

ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการ
ด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)
Satisfaction in using the service of users at the Fish Quarantine
Inspection Regional Center 2 (Bangkok)

ธีรพจน์ ชาลี
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Teerapot Chalee
E-mail: teerapot4655@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) 2) เพื่อศึกษาด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ และด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ให้บริการผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ที่มาใช้บริการจำนวน 92 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทดสอบค่าที (t-test) แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านประชากรศาสตร์ เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในส่วนคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ ไม่มีผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

ABSTRACT

This study was aimed 1) to study individual differences in the field of gender, age, education level and the average income per month have impact of service user satisfaction at Fish Quarantine and Inspection Regional Center 2 (Bangkok). 2) To study service quality include the concrete aspects of the service, reliability of service providers, responding to service users providing the confidence of service providers and the understanding and sympathy of service providers that affects the satisfaction of the users of the service at Fish Quarantine and Inspection Regional Center 2 (Bangkok).

The sample used in this research is users at Fish Quarantine and Inspection Regional Center 2 (Bangkok) that used the service, 92 people by questionnaire was used to collect data statistics used in analysis include Frequency value, Percentage, Average, Standard deviation (SD), T-test and One - Way ANOVA. If differences were found, they would be compared in pairs by means of LSD and multiple regression statistics.

According to studies, it has been found that most respondents are male between 31-40 years old have a bachelor's degree and have an average monthly income between 15,001 - 25,000 baht the overall service quality is in a high level and overall satisfaction in using the service is at a high level.

The hypothesis test found that demography different genders have different satisfaction which age, education level, and the average monthly income there is no difference in satisfaction. In terms of service quality the tangible aspects of service and for the confidence of service providers correlated with satisfaction with service usage which the reliability of service providers, responding to service users and the understanding and sympathy of the service provider no effect and no relationship to satisfaction with use the service.

Keywords: Satisfaction in the service of users at Fish Quarantine and Inspection Regional Center 2 (Bangkok)

บทนำ

เศรษฐกิจโลกในปัจจุบันมีการเชื่อมโยงกันทั้งทางด้านทะเลและชายฝั่งในมิติการค้า ทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งเป็นแหล่งอาหารที่สำคัญ มีการผลักดันการสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารได้ถูกหยิบยกขึ้นมาเพื่อนำประชาคมโลกไปสู่การพัฒนาอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ทรัพยากรสัตว์น้ำถือเป็น

แหล่งอาหารที่มีความสำคัญต่อประชากรโลก เนื่องจากเป็นแหล่งโปรตีนสำคัญ หาได้ง่าย และสามารถทดแทนตัวเองตามธรรมชาติ แม้ว่าสัตว์น้ำจะเป็นทรัพยากรที่สามารถทดแทนตัวเองตามธรรมชาติ แต่ถ้าหากขาดการจัดการในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้เหมาะสม ก็จะทำให้สัตว์น้ำเจริญเติบโตไม่ทันต่อความต้องการ และเสี่ยงต่อภาวะสูญพันธุ์ได้ จะเห็นได้ว่าการทำประมงส่วนใหญ่ของโลกกำลังประสบกับปัญหาภัยการลดลงอย่างต่อเนื่องของทรัพยากรสัตว์น้ำ โดยมีสาเหตุหลักมาจากการกระทำของมนุษย์ ทั้งการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจับสัตว์น้ำวัยอ่อน ภัยเจริญพันธุ์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำประมงที่มากจนเกินกว่าธรรมชาติจะผลิตขึ้นมาทดแทนได้ทัน ซึ่งหากยังมีการใช้ทรัพยากรสัตว์น้ำอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันจะส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ ห่วงโซ่อาหาร ความสมดุลของระบบนิเวศทางทะเล และที่สำคัญคือความมั่นคงทางอาหารของประชากรโลกในอนาคต สหภาพยุโรป (European Commission) ได้นำเอามาตรการด้านการตลาดมาเป็นเครื่องมือในการควบคุมสินค้าประมงที่ผิดกฎหมายดังกล่าวไม่ให้เข้าสู่ตลาดประชาคมยุโรป (European Community : EC) ซึ่งถือเป็นตลาดใหญ่ของสินค้าประมงโลก สหภาพยุโรปได้ประกาศบังคับใช้ระเบียบเพื่อป้องกัน ยับยั้งและขจัดการทำประมงที่ผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุม (Council Regulation (EC) No 1005/2008 of September 2008 establishing a Community System to prevent, Deter and eliminate Illegal, Unreported and Unregulated Fishing) ซึ่งระเบียบดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อสินค้าประมง และผลิตภัณฑ์ประมง ที่ได้มาจากการทำการประมงทะเล และประมงจะส่งออกไปยังสหภาพยุโรป ซึ่งระเบียบดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อสินค้าประมง และผลิตภัณฑ์ประมง ที่ได้มาจากการทำการประมงทะเล และประมงจะส่งออกไปยังสหภาพยุโรป

