

ความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย  
The Service Needs of Sea Freight Importers in Khlong Toei Port.

ปาริชาติ หนูเงิน

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Parichat Hnungen

Email : 6114154048@rumail.ru.ac.th

Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย (2) เพื่อศึกษาความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยจำแนกตามปัจจัยลักษณะของประชากรกลุ่มผู้เลือกใช้บริการท่าเรือคลองเตย (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการนำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการท่าเรือคลองเตย จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้เลือกใช้บริการท่าเรือคลองเตยที่มี ปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ ต่างกัน ทำให้ความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยไม่ต่างกัน กลุ่มผู้เลือกใช้บริการท่าเรือคลองเตยที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน ทำให้ความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยของผู้บริโภคต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการกำหนดเวลาในการรับสินค้าที่แน่นอน มีผลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย

คำสำคัญ : ความต้องการการบริการ; ผู้นำเข้าสินค้าทางเรือ

## ABSTRACT

The objectives of this independent study were (1) to investigate the service needs of sea freight importers in Khlong Toei Port, (2) to study the service needs of sea freight importers in Khlong Toei Port, classified by demographic factors of customers, and (3) to study the service quality factors affecting the customers' decision for selecting sea freight import services. The sample of this study was 400 Khlong Toei Port customers, obtained based on a convenience sampling. A questionnaire was used as a research instrument for data collection, divided into 4 parts: Part 1, the respondents' personal information, namely: gender, age, education level, occupation; Part 2, Service Quality Dimensions, namely: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy; and Part 3, the service needs of sea freight importers in Khlong Toei Port. Data collected were then analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested using One-way ANOVA statistic. If differences were found, a pairwise comparison was conducted using LSD and multiple regression statistics.

The results of this study indicated that when personal factors were considered, the respondents with different gender had indifferent service needs of sea freight importers in Khlong Toei Port. In contrast, the respondents with different age, educational level, and occupation had different service needs of sea freight importers in Khlong Toei Port with a statistical significance level of 0.05. Furthermore, service quality factors, namely speed of service and certain length of time of goods receipt influenced the service needs of sea freight importers in Khlong Toei Port. Finally, Part 4 is the suggestions for improving sea freight import services at Khlong Toei Port.

## บทนำ

การทำเรือ แห่งประเทศไทย (กทท.) เป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปการในสังกัดกระทรวงคมนาคม ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการทำเรือแห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2494 มีวัตถุประสงค์ เพื่อจัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการทำเรือ เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน ปัจจุบัน การทำเรือแห่งประเทศไทยรับผิดชอบบริหารทำเรือที่สำคัญ ได้แก่ ทำเรือกรุงเทพ ทำเรือแหลมฉบัง ทำเรือ เชียงแสน ทำเรือเชียงใหม่ และทำเรือระนอง

หลังจากประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็น ระบอบ ประชาธิปไตย เมื่อปี พ.ศ. 2475 ความคิดริเริ่มที่จะก่อสร้างท่าเรือของรัฐให้ทันสมัย โดยพลเรือโท พระ ยาราชวังสันซึ่งดำรงตำแหน่ง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม ขณะนั้น ได้เสนอโครงการขุดลอกสัน ดอนปากน้ำเจ้าพระยา เพื่อส่งเสริมกิจการด้านพาณิชย์นาวีให้เรือเดินสมุทรขนาดใหญ่สามารถผ่านร่อง

น้ำเข้ามาบรรทุกขนถ่ายสินค้าจากท่าเรือได้อย่างสะดวกและปลอดภัย แทนการลำเลียงสินค้าระหว่างกรุงเทพเกาะสีชังที่เคยปฏิบัติกันมาแต่เดิม และปรับปรุงท่าเรือที่มีอยู่ให้เป็นท่าเรือที่ทันสมัย เพื่อส่งเสริมการค้ากับต่างประเทศ แต่โครงการของพลเรือโท พระยาราชวังสัน ต้องประสบกับอุปสรรคนานัปการ ดังนั้น รัฐบาลไทยจึงได้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังสำนักงานใหญ่สันนิบาตชาติ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์สองปีต่อมา สันนิบาตชาติได้ส่งผู้เชี่ยวชาญเดินทางมาสำรวจสภาพเศรษฐกิจการค้าในกรุงเทพ และสำรวจสถานที่สร้างท่าเรือของรัฐบาลไทย ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ได้เสนอให้มีการขุดลอกร่องน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา และเสนอบริเวณที่จะก่อสร้างท่าเรือให้รัฐบาลไทยเลือก 2 แห่ง คือ ที่ปากน้ำสมุทรปราการ กับที่ตำบลคลองเตย รัฐบาลจึงเลือกที่ตำบลคลองเตยเป็นที่ก่อสร้างท่าเรือ ซึ่งก็คืออาณาบริเวณของการท่าเรือแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน

ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาเรื่อง “ความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย” เพื่อให้ทราบและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรที่ได้ตนเองได้ปฏิบัติงานและเป็นความรู้ในด้านการศึกษา

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย
2. เพื่อศึกษาความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยจำแนกตามปัจจัยลักษณะของประชากรกลุ่มผู้เลือกใช้บริการท่าเรือคลองเตย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการนำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย

#### ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร ขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งใจที่จะศึกษากลุ่มผู้เลือกใช้บริการการนำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงสำคัญที่มีประชากรมาจากภูมิภาคต่างๆที่หลากหลายนอกจากนี้ยังเป็นจุดศูนย์กลางสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมไปถึงความคิด รูปแบบการดำรงชีวิตที่หลากหลายนอกไป ดังนั้นประชาชนดังกล่าวจึงเป็นประชากรที่เหมาะสมกับการศึกษาการเลือกใช้บริการการนำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย

2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทางผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชากรที่เลือกใช้บริการการนำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้วิธีการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการเปิดตารางดังกล่าว พบว่าจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำศึกษานั้นอยู่ที่ 400 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยในครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นสำคัญต่าง ๆ ในด้านลักษณะกลุ่มผู้เลือกใช้บริการการนำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

4. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะของประชากรกลุ่มผู้เลือกใช้บริการการนำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย

5. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2564

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะของประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ประกอบด้วย ความรวดเร็วการให้บริการ ความปลอดภัยของสินค้า ความสุภาพของพนักงานที่ให้บริการ การกำหนดเวลาที่แน่นอน -ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย  
2. เพื่อให้ทราบถึงความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย จำแนกตามปัจจัยลักษณะของประชากรกลุ่มผู้เลือกใช้บริการท่าเรือคลองเตย

3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการนำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 176) ได้แยกความหมายของคำว่า ความต้องการ ออกเป็นคำว่า “ความ” หมายถึง เนื้อหา เกิดความ อากา “ต้องการ” หมายถึง อยากได้ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ ดังนั้น “ความต้องการ” จึงหมายถึง ความอยากได้ หรืออาการที่อยากได้และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ บุคคลเกิดสิ่งเร้าที่มากระตุ้น และมีแรงขับภายในเกิดขึ้น จึงมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อดิ้นรน และแสวงหาการตอบสนองความต้องการนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลนั้นก็ จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ หรือมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นมาทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พินิตา เพชรรัตน์ (2556) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้การบริการประสบความสำเร็จโดยเฉพาะองค์กรที่มีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันทั้งนี้เพราะคุณภาพในการบริการนั้นได้กลายเป็นข้อกำหนดหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในการเลือกรับบริการ องค์กรต่างๆ

Lewis and Bloom (1983:238) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการบริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548 : 22) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) หมายถึงลักษณะของประชากรได้แก่ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ระดับรายได้อาชีพ เชื้อชาติสัญชาติซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์และปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

Hanna and Wozniak (2001), Shiffman and Kanuk (2003) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกันโดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึงข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ศาสนาและเชื้อชาติซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบและอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สอาด สุขเสตะ และคณะ 2553 ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอมมหาชัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย ศึกษาาระดับแรงจูงใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย กับพฤติกรรมในการใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของ ผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจของผู้ใช้บริการ เรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย และศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้ บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้ประกอบการควรปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่เสนอแนะให้ปรับปรุงด้านกลิ่น ควัน และเสียงจาก เครื่องยนต์ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รองลงมาเสนอให้ควรตรวจสอบอุปกรณ์ ช่วยชีวิตให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

มริษา ไกรรุ 2553 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางสายกรุงเทพ - เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสาร ประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวก ในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสาร ประจำทาง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการรถตู้ประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการ เดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางพบว่า ช่วงเวลาที่รอใช้บริการและ ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบตัดขวาง การทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.909 แสดงว่าข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

