shipping Agencies Co.,Ltd.
10	Barwil (Thailand) Ltd.
11	Ben Line Agencies (Thailand) Ltd.
12	China Shipping Container Line Co., Ltd. C/O China Shipping (B-K) Co., Ltd.
13	Cheng Lie Navigation Co.,Ltd.
14	Cosnam Shipping Co.,Ltd.
15	CSA Maritime Ltd.
16	Dongnama Shipping Co., Ltd. C/O Thailand Shipping Agencies
17	Evergreen Marine Corporation (Taiwan) Co., Ltd. C/O Evergreen Star (Thailand) Ltd.
18	Eastern Maritime (Thailand) Ltd.
19	Erawan Shipping Services Co., Ltd.
20	Esso (Thailand) Public Co., Ltd.
21	F.H. Bertling (Thailand) Co., Ltd.
22	Green Siam Co., Ltd.
23	Global Container Line Co.,Ltd.
24	Gold Ship Co.,Ltd.

รายชื่อกลุ่มบริษัทเรือและตัวแทนเรือขนถ่ายสินค้าผ่านท่า (สินค้าตู้และสินค้าทั่วไป
ที่ทำเรือแหลมฉบัง) (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อบริษัทเรือและบริษัทตัวแทนเรือ
25	Gunkul Trading and Agency Co., Ltd.
26	Gulf Agency (Thailand) Co., Ltd.
27	Heung-A Shipping C/O Bara Shipping Agencies Co., Ltd.
28	Hub Marine Pte. Ltd. C/O Lotus Container Lines. Co., Ltd.
29	Hyundai Merchant Marine (Thailand) Co.,Ltd.
30	Inchcape Shipping Services (Thailand) Ltd.
31	ISS Shipping (Thailand) Ltd.
32	Jutha Maritime Public Co., Ltd.
33	Jardine Pacific (Thailand) Ltd.
34	K Line (Thailand) Ltd.
35	Kawasaki Kisen Kaisha Ltd. Agents C/O K Line (Thailand) Ltd.
36	Korea Marine Transport Co., Ltd. C/O Sealite Shipping Agency Co.. Ltd.
37	Lloyd Triestino (Thailand) Ltd.
38	Leo Maritime Agencies Co.. Ltd.
39	Liner Class Co.,Ltd.
40	Lotus Container Lines. Co., Ltd.
41	Maersk Bangkok Branch.
42	MISC Agencies (Thailand) Co.,Ltd.
43	MSC Shipping (Thailand) Co., Ltd.
44	Mitsui O.S.K. Lines(Thailand)Co.,Ltd.
45	Mediterranean Shipping(Thailand) Co.,Ltd.
46	Nam Yuen Yong Shipping Co.,Ltd.
47	New Econ Line (Thailand) Co.,Ltd.
48	Newship Agencies (Thailand) Co., Ltd.
49	Ngow Hock Agency Co.,Ltd.

รายชื่อกลุ่มบริษัทเรือและตัวแทนเรือขนถ่ายสินค้าผ่านทาง (สินค้าตู้และสินค้าทั่วไป
ที่ทำเรือแหลมฉบัง) (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อบริษัทเรือและบริษัทตัวแทนเรือ
50	NYK Shipping Service (Thailand) Co., Ltd.
51	NYK Transport Service (Thailand) Co., Ltd.
52	OOCL (Thailand) Ltd.
53	P & O Nedlloyd B.V.(Thailand Branch)
54	PB Agencies Co.,Ltd.
55	Pendulum Express Lines Pte. Ltd. C/O Jardine Pacific (T) Ltd.
56	Richfield Marine Agencies (S) Pte., Ltd. C/O Liner Class Co., Ltd.
57	Pearl Shipping Services Co., Ltd.
58	Poon Phol Co., Ltd.
59	Precious Shipping Public Co., Ltd.
60	Prime Shipping Co., Ltd.
61	Sea-Chart & Agencies Co., Ltd.
62	Sea Link Shipping & Chartering Co., Ltd.
63	Sealite Shipping Co., Ltd.
64	Seaswift Shipping Services Co., Ltd.
65	Seaway Express Co., Ltd.
66	Siam Contrans Co., Ltd.
67	Skyline Shipping Services Co., Ltd.
68	Samudera Shipping Line LCD C/O Global Container Line Co., Ltd.
69	T.C.L.Broker & Agency Ltd.
70	T.S. Lines (Thailand) Co.Ltd.
71	Tai Sae Co., Ltd.
72	Thai Carriers Co.,Ltd.
73	Thai Commercial Line Co.,Ltd.
74	Thai India Corp., Ltd.

รายชื่อกลุ่มบริษัทเรือและตัวแทนเรือขนถ่ายสินค้าผ่านทาง (สินค้าตู้และสินค้าทั่วไป
ที่ทำเรือแหลมฉบัง) (ต่อ)

