

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา Customer Satisfaction on Service Quality of Marine Office Ayutthaya

ศุภลักษณ์ ศรีวิไล¹ และอมรา ดอกไม้²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา และ 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา จำนวน 400 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Analysis of Variance (ANOVA))

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30), ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) และด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ตามลำดับ 2) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการต่อทะเบียนเรือ การใช้บริการเฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อเดือน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-10.00 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ, สถานภาพ, การศึกษา, อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, กรมเจ้าท่า

¹ อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Email : suphalak.sr@gmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Email : ammara.d @aru.ac.th

Abstract

This research aimed to 1) study user's satisfaction on services quality of Marine Office, Ayutthaya, 2) investigate the user's behaviors on services quality of Marine Office, Ayutthaya, and 3) compare demographic factors, influenced on satisfaction in term of service quality of Marine Office, Ayutthaya. 400 users who received services at Marine Office Ayutthaya were selected by convenience sampling as the samples of this study. Data were collected by using questionnaire, and then were analyzed by using statistical analysis, including percentage, mean, standard deviation, and One-Way Analysis of Variance (ANOVA).

The results of the study revealed 1) For user's satisfaction, the results showed that users satisfied services in the highest level ($\bar{X} = 4.30$). Considering services aspects, the results indicated that Reliability ($\bar{X} = 4.36$) aspect got the highest mean score, followed by Assurance ($\bar{X} = 4.30$), Response ($\bar{X} = 4.28$), and Tangibles ($\bar{X} = 4.26$), respectively. 2) Customer's behavior of the users at Marine Office, Ayutthaya, revealed that most of them received ship registration renew service for 1 – 3 times a month, and they preferred getting service at 08.30-10.00 am most. 3) The results of the hypothesis testing showed that different demographic factors (i.e. age, status, educational background, occupation, and income) significantly influenced on user's satisfaction toward services quality of Marine Office, Ayutthaya ($P < 0.05$).

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Marine Department

วันที่รับบทความ : 12 กันยายน 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 30 พฤศจิกายน 2563

วันที่ตอบรับบทความ : 18 ธันวาคม 2563

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

การค้าทั่วโลกที่พึ่งพาการขนส่งทางทะเลเป็นหลัก การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมากกว่าร้อยละ 90 เป็นการขนส่งสินค้าทางทะเล สินค้าถูกเคลื่อนย้ายผ่านท่าเรือ (Cho & Yang, 2011) การที่ทั่วโลกใช้การขนส่งสินค้าทางทะเลเป็นหลัก เป็นผลมาจากต้นทุนค่าขนส่งที่ต่ำ และการพัฒนาปรับปรุงด้านโลจิสติกส์และเทคโนโลยี (Wang, 2008) การขนส่งทางทะเลเหมาะสำหรับการขนส่งสินค้า

ในปริมาณมาก เพราะมีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ และยังเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากกว่าการขนส่งด้วยรูปแบบอื่นๆ Li (2011) สำหรับประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการขนส่งทางน้ำและการพาณิชย์ คือ กรมเจ้าท่า ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแล การส่งเสริม การพัฒนาระบบการขนส่งทางน้ำ และการพาณิชย์ ทั้งการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้า ท่าเรือ อู่เรือ กองเรือไทย และกิจการเกี่ยวเนื่อง โดยกรมเจ้าท่ามีหน้าที่ ดังต่อไปนี้ 1) ดำเนินการตาม

กฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทยกฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 2) ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางน้ำ 3) ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางน้ำและการพาณิชย์นาวี 4) ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำ และกิจการพาณิชย์นาวี 5) ร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศในด้านการขนส่งทางน้ำ การพาณิชย์นาวี 6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด (กรมเจ้าท่า, 2563) โดยกรมเจ้าท่า มีหน่วยงานในสังกัดคือสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคทั้งหมด 7 ภูมิภาค โดยสำนักงานเจ้าท่าอยุธยา อยู่ในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 2 มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดอ่างทอง มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชน ได้แก่ การอนุญาตให้ทำการขุดลอกร่องน้ำ การอนุญาตให้กระทำสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ ตรวจสอบความปลอดภัยในการขนส่งทางน้ำ การขอยอดทะเบียนเรือใหม่ การขอต่อใบอนุญาตใช้เรือ การขอเปลี่ยนแปลงรายการเรือ การขอมีหนังสือคนประจำเรือ การซื้อแนวเขต การออกประกาศนียบัตรฝ่ายช่างกล และการออกประกาศนียบัตรฝ่ายเดินเรือ โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาอยุธยา มีจำนวนเรือ ที่มีใบอนุญาตใช้เรือที่ขึ้นอยู่กับเจ้าท่าพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4,937 ลำ โดยแบ่งประเภทของเรือ ได้แก่ เรือลำเลียงสินค้าในแม่น้ำ 4,126 ลำ เรือทะเลเฉพาะเขต/ประมงอื่นๆ 8 ลำ