เนื่องจากทางผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชากรที่เลือกใช้บริการการนำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้วิธีการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการเปิดตารางดังกล่าว พบว่าจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษานั้นอยู่ที่ 400 ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามทั้งหมด 4 ข้อ
2. คุณภาพการให้บริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย มีจำนวนคำถามรวมทั้งหมด 12 ข้อซึ่งเป็นลักษณะคำถามในการให้ระดับความสำคัญแบ่งเป็น 5 ระดับ
3. ความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสู่สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยมีจำนวนคำถามรวมทั้งหมด 5 ข้อซึ่งเป็นลักษณะคำถามในการให้ระดับความสำคัญแบ่งเป็น 5 ระดับ

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการการนำเข้สินค้าสำหรับท่าเรือคลองเตยซึ่งเป็นลักษณะคำถามในการให้แสดงความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statics)

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) เพื่อทำการวิเคราะห์ตัวแปรระดับการวัดเชิงกลุ่ม ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านประชากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ทำการวิเคราะห์กับตัวแปรที่มีระดับการวัดในเชิงปริมาณ ประกอบไปด้วย คุณภาพการบริการ และความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

1. เพื่อศึกษาความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร เพศ และระดับการศึกษา สถิติที่นำมาใช้คือสถิติ t-test ส่วนปัจจัยด้านประชากร อายุ และอาชีพ สถิติที่นำมาใช้คือสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากผู้วิจัยพบความแตกต่างจะทำการนำไปเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วยความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย สถิติที่นำมาใช้คือสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย โดยภาพรวม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความปลอดภัยของสินค้าที่ท่านได้รับ ด้านความสุภาพของพนักงานที่ให้บริการที่มีต่อท่าน ด้านการกำหนดเวลาในการรับสินค้าที่แน่นอน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อสื่อสารประสานงาน

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 ลักษณะกลุ่มประชากรผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน ทำให้ความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ของผู้บริโภคต่างกัน

2.2 ลักษณะกลุ่มประชากรผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย สามารถสรุป การวิจัย ได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการกำหนดเวลาในการรับสินค้าที่แน่นอน มีผลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ของลักษณะประชากรผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า โดยประชากรผู้นำเข้สินค้าทางเรือส่วนใหญ่ มีความต้องการด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) กล่าวว่า อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจสอดคล้องกับ ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด

1.2 ด้านความปลอดภัยของสินค้าที่ท่านได้รับ ของลักษณะประชากรผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้นำเข้สินค้าทางเรือนั้นมีความต้องการด้านความปลอดภัยของสินค้าเพราะเป็นตัวที่มีผลกระทบต่อสินค้าโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow's, (1943) กล่าวว่า ความต้องการมีชีวิต เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไปได้แก่ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย (Existence Needs = E)

1.3 ด้านความสุภาพของพนักงานที่ให้บริการที่มีต่อท่าน ของลักษณะประชากรผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความสุภาพของพนักงานที่ให้บริการมีความสำคัญอย่างมากในมุมมองด้านจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler, (2000) กล่าวว่า พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย สอดคล้องกับ สิริวรรณ คำนวนสินธุ์, (2548) ได้กล่าวว่า ในด้านความปลอดภัย ความสบาย ความแน่นอนเชื่อถือได้ และความสุภาพของพนักงานนั้น ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอย่างมาก

1.4 ด้านการกำหนดเวลาในการรับสินค้าที่แน่นอน ของลักษณะประชากรผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เวลานั้นเป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นตัวกำหนดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิติพล ภูตะโชติ,(2551), กล่าวว่า ความพร้อมของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมีความพร้อมที่จะ



ให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับ Kotler, (2000) กล่าวว่า เวลาให้บริการ คือเวลาที่บริษัทใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย ซึ่งนิยมเรียกว่า SLA (Service Level Agreement) เป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ลูกค้าจะบอกว่าบริการของเราดีหรือไม่ดี

1.5 ด้านความสะดวกในการติดต่อสื่อสารประสานงาน ของลักษณะประชากรผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า โดยประชากรนำเข้าสินค้าทางเรือส่วนใหญ่ มีความต้องการด้านความสะดวกในการติดต่อสื่อสารประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิติพล ภูตะโชติ,(2551) กล่าวว่า ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจเขา ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จจุล่งไปด้วยดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและมีความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ Zeithaml, Parasuraman and Berry, (1990) กล่าวว่า ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ผลการศึกษาความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย จำแนกตามลักษณะประชากรผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ลักษณะประชากรกลุ่มของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ที่มีเพศต่างกันทำให้ความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ไม่ว่าจะเพศหญิงหรือชายก็ต่างมีความต้องการการบริการที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ พรพิมล คงฉิม (2554) กล่าวว่า เพศ มีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน สอดคล้องกับ LAW AND MARK, (2016) ได้ศึกษาถึงเพศกับรูปแบบความสนใจในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการไว้ว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสนใจต่าง ๆ