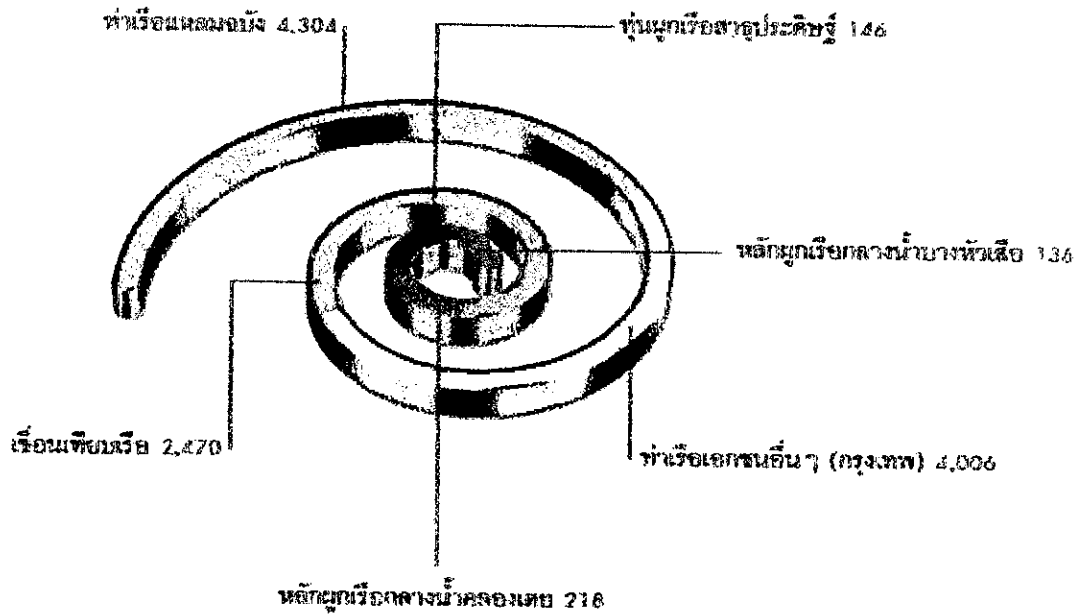
ลำดับที่	ชื่อบริษัทเรือและบริษัทตัวแทนเรือ
75	Thai Maritime Navigation Co.,Ltd.
76	Thai Rainbow Agencies Co.,Ltd.
77	Thai Shipping Agencies & Trading Co., Ltd.
78	Thai Shipping Co., Ltd.
79	The Bangkok Shipping Agency Ltd.
80	Thai Star Shipping Co., Ltd.
81	Thasos Shipping & Agency Co., Ltd.
82	Thoresen Thai Agencies Public Co., Ltd.
83	Transport & Freight Forwarding International Co., Ltd.
84	Uniseas Shipping Ltd.
85	United Thai Shipping Corp., Ltd.
86	United Asiatic Co., Ltd.
87	Universal Transportation Ltd.
88	Uniglory Marine Corporation Ltd. C/O Evergreen Star (Thailand) Co., Ltd.
89	Wallem Shipping (Thailand) Ltd.
90	Wellenius Wilhelmsen Lines As
91	Wan Hai Lines Ltd.
92	Yangming Marine Transport Corporation C/O Asian Navigation Co., Ltd.
93	Yong Long Steamship Co., Ltd. C/O Yong Long Siam Co., Ltd.
94	Zim Israel Navigation Co., Ltd. C/O Thai Star Shipping Co., Ltd.

ภาคผนวก จ
สถิติบริการเรือและสินค้า

สถิติบริการเรือและสินค้า

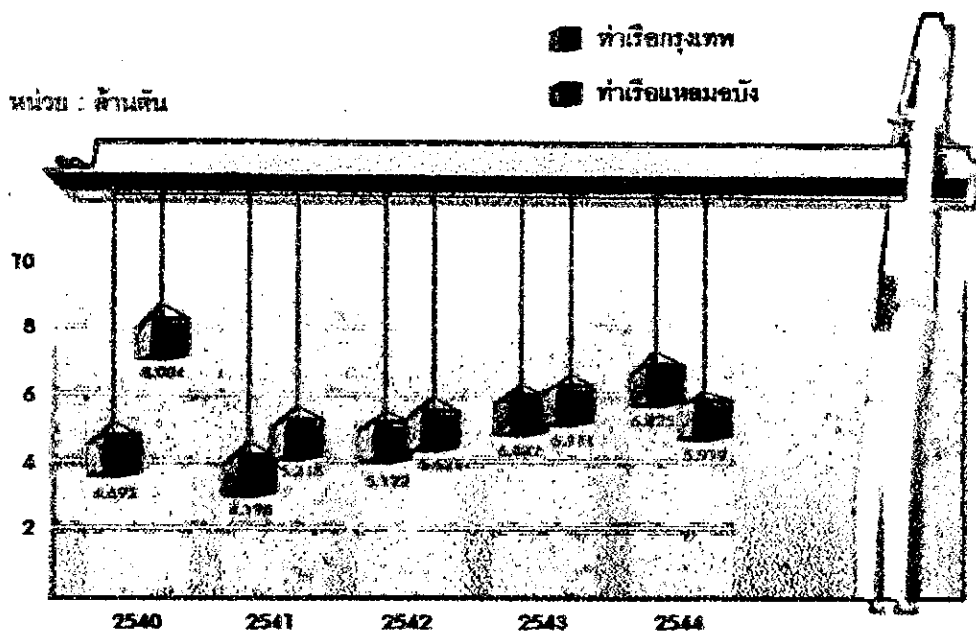
1. จำนวนเรือเข้า

ปีงบประมาณ	ทศวรรษ : เก้าสิบ				
	2540	2541	2542	2543	2544
1. ท่าเรือกรุงเทพ					
• เรือพาณิชย์เรือ	2,415	2,275	2,175	2,276	2,470
• หลักผูกเรือกลางน้ำคลองผด	305	227	194	221	218
• หลักผูกเรือกลางน้ำบางหัวเสือ	217	204	196	172	136
• ท่าผูกเรือสาธิตประติมากรรม	162	152	129	150	146
รวม	3,099	2,858	2,694	2,819	2,970
2. ท่าเรือเอกชนอื่น ๆ (กรุงเทพฯ)	2,432	2,231	3,150	4,239	4,006
3. ท่าเรือแหลมฉบัง	2,875	3,059	3,311	3,934	4,304