เรือกลเดินทะเลเฉพาะเขต 41 ลำ เรือกลเดินทะเลระหว่างประเทศ 1 ลำ เรือกลลำน้ำ 603 ลำ เรือเดินทะเลที่มีไซ้เรือกล 48 ลำ และเรือลำน้ำที่มีไซ้เรือกล 74 ลำ (สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาอยุธยา, 2563)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา ดำเนินงานรองรับการใช้บริการจากประชาชนเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่า อยุธยา ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา

1.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา

1.3 ขอบเขตการวิจัย

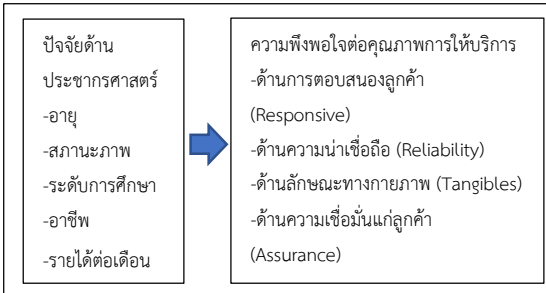
ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรที่ศึกษาประกอบไปด้วยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และ รายได้ ตัวแปรตาม คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

ขอบเขตด้านเวลา ช่วงเดือนธันวาคม 2562 ถึงพฤษภาคม 2563

ขอบเขตด้านพื้นที่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดอ่างทอง

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

คุณภาพการให้บริการพัฒนาและปรับใช้แนวคิดของ Parasuraman et al., 1990 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความตั้งใจของผู้ให้บริการในการช่วยเหลือลูกค้าทันที ลูกค้าได้บริการที่เร็ว เช่น ความตั้งใจของพนักงานในการให้บริการ การตอบสนองที่รวดเร็วเมื่อลูกค้าร้องขอความช่วยเหลือ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การบริการที่มอบให้แก่ผู้ใช้บริการทุกครั้งสามารถเชื่อถือได้ มีความถูกต้อง เหมาะสม สร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้ใช้บริการได้ 3) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ 4) ด้านความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) การได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ มีความสามารถในทักษะการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถสร้างความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการว่าได้รับบริการที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

1.5 สมมติฐานงานวิจัย

H0= ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในต่อคุณภาพการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H1= ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในต่อคุณภาพการใช้บริการแตกต่างกัน

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือผู้ใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยู่ยง ช่วงเดือนธันวาคม 2562 ถึงพฤษภาคม 2563 และจำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1953) โดยมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

P= สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่มเท่ากับ 50%

Z= ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ที่ระดับความมั่นใจ 95% (0.05) ค่า Z มีค่าเท่ากับ 1.96

d= สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 385 คน ณ ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดสุ่มคือร้อยละ 50 แต่ผู้วิจัยทำการเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

2.2 เครื่องมือการวิจัย งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบบสอบถามสร้างจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญซึ่งข้อความมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบข้อมูลส่วนตัวของบุคคลผู้ใช้บริการ ตอนที่ 2 เป็นพฤติกรรมการใช้บริการ และตอนที่ 3 เป็นความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการ โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถาม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนองลูกค้า 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านลักษณะทางกายภาพ 4) ด้านความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert, 1967) ซึ่งเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach, 1970) เท่ากับ 0.903

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค ออยุธยา โดยทำการเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ในช่วงเดือนธันวาคม 2562 ถึงพฤษภาคม 2563

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance : ANOVA)

3. สรุปผลการวิจัย

3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค ออยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 สถานภาพสมรส จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 อาชีพผู้ประกอบการเดินเรือ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75

3.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค ออยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการต่อทะเบียนเรือ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา ออยุธยา เฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 และช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-10.00 จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25

3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค ออยุธยา ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า

3.3.1 ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsive) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14)

3.3.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การบริการเป็นไปตามระบบและขั้นตอนที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25)

3.3.3 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36)

และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08)

3.3.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้ข้อมูล/รายละเอียดที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการลำดับก่อน หลังอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19)

3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. อภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค ออยุธยา อภิปรายออกเป็น 5 ด้านดังนี้