ประเทศไทยเป็นประเทศที่การทำประมงถือเป็นอาชีพด้านเกษตรสาขาหนึ่งที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอย่างมาก และยังมีบทบาทสำคัญในการผลิตและส่งออกสินค้าประมงเป็นอันดับต้น ๆ และการทำประมงถือเป็นการพัฒนาทางด้านสังคมและการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เนื่องจาก สินค้าประมงเป็นสินค้าหนึ่งในการนำเข้า และส่งออก สามารถทำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นมูลค่าปีละหลายแสนล้านบาท ทำให้มีการขยายตัวของภาคการผลิต และอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำเพิ่มขึ้น ปริมาณ และมูลค่าการส่งออกสินค้าประมงทั้งหมดของประเทศไทยไปประเทศต่าง ๆ ในปี 2556 ปริมาณ 1.74 ล้านตัน มีมูลค่า 227,722.05 ล้านบาท ปริมาณและมูลค่าการนำเข้าสินค้า ปริมาณ 1.67 ล้านตัน มีมูลค่า 99,567.56 ล้านบาท การส่งออกสินค้าอาหารแช่เย็นแช่แข็ง กระจ่บและแปรรูปในปี 2559 ในส่วนของสินค้ากุ้งคาดจะส่งออกได้ มูลค่า 7.2 หมื่นล้านบาท ส่วนปลาและทูน่ากระจ่บน่าจะส่งออกได้มูลค่า 4.5 หมื่นล้านบาท ทั้งนี้เมื่อรวมสินค้าทั้ง 3 รายการ คาดว่าทั้งปีจะมีมูลค่า 1.17 แสนล้านบาท ส่วนในแง่ปริมาณมีการส่งออก 7.08 แสนตัน แบ่งเป็นอาหาร ทะเลสด แช่เย็น แช่แข็ง ปริมาณ 2.09 แสนตัน อาหารทะเลกระจ่บ ปริมาณ 4.01 แสน ตัน และอาหารทะเลแปรรูป ปริมาณ 8.74 หมื่นตัน โดยสินค้าส่งออกที่สำคัญของกลุ่มนี้คือทูน่า กระจ่บและแปรรูป มีการส่งออกมูลค่า 1,281 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ สำหรับตลาดส่งออกสินค้าอาหารทะเลของไทย 5 อันดับแรก ประกอบด้วย ญี่ปุ่น สหรัฐฯ ออสเตรเลีย อียิปต์ และแคนาดา นอกจากนี้ยังมีตลาดที่มีอัตราการขยายตัวสูง เช่น จอร์แดน และอิสราเอล ปัญหาการทำประมงที่ผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุม (Illegal, Unreported and Unregulated Fishing : IUU Fishing) เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่สำคัญของประเทศไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการค้าส่งออกสินค้าสัตว์น้ำของไทย และอุตสาหกรรมต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปสัตว์น้ำและความมั่นคงของประเทศ ส่วนหนึ่งเกิดจากการนำเข้าวัตถุดิบสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำของไทยที่ปราศจากกลไกที่เฝ้าควบคุมและตรวจสอบที่มาของวัตถุดิบสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ จึงได้กำหนดแนวทางการแก้ไขไว้ในแผนปฏิบัติงานระดับชาติว่าด้วยการป้องกัน ยับยั้งและขจัดการทำประมงที่ผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุมของประเทศไทย (Thailand National Plan of