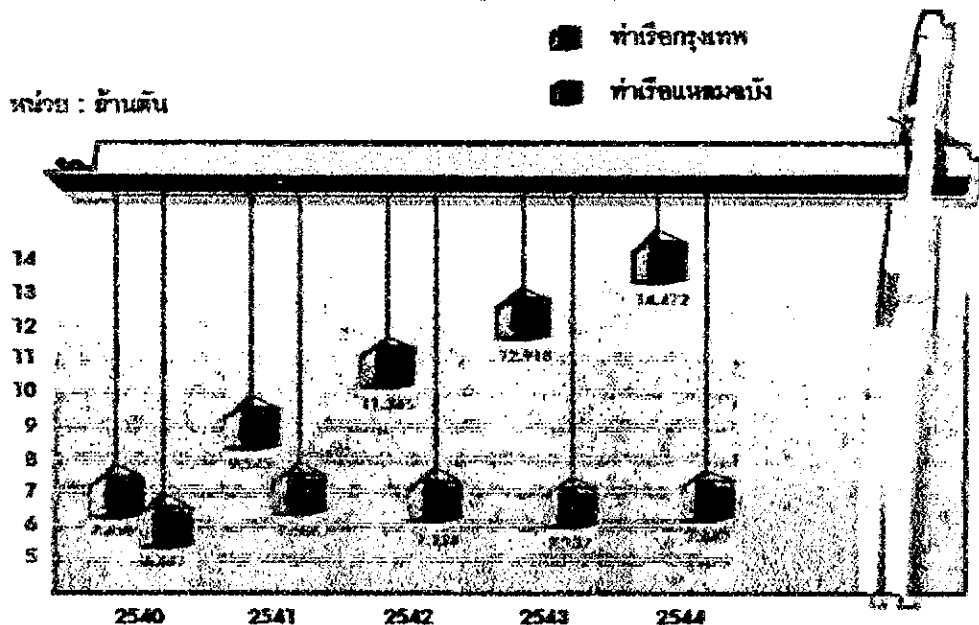
2. ปริมาณสินค้าเข้าท่าเรือกรุงเทพ-ท่าเรือแหลมฉบัง

ปีงบประมาณ	หน่วย : ล้านบาท				
	2540	2541	2542	2543	2544
ท่าเรือกรุงเทพ	8,004	5,318	5,621	8,111	5,919
ท่าเรือแหลมฉบัง	4,692	4,198	5,122	6,042	6,825



3. ปริมาณสินค้าออกท่าเรือกรุงเทพ-ท่าเรือแหลมฉบัง

ปีงบประมาณ	หน่วย : ล้านบาท				
	2540	2541	2542	2543	2544
ท่าเรือกรุงเทพ	6,697	7,606	7,224	7,137	7,440
ท่าเรือแหลมฉบัง	7,456	9,545	11,345	12,918	14,472

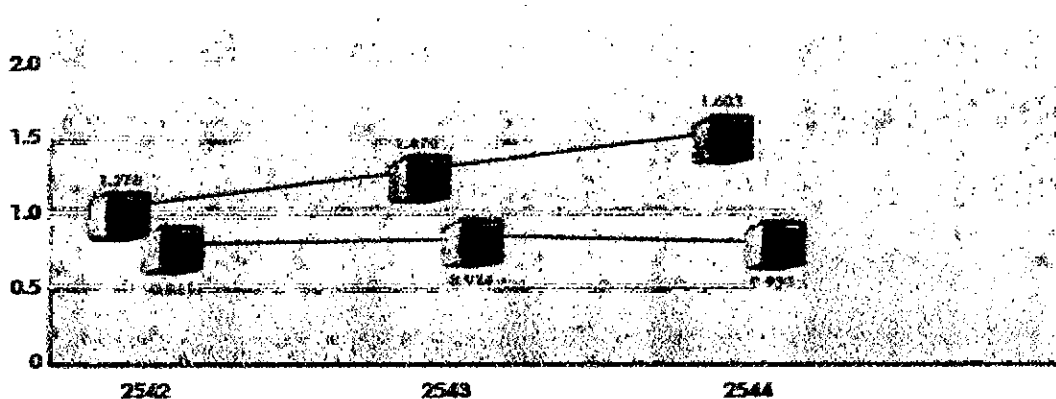


4. ปริมาณตู้รับค่าผ่านทางปีงบประมาณ 2542-2544

ปีงบประมาณ	หน่วย : ล้าน ท.อ.อ.		
	2542	2543	2544
ท่าเรือกรุงเทพ			
➔ ตู้บรรจุสินค้าขาเข้า	0.333	0.379	0.374
➔ ตู้บรรจุสินค้าขาออก	0.548	0.555	0.556
รวม	0.881	0.934	0.930
ตู้เปล่า (ขาเข้า-ขาออก)	0.171	0.140	0.140
ท่าเรือแหลมฉบัง			
➔ ตู้บรรจุสินค้าขาเข้า	0.320	0.405	0.450
➔ ตู้บรรจุสินค้าขาออก	0.898	1.065	1.153
รวม	1.218	1.470	1.603
ตู้เปล่า (ขาเข้า-ขาออก)	0.538	0.635	0.709

■ ท่าเรือกรุงเทพ ■ ท่าเรือแหลมฉบัง

หน่วย : ล้าน ท.อ.อ.



ภาคผนวก ช
โครงการพัฒนาของ ทลจ.

โครงการพัฒนาของ ทลจ. และขีดความสามารถของ ทลจ.

1. โครงการ ทลจ. ชั้นที่ 2 (Basin 2)

จากความสำเร็จในการดำเนินงานโครงการท่าเรือแหลมฉบัง ชั้นที่ 1 ทำให้มีปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยในปีงบประมาณ 2540 มีจำนวนตู้สินค้าผ่านท่าถึง 1,036 ล้าน TEU รัฐบาลจึงมีนโยบายให้การทำเรือแห่งประเทศไทย เร่งรัดพัฒนาโครงการก่อสร้างท่าเรือแหลมฉบัง ชั้นที่ 2 เป็นโครงการเร่งด่วน ให้สามารถเปิดดำเนินการท่าเทียบเรือท่าแรกได้ภายในต้นปี 2543