4.1 ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsive) พบว่า ความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยบริการที่รวดเร็ว และมีการตอบสนองผู้ใช้บริการเมื่อผู้ใช้บริการขอความช่วยเหลือ ให้บริการด้วยการเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด มีความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราศักดิ์ ชาพรธมา (2560) พบว่า การตอบสนองลูกค้ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเข้ามาใช้บริการหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมารยาทที่ดี พูดจาสุภาพ มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ เชี่ยวชาญในงานที่ทำ สามารถให้คำแนะนำได้ รวมถึงสามารถแก้ปัญหาและช่วยเหลือ

ผู้ใช้บริการได้อย่างดีแล้ว ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

4.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การให้บริการมีขั้นตอนวิธีการที่เป็นธรรม การบริการเป็นไปตามระบบและขั้นตอนที่กำหนด และให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก จึงส่งผลให้มีความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สราวุธ เกศโสภาสฤชดี (2558) พบว่า ความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะจงรักภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค ออยุธยา ให้ความสำคัญการจัดสถานที่ สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่ดี มีสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ และเอกสาร มีเนื้อหาครบถ้วน ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายประชาสัมพันธ์/ ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา สร้อยสิงค์ (2559) พบว่าลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้นั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

4.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ มีการให้ข้อมูล/รายละเอียดที่ชัดเจน มีการให้บริการลำดับก่อน หลังอย่างยุติธรรม มีการแสดงสถานะการติดตามผลการต่อทะเบียนเรือ การจดทะเบียนเรืออย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร สะบางใบ (2553) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ พบว่า การให้ความเชื่อมั่นแก่

ลูกค้า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ เฉลิมจักร (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการพบว่า ประชาชนที่มีอายุ รายได้ การศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี พบว่า อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทร เรืองศรี (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคอยุธยา ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการในระยะยาว ดังนี้

5.1 ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยเฉพาะสถานที่ให้บริการควรมีจัดบรรยากาศให้เหมาะสม และสามารถรองรับผู้ใช้บริการ

5.2 ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยเฉพาะเรื่องความสามารถในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ

5.3 ควรจัดทำการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge management) เพื่อรวบรวมและจัดเก็บความรู้ภายใน สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค อยุธยา อย่างเป็นระบบ เพื่อสามารถนำมาใช้หรือถ่ายทอดตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร หากเกิดกรณีเจ้าหน้าที่ย้ายหรือลาออก จะช่วยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ใหม่สามารถเรียนรู้ อย่างเป็นระบบและสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้เร็วขึ้น และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ทุกราย

5.4 ควรจัดให้มีการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ด้วยการส่งเสริมพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ออกแบบ และจัดสรรเครื่องแบบให้เจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างเอกลักษณ์ขององค์กร และส่งเสริมให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

6. เอกสารอ้างอิง

- กรมเจ้าท่า. (2563). *อำนาจหน้าที่ และภารกิจ*. ค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.md.go.th/md/index.php/2014-01-16-18-12-50/2014-01-16-18-18-42/authority-mission>
- กัลยา สร้อยสิงห์. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ

- ผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 10(1), 216-238.
- จรัสศักดิ์ ชาพรหมมา. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่เปิด 24 ชั่วโมงกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพพร สะบางใบ. (2553). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปิยะ ลิขิตมณีชัย. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรารณณ์ เฉลิมจักร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลใน จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- สุภัทร เรืองศรี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอร อําเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย สาธารณะ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต..
- สรายุทธ เกศโสภาสฤชดี. (2558). ปัจจัยที่มี
- ความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะจรรักษ์ภักดีในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคอยุธยา. (2563). ข้อมูลหน่วยงาน. ค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2563, จาก https://www.md.go.th/khet2/ayutthaya/index.php/component/k2/item/425?cat_id=A8&rss_id=632
- Cho, H.-s., and Yang, K.-w. (2011). Identifying country environments to increase container traffic volumes. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 27(1), 157-185.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test*. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Likert. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.). *Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley & Son
- Li, L. (2011). Assessing the relational benefits of logistics services perceived by manufacturers in supply chain. *International Journal of Production Economics*, 132, 58-67.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., and Zeithaml, V. A. (1990). Guidelines for

Conducting Service Quality

Research. **Marketing Research**, 2(4).

Wang, C. X. (2008). Optimization of hub-and-spoke two-stage logistics network in regional port cluster. **Systems Engineering-Theory & Practice**, 28(9), 152-158.