Action to Prevent, Deter and Eliminate Illegal, Unreported and Unregulated Fishing : NPOA-IUU) โดยควบคุมตรวจสอบเรือประมงและสินค้าประมงต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำประมง IUU มิให้เข้าสู่ราชอาณาจักร ประเทศไทยในฐานะรัฐเจ้าของท่าเรือ ซึ่งได้ยื่นภาคยานุวัติสารเข้าเป็นภาคีความตกลงว่าด้วยมาตรการรัฐเจ้าของท่า เพื่อป้องกัน ยับยั้งและจัดการทำประมง IUU ของ FAO โดยอาศัยพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2560 เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ

ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) กรมประมงเป็นหน่วยงานหลักและหน้าด่านสำคัญในการป้องกัน ยับยั้งและจัดการทำประมงที่ผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุม (IUU) การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามกฎหมายและสอดคล้องกับหลักสากล ภายใต้อำนาจอธิปไตยของประเทศ นอกเหนือจากการบังคับใช้กฎหมาย การบริการก็เป็นอีกบทบาทที่สำคัญในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ ให้มาดำเนินพิธีการตามกฎหมายได้ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ตัวสินค้าและผู้ประกอบการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ คุณภาพการบริการมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยความพึงพอใจเกิดได้จากความ ประทับใจในการได้รับบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวัง การจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นการตอบสนองความคาดหวัง หรือความต้องการ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา กระบวนการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

2. เพื่อศึกษาด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ และด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการในด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ ด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำ เขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) จำนวนทั้งสิ้น 119 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)
3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) จำนวนเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 92 คน
4. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ได้กำหนดตัวแปรสำหรับการศึกษาวิจัยซึ่งประกอบไปด้วย

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

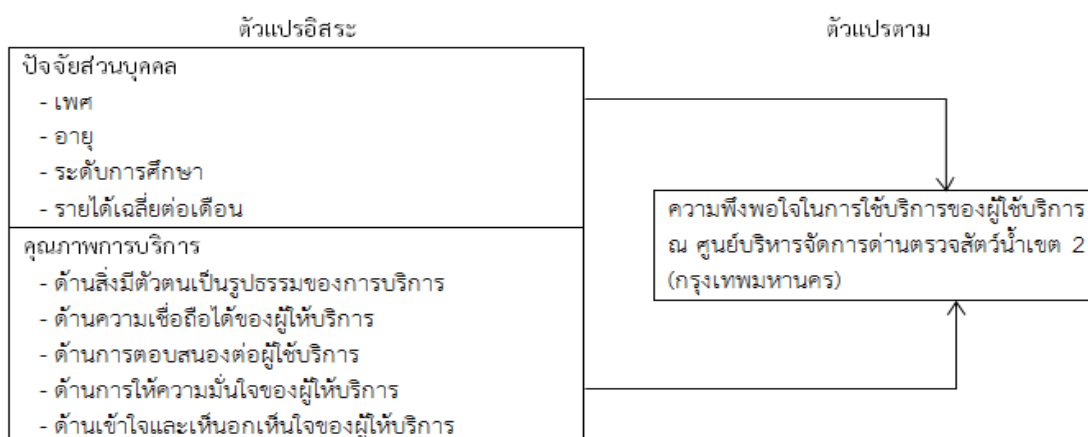
4.1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย ด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ และด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

4.2.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลเดือนกันยายน – ตุลาคม 2562

กรอบแนวคิดการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้
2. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด
3. เพื่อให้ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด ให้สอดคล้องกับลักษณะบุคคลที่เข้ามาใช้บริการได้ครบทุกประเภท