การทำเรือฯ ได้ว่าจ้างกลุ่มบริษัทวิศวกรที่ปรึกษา (PATD) ประกอบด้วยบริษัท Pacific Consultants International, บริษัท Dorsch Consult Ingenieurgesellschaft mbH, บริษัท Asean Engineering Consultants และ บริษัท Team Consulting Engineer ทำการศึกษาสำรวจ และออกแบบโครงการก่อสร้างท่าเรือแหลมฉบังชั้นที่ 2 ระยะที่ 1

โครงการก่อสร้างท่าเรือแหลมฉบัง ชั้นที่ 2 เป็นโครงการระยะกลาง เพื่อขยายขีดความสามารถของท่าเรือแหลมฉบัง ให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางทะเลของประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยให้มีขีดความสามารถรับเรือตู้สินค้าขนาดใหญ่ที่มีระวางขนับน้ำ 80,000 DWT บรรทุกตู้สินค้าได้มากกว่า 4,000 TEU ซึ่งเป็นเรือตู้สินค้าขนาด Post panamax โครงการก่อสร้างแบ่งออกเป็นระยะ ๆ คาดว่าจะใช้เวลาในการพัฒนาประมาณ 10 ปี โดยประกอบด้วยท่าเทียบเรือชุด C (C0 – C3) และท่าเทียบเรือชุด D (D1 – D3)

1.1 โครงการก่อสร้าง ทลจ. ชั้นที่ 2 ระยะที่ 1 ประกอบด้วย

งานขุดลอก (Dredging) โดยขุดลอกร่องน้ำเดินเรือเดิมจากความลึก 14 เมตร ที่ระดับทะเลปานกลาง (MSL) เป็นความลึก 16 เมตร (MSL) รวมทั้งขุดลอกความลึกของแอ่งจอดเรือที่ 2 ที่ระดับ 16 เมตร (MSL) ด้วย

งานถมทะเล (Reclamation) พร้อมก่อสร้างเขื่อนหินกันดิน (Revetment) เพื่อก่อสร้างเป็นท่าเทียบเรือ

งานก่อสร้างเขื่อนกันคลื่น (Break Water) ต่อจากของเดิมออกไปอีกประมาณ 1,900 เมตร

งานก่อสร้างเขื่อนเทียบเรือ (Quay Wall) ชนิด Caisson ด้านท่าเทียบเรือชุด C ยาว 1,800 เมตร และท่าเทียบเรือโดยสาร (C0) และเรือบริการที่สู่ปลายทางจอดเรือ Basin ที่ 2 ความยาวหน้าท่า 400 เมตร และ 100 เมตร ตามลำดับ รวมเป็นความยาว 500 เมตร ซึ่งเป็นความกว้างของแอ่งจอดเรือ

งานก่อสร้างท่าเทียบเรือตู้สินค้า (ท่าเทียบเรือ C3) จำนวน 1 ท่า ความยาวหน้าท่า 500 เมตร พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับปริมาณตู้สินค้า 0.6 ล้าน TEU/ปี ก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อเดือนมกราคม 2543

งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภคอื่น ๆ เช่น ระบบไฟฟ้า ประปา ทางรถไฟ และเครือข่ายถนนภายในเขตท่าเรือ

1.2 ความคืบหน้าโครงการก่อสร้าง ทลจ. ชั้นที่ 2 ระยะที่ 1 มีดังนี้

* กทท. ได้จ้าง บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) เพื่อก่อสร้างโครงการ ทลจ. ชั้นที่ 2 ระยะที่ 1 สำหรับงานพื้นฐาน ส่วนแรก (Basic Work) ในวงเงิน 8,412,690 ล้านบาท และงานที่สงวนไว้ (Optional Work) ในวงเงิน 1,679,775 ล้านบาท และได้ลงนามในสัญญาจ้างกับกลุ่มบริษัทที่ปรึกษา Pacific Consultants International เพื่อทำหน้าที่ควบคุมการก่อสร้างฯ ในวงเงิน 353,360 ล้านบาท และค่าเงินชดเชยกรณีราคาเปลี่ยนแปลง (ค่า k) ในวงเงิน 252,381 ล้านบาท รวมวงเงินทั้งสิ้น 10,698,206 ล้านบาท โครงการ ทลจ. ชั้นที่ 2 ประกอบด้วย ท่าเทียบเรือตู้สินค้า 6 ท่า ท่าเทียบเรือโดยสาร 1 ท่า

* โดยบริษัท อิตาเลียนไทยฯ ได้ดำเนินการก่อสร้างตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2540 ปัจจุบันการก่อสร้างโครงการ ทลจ. ชั้นที่ 2 ระยะที่ 1 ได้ก่อสร้างแล้วเสร็จตั้งแต่วันที่ 22 ธันวาคม 2543 โดยปริมาณงานที่เกิดขึ้นจริง ณ วันที่ 31 มกราคม 2543 ร้อยละ 82.02 ในขณะที่ปริมาณงานตามแผนร้อยละ 75.78 ซึ่งเร็วกว่าแผนร้อยละ 6.24

เวลาการเริ่มประกอบท่าเทียบเรือต่าง ๆ ในโครงการ ทลจ. ชั้นที่ 2

ระยะที่	ท่าเทียบเรือ	ความยาวหน้าท่า	ปีที่เปิดดำเนินการ	ขีดความสามารถ (TEU)
1	ท่าเทียบเรือโดยสาร C0	400 เมตร	2545	-
2	ท่าเทียบเรือตู้สินค้า C3	500 เมตร	มกราคม 2546	600,000
3	ท่าเทียบเรือตู้สินค้า C2	500 เมตร	2547	500,000
4	ท่าเทียบเรือตู้สินค้า C1	700 เมตร	2548	700,000
5	ท่าเทียบเรือตู้สินค้า D3	500 เมตร	2550	500,000
6	ท่าเทียบเรือตู้สินค้า D2	500 เมตร	2552	500,000
7	ท่าเทียบเรือตู้สินค้า D1	700 เมตร	2553	700,000

2. โครงการ ทลจ. ชั้นที่ 3 (Basin 3)