2.2 ลักษณะประชากรกลุ่มของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ที่มีอายุต่างกันทำให้ความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในแต่ละช่วงอายุจะมีรูปแบบและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วศิน สันทรณม, (2557) กล่าวว่า ปัจจัยทางอายุนี้สามารถเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและวุฒิภาวะ ในการใช้ชีวิตรวมถึงพฤติกรรมและความคิดอีกด้วย นอกจากนี้ยังเป็นตัวแปรที่สามารถเปลี่ยนไปได้ตามกาลเวลา สอดคล้องกับ พรพิมล คงฉิม, (2554) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในแง่ความคิด และทัศนคติ และพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากในขณะที่คนอายุมากมักมี

ความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ รั้มตระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

2.3 ลักษณะประชากรกลุ่มของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความต้องการการบริการโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระดับการศึกษาจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วศิน สันหกรณ์, (2557) กล่าวว่า การศึกษาสามารถสร้างความแตกต่างทางด้านความคิด ทักษะคิดรวมถึงยังพัฒนา ความคิดในด้านคุณธรรม จริยธรรม ต่าง ๆ อีกด้วย ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อาจส่งผลกระทบต่อความคิดและความต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ พรพิมล คงฉิม, (2554) กล่าวว่า การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคิดและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับข่าวสารที่ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

2.4 ลักษณะประชากรกลุ่มของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้ความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาชีพที่แตกต่างกันทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จิรนนท์ ไวยศรีแสง, (2552) การประกอบอาชีพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมนุษย์เป็นอันมาก ทั้งนี้ก็เพราะอาชีพไม่ใช่จะสนองต่อความต้องการของมนุษย์เพียงด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังสนองต่อความต้องการด้านอื่นๆ เช่น ด้านสังคมและด้านจิตใจซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชลธิชา ศรีบำรุง, (2557) กล่าวว่า ผู้ที่มีอาชีพ และความถึในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

3. ศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยที่มีผลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 คุณภาพการให้บริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่มีผลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า รูปธรรมของการบริการอาจจะไม่ได้มีผลเท่าใดนักเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เบญญาภา แจ้งเวชฉาย, (2561) กล่าวว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พาราชุกรามาน ซีแทมส์และเบอร์รี่ , (1990) กล่าวว่า ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมโดยมีทั้งหมด 5 ตัวแบบ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

3.2 คุณภาพการให้บริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ไม่มีผลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้สินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอาจจะยังไม่สะท้อนถึงผลกระทบจนทำให้ผู้นำเข้สินค้าทางเรือรู้สึกว่าจะไม่ได้มีความต้องการในส่วนนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิรวิวรรณ คำนวนณสินธุ์, (2548) กล่าวว่า ความแน่นอนเชื่อถือได้ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พาราชุกรามาน ซีแทมส์และเบอร์รี่ , (1990) กล่าวว่า มิติหรือมุมมองของคุณภาพ

การให้บริการ ความน่าเชื่อถือ (credibility) เป็นความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการใช้ชีวิตคุณภาพการให้บริการ

3.3 คุณภาพการให้บริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยด้านการตอบสนองความต้องการ มีผลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การตอบสนองความต้องการนั้นจะทำให้ผู้นำเข้าสินค้าทางเรือมีผู้คอยช่วยเหลือและตอบสนองตามสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราชูรามาน ซีแทมส์และเบอร์รี่ , (1990) กล่าวว่า มิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการ การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Lewis and Bloom, (1983) กล่าวว่า คุณภาพการบริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

3.4 คุณภาพการให้บริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีผลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากลูกค้าเกิดความมั่นใจแล้วนั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เบญจภา แฉ่งเวชฉาย, (2561) กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ พาราชูรามาน ซีแทมส์และเบอร์รี่ , (1990) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ (credibility) เป็นความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

3.5 คุณภาพการให้บริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากเกิดความเห็นอกเห็นใจ แล้วนั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิติพล ภูตะโชติ, (2551) กล่าวว่า ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือ ลูกค้าด้วยความจริงใจเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติดีกับลูกค้าดีมากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler, (2000) กล่าวว่า การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อให้เป็นประโยชน์และเป็น แนวทางสำหรับ ผู้ประกอบการผู้นำเข้าสินค้าทางเรือ ดังนี้

