



คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง*

SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION AT LAEM CHABANG PORT TERMINAL

ยูจินจงยง ยี*, ชินโนส วิสิษฐนิติกิจา

Eugenechungyeoung Yee*, Chinnaso Visitnitikija

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Master of Business Administration, Graduate School Kasem Bundit University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: eugene.yee38@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าเรือฯ ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือฯ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือฯ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง จำนวน 400 ราย เลือกแบบใช้โปรแกรมคำนวณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยการทดสอบสมมติฐานแบบ One-Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าเรือฯ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีระหว่างอายุ 31 - 40 ปี จบระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท มาใช้บริการที่สถานประกอบการ EVERGREEN คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือฯโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือฯ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าเรือฯที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการท่าเรือฯอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ควรพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ท่าเทียบเรือ ระบบขนถ่ายสินค้า และวางระบบการดำเนินงานที่มีมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอในการให้บริการเพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจในการใช้บริการ, ท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง

Abstract

This research aimed to examine the service quality of Laem Chabang Port Terminal and its influence on customer satisfaction. Specifically, it investigated satisfaction levels across different demographic groups and analyzed the impact of service quality dimensions on overall satisfaction. The study employed a quantitative research design with a sample of 400 users of Laem Chabang Port Terminal, selected through a sampling calculation program. Data were collected using a structured questionnaire, and statistical analyses included percentage, mean, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. The findings revealed that the majority of respondents were male, aged 31-40 years, held a bachelor's degree, employed as company staff or laborers, earned an average monthly income of 20,000-30,000 baht, and primarily used services at the EVERGREEN terminal. Overall, both service quality and customer satisfaction were rated at a high level. Comparisons by age, education, occupation, and monthly income indicated statistically significant differences in satisfaction at the 0.05 level. Moreover, service quality was found to have a significant influence on customer satisfaction at the 0.05 level.

Keywords: Service Quality, Service Satisfaction, Laem Chabang Port Terminal

บทนำ

การขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ ทำเรื่อนับว่าเป็นองค์ประกอบหลักของการขนส่ง สินค้าและมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการค้าระหว่างประเทศในฐานะที่เปรียบเสมือนประตูการค้าที่สำคัญและเป็นจุดผ่านเข้า-ออกของสินค้า (YRU e-Learning, 2564) ก่อให้เกิดการจ้างงานเป็นแหล่ง รายได้ที่สำคัญของรัฐ และแหล่งเงินตราต่างประเทศ และยังส่งผลให้เกิดธุรกิจอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ตัวแทนออกของ กิจการโลจิสติกส์ เป็นต้น เป็นกลไกที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2559) สำหรับประเทศไทยนั้นมีท่าเรือสินค้าถึง 147 แห่ง แต่มีท่าเรือสินค้าเพียง 10 กว่าแห่งเท่านั้นที่มีกิจกรรมการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เช่น ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือกรุงเทพ ท่าเรือเคอรี สยามซี พอร์ต ท่าเรือสงขลา เป็นต้น (สุนันทา เจริญปัญญา ยิ่ง, 2559) ซึ่งท่าเรือแหลมฉบังซึ่งเป็นท่าเรือหลักของประเทศ ปัจจุบันมีปริมาณการจัดการตู้คอนเทนเนอร์มากกว่า 7 ล้าน TEUs ต่อปี หรือคิดเป็นประมาณ 54% ของการค้าระหว่างประเทศทั้งหมดของไทยนับเป็นการยกระดับความสำคัญเชิงเศรษฐกิจอย่างชัดเจน (TRADLINX, 2568) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าท่าเรือแหลมฉบังจะมีความสำคัญอย่างสูง แต่ยังมีปัญหาในการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการและตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เช่น การขนถ่ายสินค้าล่าช้า ขั้นตอนเอกสารที่ซับซ้อน การขาดความสม่ำเสมอในการบริการ และข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจลดระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจงานให้บริการ ซึ่งธุรกิจงานให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็เป็นส่วนที่ประเมินการให้บริการ การประเมินเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือเข้ารับบริการ ซึ่งผลการเปรียบเทียบของการทำงาน



ของผู้ให้บริการว่ามีคุณภาพมากพอหรือไม่ ถ้าหากระดับผลที่ได้รับจากการบริการตรงตามความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้เกิดความพึงพอใจทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง (ฉัตร โชติช่วง, 2564)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของท่าเรือเอกชนแหลมฉบังและคุณภาพการให้บริการในมุมมองของตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าที่เข้าไปใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พบคือกระบวนการให้บริการบางด้านยังขาดประสิทธิภาพ เช่น ความล่าช้าในการขนถ่ายสินค้า การจัดการเอกสารที่ซับซ้อน และความไม่สม่ำเสมอของมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง เพื่อทำความเข้าใจถึงการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้ที่ใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง เลือกใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ของ Cochran, W. G. ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ใช้สูตร $n = P(1-P)(Z^2)/(e^2)$ เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง P = ค่าความน่าจะเป็นของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ (ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% z มีค่าเท่ากับ 1.96) $n = (.50)(1-.50)(1.96^2)/(0.05^2) = 384.16$ แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทางผู้ศึกษาจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ราย การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ W.G.Cochran (Cochran, W. G., 1997) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราและผลงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำร่างแบบสอบถามนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่งถ้ามีข้อแก้ไขดำเนินการตามคำแนะนำหลังจากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถาม

5. ตรวจสอบความเที่ยงตรงและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับลูกค้าไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach, J., 1984) ได้ค่าเท่ากับ 0.887 ถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองระหว่างเดือนธันวาคม 2567 ถึงเดือนมีนาคม 2568 จากลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย ที่เคยลงทุนในกองทุนรวมและการรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อได้

2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางที่โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t-test, F-test (One - Way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า

ผลการศึกษาคคุณภาพการให้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามส่วนบุคคล แสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

	แสดงข้อมูลทั่วไป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	258	65
	หญิง	142	35
	รวม	400	100
อายุ	20-30 ปี	149	37
	31-40 ปี	168	42
	41-50 ปี	40	10
	50 ปี ขึ้นไป	43	11
	รวม	400	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	171	43
	ปริญญาตรี	229	57
	รวม	400	100



ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

แสดงข้อมูลทั่วไป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อาชีพ	ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	88	22
	รับจ้าง/พนักงานบริษัท	247	62
	อื่นๆ	65	16
	รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 20,000 บาท	68	17
	20,000 - 30,000 บาท	212	53
	30,001 - 40,000 บาท	76	19
	40,001 - 50,000 บาท	27	7
	มากกว่า 50,000 บาท	17	4
	รวม	400	100
สถานประกอบการที่ใช้บริการ	LCMT	51	13
	LCB1	57	14
	EVERGREEN	144	36
	ESCO	42	11
	TIPS	33	8
	LCIT	37	9
	HUTCHISON PORT	35	8
	อื่นๆ	1	1
รวม	400	100	

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกได้เป็นเพศชาย จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และเป็นเพศหญิงจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35 จำแนกได้เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีมากที่สุด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37 อายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 จำแนกได้เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 43 จำแนกได้เป็นผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทมากที่สุด จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาเป็นอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และอื่น ๆ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16 จำแนกได้เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยระหว่าง 20,000 - 30,000 บาทมากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4 จำแนกตามสถานประกอบการที่ใช้บริการ EVERGREEN มากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาเป็น LCB1 จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14 LCMT จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ESCO จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11

LCIT จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9 HUTCHISON PORT จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8 TIPS จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1

2. คุณภาพการให้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงคุณภาพการให้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.41	0.31	มาก
ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.35	0.34	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.37	0.29	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.35	0.34	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.42	0.29	มาก
รวม	4.38	0.31	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบังโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน มีระดับความสำคัญทุกด้าน สามารถเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง สามารถแสดงได้ดัง ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.38	0.32	มาก
การให้บริการอย่างทันเวลา	4.36	0.34	มาก
การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.42	0.29	มาก
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.35	0.35	มาก
การให้บริการที่ก้าวหน้า	4.41	0.31	มาก
รวม	4.38	0.32	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง จากการศึกษาข้อมูล มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบังใน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่ก้าวหน้าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	การตัดสินใจ		Sig	ผลการทดสอบ
	t	F		
เพศ	1.09		.276	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	6.47		.000*	แตกต่าง
อายุ		23.26	.000*	แตกต่าง
อาชีพ		3.47	.032*	แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		11.97	.000*	แตกต่าง
สถานประกอบการที่มาใช้บริการ		1.31	.244	ไม่แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบังที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์คูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง

คูณภาพการให้บริการ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	ผลการทดสอบ
(Constant)	.263	.051		5.214	.000	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.591	.020	.667	30.087	.000**	มี
ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	.293	.010	.360	28.52	.000**	มี
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.071	.016	.075	4.536	.000**	มี
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.293	.010	.359	28.557	.000**	มี
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	.104	.022	.108	4.811	.000**	มี

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า คูณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง พบว่าคูณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองต่อลูกค้า ด้านความไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีระหว่างอายุ 31 - 40 ปี จบระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท มาใช้บริการที่สถานประกอบการ EVERGREEN และ 2) คุณภาพการให้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน มีระดับความสำคัญมากทุกด้าน สามารถเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองต่อลูกค้า ด้านความไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการท่าเรือ เอกชน แหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิ อยู่สวัสดิ์ ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือต่วนเจ้าพระยา (ชลธิ อยู่สวัสดิ์, 2564) และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัช คำแจ็ก และวิลาสินี จินตลิตติ ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองต่อลูกค้า ด้านความไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา (ชัยวัช คำแจ็ก และวิลาสินี จินตลิตติ, 2567)

ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบังใน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่ก้าวหน้าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพรรณ นิตติการ ที่พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขนส่งผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบโดยรวมอยู่ในระดับมาก (วรพรรณ นิตติการ, 2564)จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบังที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภลักษณ์ ศรีวิไล และอมรา ดอกไม้ ที่พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อโยธยา (ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และอมรา ดอกไม้, 2563) และสอดคล้องกับงานวิจัยของปณิดา งามตุล ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัท อินเตอร์ เอ็กเพรสโลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน (ปณิดา งามตุล, 2568) และข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบังที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติอำพล สุดประเสริฐ และคณะ ที่พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมี



ความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมที่แตกต่างกัน (กิตติอำพล สุดประเสริฐ และคณะ, 2567)

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์สร้างเป็นโมเดลเชิงปฏิบัติ ที่มุ่งเน้นปัจจัยสำคัญ เช่น ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองที่รวดเร็ว (Responsiveness) และการเข้าใจลูกค้า (Empathy) เนื่องจากพบว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โมเดลดังกล่าวจะช่วยให้ผู้บริหารท่าเรือมีเครื่องมือที่ชัดเจนในการวางแผนและปรับปรุงบริการได้อย่างเป็นระบบ และควรมีการการจذبและพัฒนาศักยภาพพนักงานด้านการบริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ หรือระบบ AI Chatbot มาใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า และจัดทำระบบวัดและติดตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลลัพธ์มาพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างสม่ำเสมอ

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง สรุปได้ 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีระหว่างอายุ 31 - 40 ปี จบระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท มาใช้บริการที่สถานประกอบการ EVERGREEN และ 2) คุณภาพการให้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน มีระดับความสำคัญมากทุกด้าน สามารถเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบังใน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่ก้าวหน้าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าเรือเอกชนแหลมฉบังที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง มีด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสนองต่อลูกค้า ด้านความไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการท่าเรือเอกชนแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้บริหารควรพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ท่าเทียบเรือ ระบบขนถ่ายสินค้า และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ทันสมัยและรองรับปริมาณการให้บริการที่เพิ่มขึ้น และควรเพิ่มป้ายสัญลักษณ์และข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการได้ง่ายขึ้น 2) ด้านความ

น่าเชื่อถือ ผู้บริหารควรวางระบบการดำเนินงานที่มีมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอในการให้บริการเพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และจัดอบรมพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญและปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพของบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ทำเรื่องควรมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น ศูนย์บริการลูกค้า ระบบ Call Center หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถขอรับบริการหรือแจ้งปัญหาได้ตลอดเวลา และมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำ เพื่อนำความคิดเห็นไปปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการ 4) ด้านความไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ให้บริการอย่างตามคิว เปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย และให้บริการในกรณีความจำเป็นเร่งด่วน 5) ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรใส่ใจ ให้เกียรติกับผู้ที่มาขอรับบริการ โดยให้ความสำคัญกับผู้มาขอรับบริการ ทุกเพศ ทุกวัยอย่างทัดเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ มีความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือได้ตรงประเด็นกับความ ต้องการของผู้มารับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติอำพล สุดประเสริฐ และคณะ. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร, 7(2), 206-216.
- ฉัตร โชติช่วง. (2564). คุณภาพงานบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรมูฟสาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาดดิจิทัล. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชลธิ อยู่สวัสดิ์. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาในกรุงเทพมหานคร. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยรัช คำแจ็ก และวิลาสินี จินตลิขิตดี. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะในแม่น้ำเจ้าพระยา. วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11(2), 90-102.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2559). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังกับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับอุตสาหกรรมพาณิชย์นาวีไทยรองรับประชาคมอาเซียน. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 11(1), 17-48.
- ปณิดา งูตุล. (2568). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพรส โลจิสติกส์ จำกัด ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วารสารมหาจุฬานาครทรรณ, 12(2), 61-69.
- วรพรรณ นิตการ. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือขนส่งผู้โดยสารคลองแสนแสบ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 18(2), 82-91.



- ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และอมรา ดอกไม้. (2563). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค
อยุธยา. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 22(2), 131-139.
- สุนันทา เจริญปัญญาอิง. (2559). การศึกษาปัจจัยทางนโยบายภาครัฐและกฎหมายที่มีผลต่อการขนส่งชายฝั่งของ
ไทย. ใน รายงานการวิจัย. สถาบันขนส่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Cochran, W. G. (1997). Sampling techniques. (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Cronbach, J. (1984). Essentials of psychological testing. (4th ed.). New York: Macmillan.
- TRADLINX. (2568). Thailand Port List: Laem Chabang, Bangkok, Ranong, Songkhla. Retrieved
January 11, 2025, from [https://blogs.tradlinx.com/thailand-port-list-laem-chabang-
bangkok-ranong-songkhla/?utm_source=chatgpt.com](https://blogs.tradlinx.com/thailand-port-list-laem-chabang-bangkok-ranong-songkhla/?utm_source=chatgpt.com)
- YRU e-Learning. (2564). การขนส่งสินค้าทางทะเล. เรียกใช้เมื่อ 11 มกราคม 2568 จาก [https://
old.elearning.yru.ac.th/mod/resource/view.php?id=22092](https://old.elearning.yru.ac.th/mod/resource/view.php?id=22092)