โครงการชั้นที่ 3 ต้องเริ่มศึกษา สำรองและออกแบบ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เพื่อให้สามารถเริ่มก่อสร้างได้ในปี พ.ศ. 2551 และสามารถดำเนินการท่าแรกได้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีขีดความสามารถรองรับปริมาณตู้สินค้าได้ไม่น้อยกว่า 3.4 ล้าน TEU/ปี ในปี พ.ศ. 2563

3. โครงการตามงบประมาณปี 2544 / 2545

1) โครงการซื้อเรือรับเชือกชนิดไฟเบอร์ (Fi-bre) จำนวน 2 ลำ เนื่องจากในปัจจุบัน ทลจ. มีเรือรับเชือก 1, 2, 3 และ 4 เรือรับเชือก 1 และ 2 เป็นเรือเก่าที่โอนย้ายมาจากท่าเรือพาณิชย์สัตหีบ มีอายุการใช้งาน 19 ปี ปัจจุบันอยู่ในสภาพทรุดโทรม ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษาสูง ส่วนเรือรับเชือก 3 และ 4 เริ่มใช้งานตั้งแต่เปิด ทลจ. (พ.ศ. 2534) ใช้งานมานาน 8 ปี จึงเห็นควรจัดซื้อเรือรับเชือกชนิดไฟเบอร์ จำนวน 2 ลำ เพื่อทดแทนเรือรับเชือก 1 และ 2 ที่เสื่อมสภาพการใช้งาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับสภาพงานยิ่งขึ้น ดำเนินการจัดซื้อโดยวิธีประกวดราคาโดยใช้งบประมาณปี 2544 จำนวน 6,000,000 บาท

2) โครงการก่อสร้าง ทลจ. ชั้นที่ 2 ระยะที่ 1 (โครงการต่อเนื่องปีงบประมาณ 2540 - 2546) โดยในปีงบประมาณ 2545 - 2546 เป็นช่วงระยะเวลาบำรุงรักษาภายหลังการก่อสร้างแล้วเสร็จเป็นระยะเวลา 2 ปี ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายดังนี้

ปีงบประมาณ 2545	7,234,000.00	บาท
ปีงบประมาณ 2546	3,617,000.00	บาท
รวมทั้งสิ้น	10,851,000.00	บาท

4. โครงการที่อยู่ระหว่างการพัฒนา

- 1) โครงการที่อยู่ระหว่างการพัฒนาในโครงการ ทลจ. ชั้นที่ 1 ได้แก่
 - ๓ ท่าเทียบเรือ A3 (ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป) อยู่ระหว่างการพัฒนาให้เป็นท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการร่างเอกสารการประกวดราคาเพื่อหาเอกชนลงทุนก่อสร้าง บริหารและประกอบการ คาดว่าจะสามารถเปิดดำเนินการได้ในปี พ.ศ. 2546
 - ๔ ท่าเทียบเรือ A0 (ท่าเทียบเรือชายฝั่ง) อยู่ระหว่างการศึกษาค่าความเป็นไปได้ในการลงทุนพัฒนาให้เป็นท่าเทียบเรือชายฝั่ง ซึ่งจะต้องมีการขุดลอกพื้นที่บริเวณกันแอ่งจอดเรือที่ 1 และสร้างเขื่อนเทียบเรือพร้อมทั้งปรับปรุงพื้นที่หลังท่า เพื่อรองรับเรือขนส่งสินค้าภายในประเทศ

2) โครงการที่อยู่ระหว่างการพัฒนาในโครงการ ทลจ. ชั้นที่ 2 ได้แก่

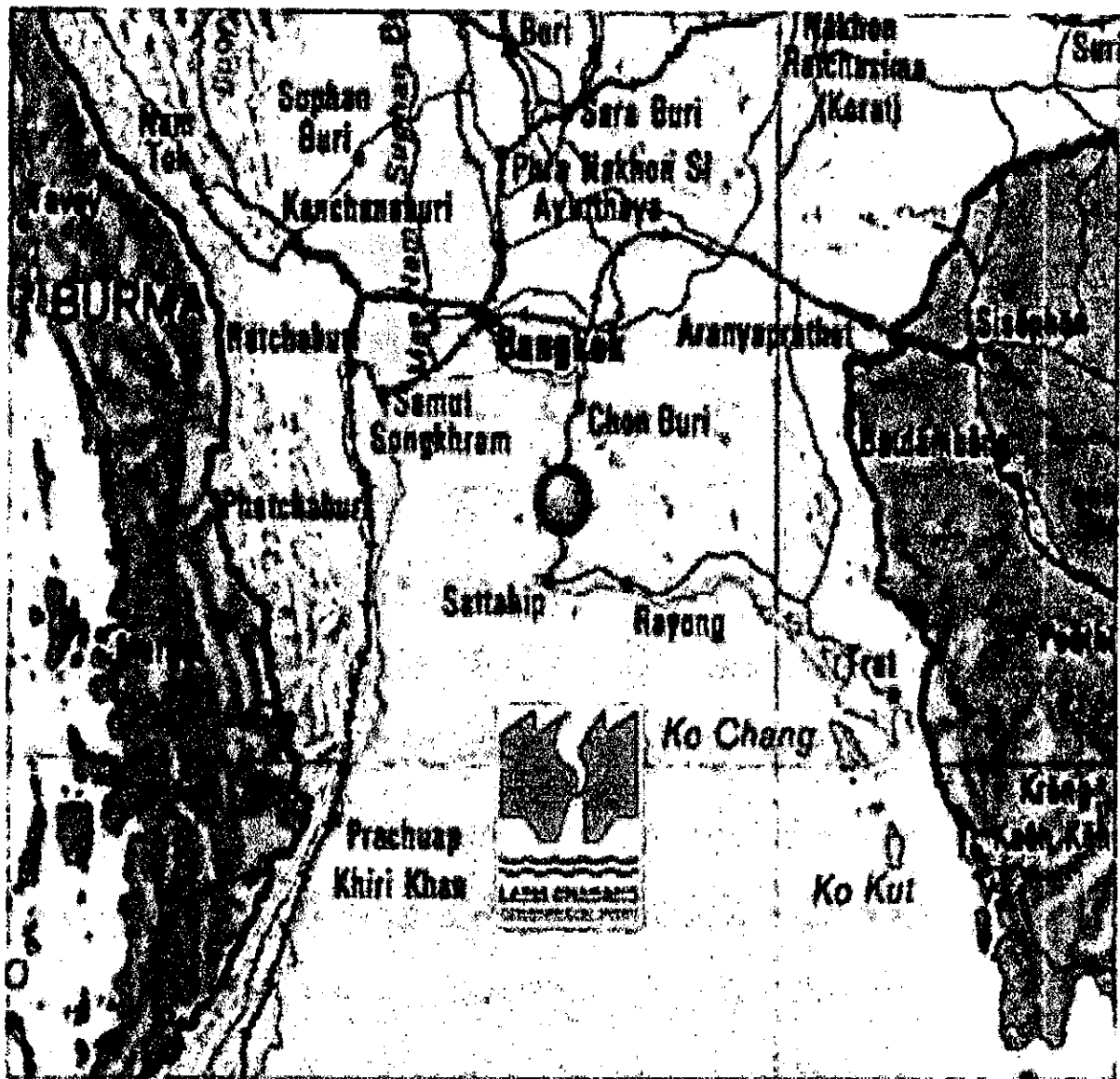
* ท่าเทียบเรือ C3 (ท่าเทียบเรือตู้สินค้า) เป็นท่าเทียบเรือท่าแรกของโครงการ ทลจ. ชั้นที่ 2 ซึ่งมีความยาวหน้าท่า 500 เมตร ความกว้างของท่าเทียบเรือ 450 เมตร ความลึกหน้าท่า 16 เมตร (MSL) จากระดับทะเลปานกลาง ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างฝ่ายบริหารประสานงานกับ บริษัท ไทยเดินเรือทะเล จำกัด เกี่ยวกับการที่บริษัทฯ สนใจจะเข้าเป็นผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ C3