#### ปัจจัยลักษณะประชากรกลุ่มผู้นำเข้าสินค้าทางเรือ

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มผู้นำเข้าสินค้าทางเรือ ที่มีอายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการการบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสนใจกับลักษณะกลุ่มเป้าหมาย เพราะเนื่องจากลักษณะของกลุ่มผู้บริโภค ที่นำเข้าสินค้าทางเรือ แตกต่างกันไป ตามปัจจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาไปแล้วนั้น มีผลต่อความต้องการ การบริการของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือ ต่างกัน

#### ปัจจัยคุณภาพการให้บริการการนำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้1. ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการการนำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือ คลองเตย ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ มีผลต่อความต้องการการบริการ ของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพการ ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

#### 2. ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการการนำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือ คลองเตย ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีผลต่อความต้องการการบริการ ของผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพการ ให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจมากขึ้น

#### 3. ด้านคุณภาพการให้บริการด้านความเห็นอกเห็นใจ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการการนำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือ คลองเตย ด้านคุณภาพการให้บริการด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อความต้องการการบริการของ ผู้ นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตย ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพที่แสดงถึง ความเห็นอกเห็นใจในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรผู้นำเข้าสินค้าทางเรือสำหรับท่าเรือคลองเตยเท่านั้น เพื่อให้การวิจัยในครั้งต่อไปมีความหลากหลายมากขึ้นควรขยายเขตพื้นที่ที่จะศึกษาให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ในการศึกษาที่กว้างขวางมากและทำให้เกิดผลลัพธ์ใหม่ ๆ

2. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย แม่นยำและชัดเจนมากขึ้น ควรนำสถิติอื่นๆใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การใช้การสังเกต การสัมภาษณ์ การทดลอง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

การทำเรือแห่งประเทศไทย. (2553) ประวัติความเป็นมาขององค์กร.

สืบค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2564, ออนไลน์จาก <http://www.port.co.th>

กิจติ ยงประกิจ. (2559) การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการภูมิ

ความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม

ที่ได้รับรางวัลในประเทศไทย.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธินะ. (2561) แนวคิดและทฤษฎี Maslow ทฤษฎีลำดับขั้นความ

ต้องการของมาสโลว์. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2564, ออนไลน์จาก

<https://www.iok2u.com>

</index.php/article/marketing/263-maslow-maslow-s-hierarchy-of-need>

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554) คุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2564,

ออนไลน์จาก [https://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_](https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.phpbookID=1285&pageid=1&read=true&count=true)

[topic.phpbookID=1285 &pageid=1&read=true&count=true](topic.phpbookID=1285&pageid=1&read=true&count=true)

ต่อทอง ทองหล่อ. (2562) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์. สืบค้นเมื่อ 20

กุมภาพันธ์ 2564, ออนไลน์จาก [https://www.urbiner.com/post/maslow-hierarchy-](https://www.urbiner.com/post/maslow-hierarchy-of-needs#viewer-1f37d)

<of-needs#viewer-1f37d>

นภาพร สุนาสวน. (2559) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและ

ร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์,

กรุงเทพมหานคร.

บริษัท ไพลอต โลจิสติกส์ จำกัด (2553) คุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์

2564, ออนไลน์จาก <https://www.pilotlogistics.net/>

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ

ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ภัทรพร ธนสารโสภณ. (2558) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้

ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก(Organic Beauty Product) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับ

การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม

งคลธัญบุรี, กรุงเทพมหานคร

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ.

สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564, ออนไลน์จาก

[http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post\\_9.html](http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_9.html)

สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นทางการ

ระบบ. สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2564, ออนไลน์จาก

[https://www.impressionconsult.com/web/articles/1488-5-มิติคุณภาพ\\_บริการ.html](https://www.impressionconsult.com/web/articles/1488-5-มิติคุณภาพ_บริการ.html)

สอาด สุขเสดาะ และคณะ. (2553) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้าม

ฝากท่าฉลอม-มหาชัย สารนิพนธ์คณะบริการธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
กรุงเทพมหานคร.

หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออม

สินสาขาสวนจิตรลดา. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

GreedisGoods (2017) Service Quality. สืบค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2564, ออนไลน์จาก

<https://greedisgoods.com/servqual>