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน เป็นต้น ซึ่งมีความแตกต่างและหลากหลายของบุคคล สามารถบ่งบอกลักษณะพฤติกรรมและการแสดงออกที่ต่างกันอย่างเห็นได้ชัด การตัดสินใจที่ต่างกันอย่างเห็นได้ชัดที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง (วชิรวีชร งามละม่อม, 2558 อ้างถึงใน นางสาวสุณิสา ตรงจิตร, 2559)

1. เพศ ถือเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการแบ่งส่วนตลาด ซึ่งความแตกต่างของเพศเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถบ่งชี้ถึงความต้องการของผู้บริโภคที่ต่างกันได้
2. อายุ เป็นตัวแปรที่สำคัญทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ขณะที่คนอายุมากกว่าจะมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ มีความระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้าย
3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่ คนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะมีความกว้างขวางและความเข้าใจในสารได้ดี และจะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ระดับการศึกษาที่ต่างกันย่อมมีความรู้สึกนึกคิด
4. รายได้ ถือเป็นตัวแปรหลักในหลักการตลาดเพราะการตัดสินใจซื้อส่วนใหญ่มาจากปัจจัยด้านรายได้ ซึ่งในระบบเศรษฐกิจรายได้มีส่วนสำคัญเนื่องจากเป็นตัวกำหนดกำลังซื้อ ทำให้รายได้กลายเป็นตัวชี้วัดการมีหรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคมามากจนเกินไป (กุลธนา ธนาพงศ์ธร, 2530 อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557)

เครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติ ประกอบด้วย 1) มิติด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ (the tangible dimension) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของผู้ให้บริการที่สามารถสัมผัสได้ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากรหรือพนักงานให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 2) มิติด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ หมายถึง ความสามารถที่จะกระทำ หรือมอบการบริการได้ตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือได้ และถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ 3) มิติด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ หมายถึง ความพร้อม ความพยายามที่จะตอบสนองและความเต็มใจที่จะจัดหาบริการ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และการให้บริการด้วยความรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม 4) มิติด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ หมายถึง การมีความรู้ ความเข้าใจ ความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ และความสามารถที่แสดงถึงความเชื่อใจ และความมั่นใจในการให้บริการของพนักงาน 5) มิติด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ และการที่ผู้ใช้บริการมีความพยายามที่จะเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการ คือ การที่ผู้รับบริการ จะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ถึง วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่าง แท้จริง

วิธีดำเนินการวิจัย

การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับ ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในส่วนของการศึกษาคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ต่างกัน

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ T-test

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2

(กรุงเทพมหานคร) ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ และด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรที่ใช้ทำการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

ผลการสำรวจผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 92 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.1

ด้านคุณภาพการบริการ

ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

ผลการศึกษาสมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐาน

หมายความว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการในด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ ด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

พบว่ายอมรับสมมติฐาน โดยมีค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.039 ซึ่งมีความน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มากเท่ากับ 0.226

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน โดยมีค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.104 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ไม่มีผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน โดยมีค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.219 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ไม่มีผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

พบว่า ยอมรับสมมติฐาน โดยมีค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งมีความน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ มีผลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มากกว่ากับ 0.305

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน โดยมีค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.952 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ ไม่มีผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

อภิปรายผล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท

ด้านคุณภาพการบริการ ผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มีความคิดเห็นว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จากเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความมั่นใจในการให้บริการ ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และจริงใจกับท่าน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก จากมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาทันที มีการให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกใช้บริการ มีความใส่ใจในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและได้แก้ไขปรับปรุงการให้บริการ เจ้าหน้าที่บอกข้อมูลเรื่องที่ใช้บริการแก่ท่านได้อย่างถูกต้อง ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก จากเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและตอบสนองทันทีเมื่อมีการร้องขอ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธต่อความต้องการของท่านเมื่อมีการร้องขอ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นขณะให้บริการ ด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก จากเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อทุกคนที่มาใช้บริการ มีการจัดเวลาในการให้บริการได้เหมาะสม เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ในความต้องการของท่าน เจ้าหน้าที่เข้าใจทุกความต้องการที่เป็นพิเศษของท่าน และด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก จากศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อท่านมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มีบุคลิกภาพที่ดี ข้อมูลและเอกสารเผยแพร่ทางศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ได้จัดวางไว้ให้เห็นชัดเจน

ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มีความเห็นว่าโดยรวมแล้วมีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมาก

2. สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง แสดงให้เห็นว่า เพศเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) และเพศชายส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของมริษา ไกรงู (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จำนวน 400 คน ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านเพศมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย จำนวน 200 คน กล่าวไว้ว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากมีค่า Sig. เท่ากับ 0.876 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า อายุเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันท์เจริญวงษ์ (2555) คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กล่าวไว้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากมีค่า Sig. เท่ากับ 0.104 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) กล่าวไว้ว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จินเท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) แตกต่างกัน

ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากมีค่า Sig. เท่ากับ 0.442 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) สอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวพันธุ์ทิพย์ ดีประเสริฐดำรง (2559) ศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าร้าน LOFT ของ

ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวไว้ว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าร้าน LOFT

3. สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการในด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ ด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

ตัวแปรด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มากที่สุดเท่ากับ 0.226 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า เมื่อสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการสูงขึ้น ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นไปด้วย ทั้งในเรื่องของศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อท่านมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มีบุคลิกภาพที่ดี ข้อมูลและเอกสารเผยแพร่ทางศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ได้จัดวางไว้ให้เห็นชัดเจน และควรให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพที่ดี เป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์ (2555) งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กล่าวไว้ว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับดีมาก

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

ตัวแปรด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ไม่มีผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.104 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าในเรื่องของการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาทันที มีการให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกใช้บริการ มีความใส่ใจในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และได้แก้ไขปรับปรุงการให้บริการ เจ้าหน้าที่บอกข้อมูลเรื่องที่ให้บริการแก่ท่านได้อย่างถูกต้อง ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

ตัวแปรด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ไม่มีผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.219 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและตอบสนองทันทีเมื่อมีการร้องขอ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธต่อความต้องการของท่านเมื่อมีการร้องขอ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นขณะให้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปณณวัชร พืชราวลัย (2558) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผลต่อ ความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

ตัวแปรด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจส่งผลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) มากที่สุดเท่ากับ 0.305 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า เมื่อการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการสูงขึ้น ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นไปด้วย ทั้งในเรื่องของเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความมั่นใจในการให้บริการ ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์และจริงใจกับท่าน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) เป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของปิ่นณวัชร พืชราวลัย (2558) กล่าวว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผลต่อ ความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ความมั่นใจส่งผลกระทบต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร)

ตัวแปรด้านด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ ไม่มีผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.952 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อทุกคนที่มาใช้บริการ มีการจัดเวลาในการให้บริการได้เหมาะสม เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ในความต้องการของท่าน เจ้าหน้าที่เข้าใจทุกความต้องการที่เป็นพิเศษของท่าน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปิ่นณวัชร พืชราวลัย (2558) กล่าวว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผลต่อ ความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านความใส่ใจส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ดังนั้นศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ควรจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับเพศหญิง ให้รู้สึกสะดวกสบาย ผ่อนคลายในการใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. คุณภาพการบริการ

2.1 ปัจจัยด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ในด้านมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อท่านมาใช้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี ข้อมูลและเอกสารเผยแพร่จัดวางไว้ให้เห็นชัดเจน ควรพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

2.2 ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด้านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ในด้านเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความมั่นใจในการให้บริการ ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการ) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์และจริงใจ

กับท่าน และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ควรมีการจัดอบรม เผยแพร่ให้ความรู้และสร้างเข้าใจ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) เช่น ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ เป็นต้น ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตพฤติกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาแนวทางในการให้บริการของศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) หรือนโยบายการให้บริการของกองควบคุมการค้าสัตว์น้ำและปัจจัยการผลิต กรมประมง

3. การเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ อาจจะนำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีการอื่นเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นางสาวสุณิสา ตรงจิตร. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Gronroos. C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface." . Journal of Business Research 20 (1), pp. 3-17.