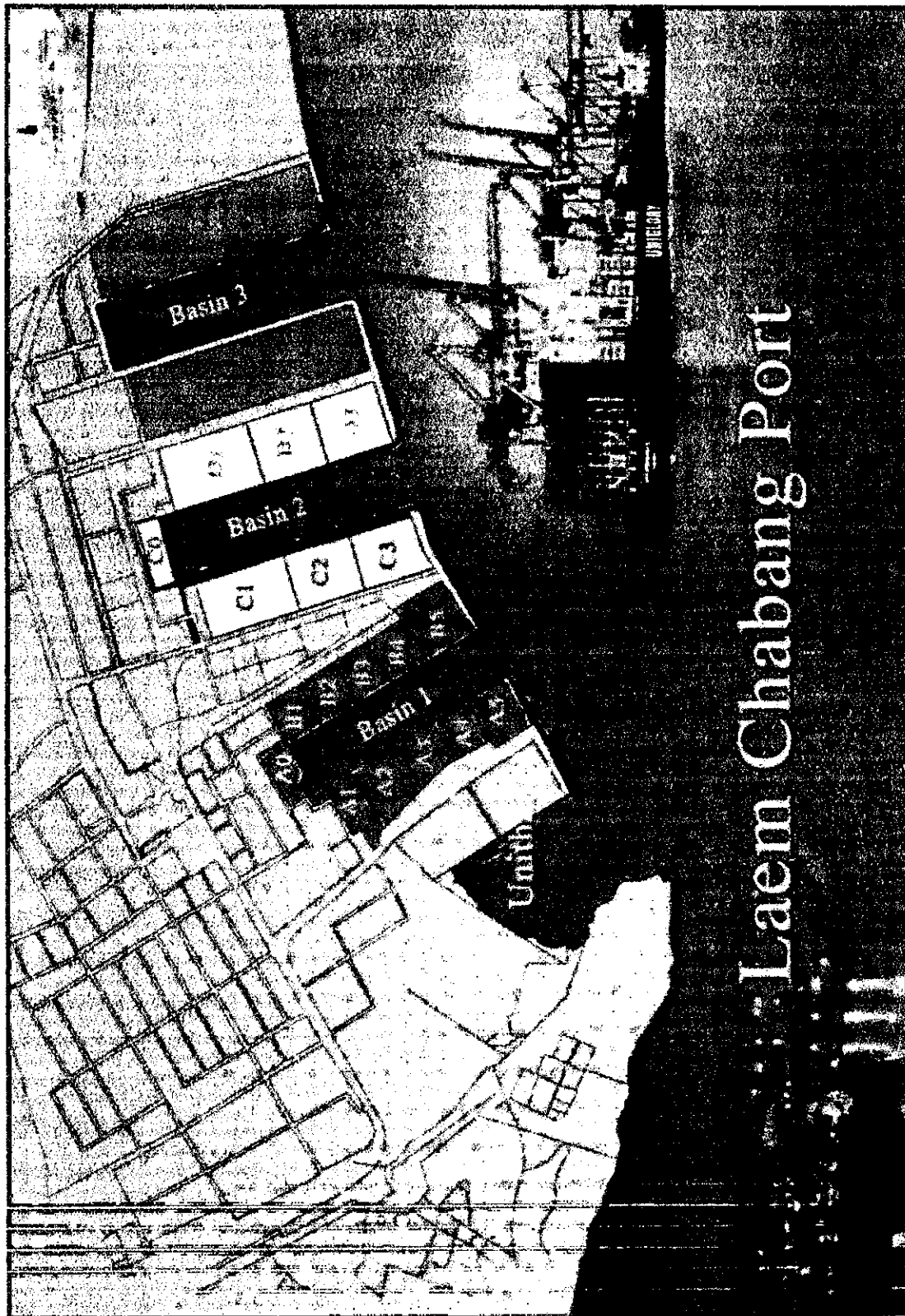
* ท่าเทียบเรือ C2 (ท่าเทียบเรือตู้สินค้า) ทลจ. ได้ก่อสร้างเฉพาะเขื่อนเทียบเรือ (Quay Wall) ความยาว 500 เมตร ส่วนพื้นที่บนท่าเทียบเรือได้ถมทรายไว้ เพื่อให้เอกชนเข้ามาลงทุนพัฒนาเพิ่มเติมต่อไป ตามแผนงานคาดว่าจะสามารถเริ่มออกประกาศประกวดราคาได้ในเดือนกุมภาพันธ์ 2545 และจะสามารถเปิดดำเนินการได้ภายในปี พ.ศ. 2547

* ท่าเทียบเรือ C0 (ท่าเทียบเรือโดยสาร) ความยาวหน้าท่า 400 เมตร ความกว้าง 250 เมตร ความลึก 16 เมตร (MSL) ทลจ. ได้ก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานแล้วเสร็จในปี 2543 ซึ่ง กทท. จะได้ดำเนินการประกวดราคาหาเอกชนมาลงทุนประกอบการเป็นท่าเทียบเรือโดยสาร ดดยกำหนดเงื่อนไขให้เอกชนลงทุนเพิ่มเติมบางส่วน ได้แก่ อาคารที่พักผู้โดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ คาดว่าจะสามารถเริ่มออกประกาศประกวดราคาได้ในเดือนกรกฎาคม 2544 และสามารถเปิดดำเนินการได้ภายในปี 2545

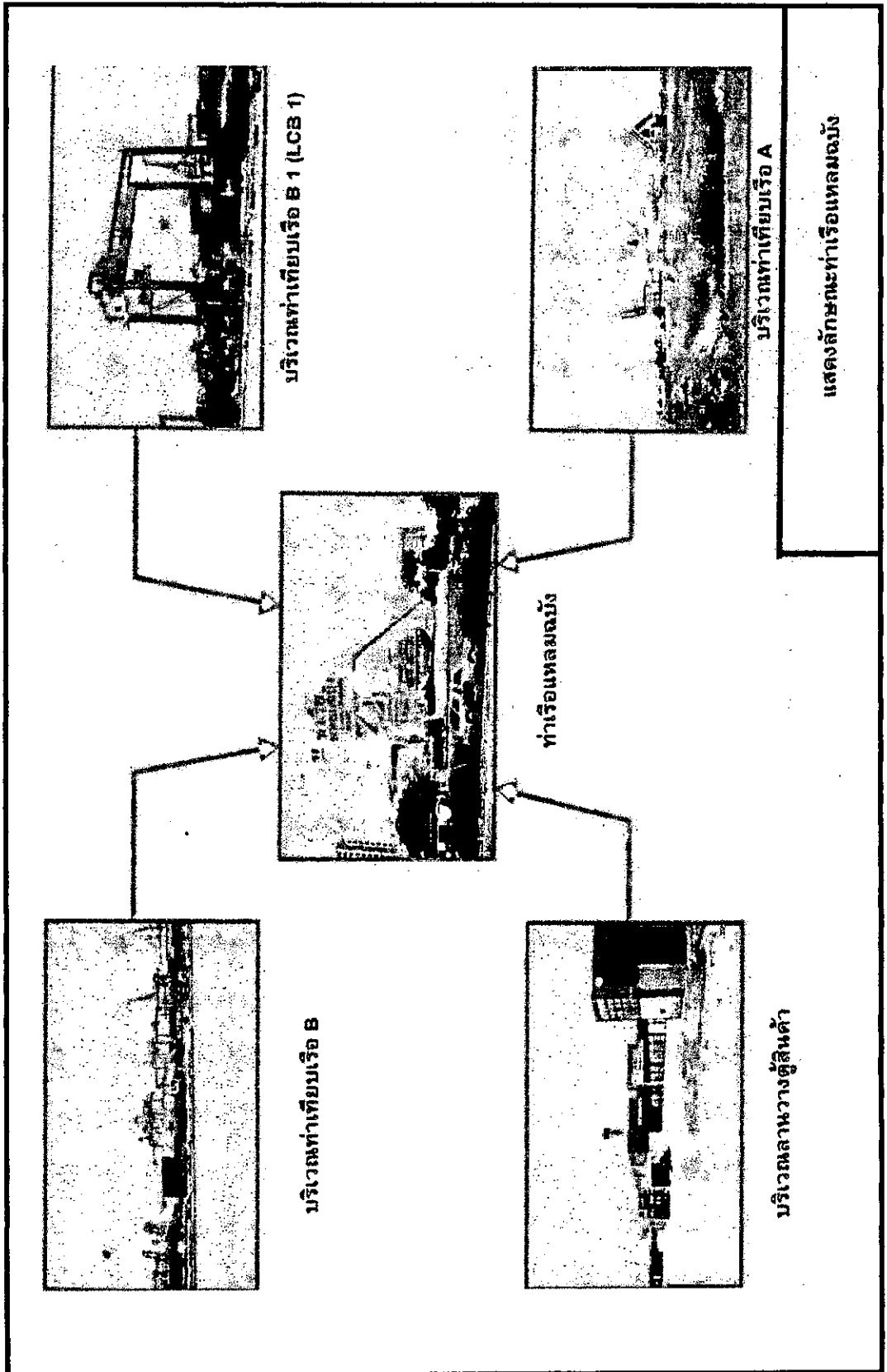
ภาคผนวก ซ
ภาพประกอบของท่าเรือแหลมฉบัง

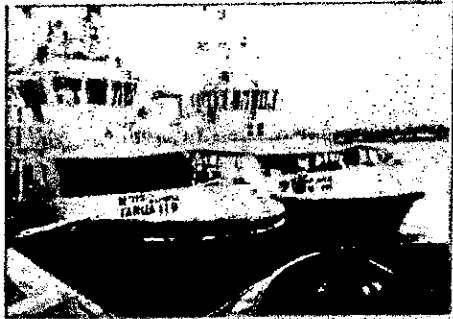
ที่ตั้งของท่าเรือแหลมฉบัง



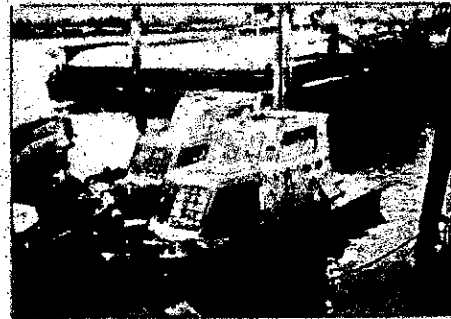


Laem Chabang Port





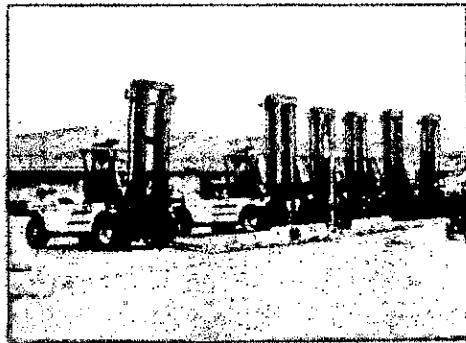
เรือลากจูง



เรือรับเชื้อ



รถเดิน

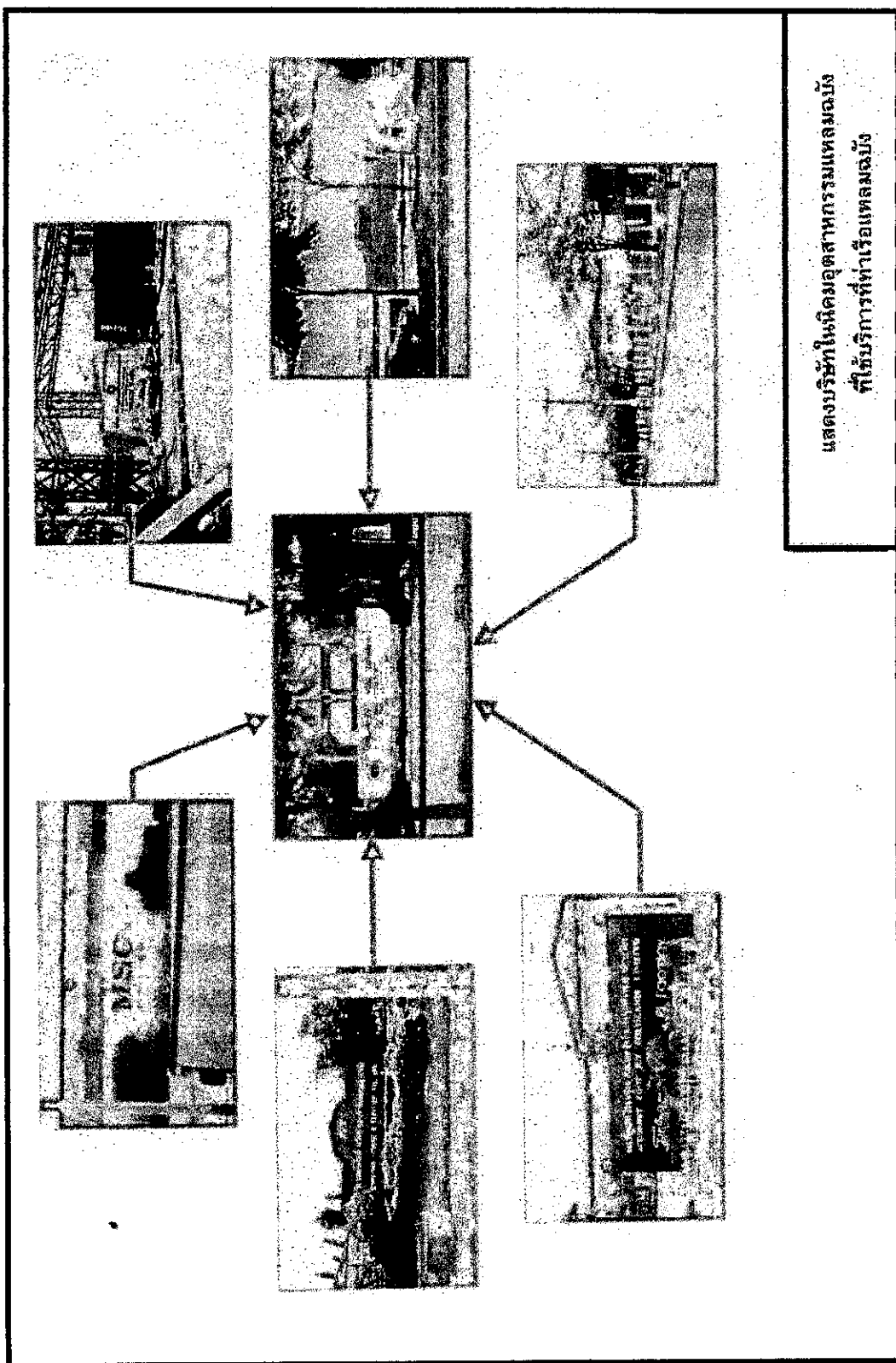


รถยกขนาด 1 ตัน



รถยกเล็ก

ลักษณะเรือบริการและเครื่องมือที่รุนแรง
ของท่าเรือ



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางวาสนา แพทยานนท์
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พ.ศ. 2521
สถานที่ทำงาน	บริษัท ซีชาร์ท แอนด์ เอเยนซีส์ จำกัด(ขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ)
ตำแหน่ง	กรรมการบริษัท