

# คุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

## Service Quality of Consolidation Warehouses of Port Authority of Thailand

อารีฟ อาหามะ\*, ดร.ชวินโสภณ วิสิษฐนิธิกัจจา\*\*

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพักสินค้า ศึกษาจากพนักงานชิปปิง (shipping) ตัวแทนจากบริษัทต่าง ๆ จำนวนทั้งหมด 125 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA และ Regression Analysis จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 125 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุมากกว่า 30 ปี

ประสบการณ์ทำงาน 5-9 ปี ประเภทการใช้บริการทำการเปิดตู้สินค้าและฝากเก็บสินค้ากับโรงพักสินค้าการทำเรือและความถี่ในการใช้บริการ 10-14 ครั้งต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมากคือ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความมั่นใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ และด้านความเข้าใจถึงจิตใจผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านความสามารถสัมผัสได้ โรงพักสินค้าที่ให้บริการมีขนาดมาตรฐาน เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายมีมาตรฐาน ด้านความน่าเชื่อถือได้ ควรจัดเก็บมีระบบการจัดเก็บและปล่อยสินค้าที่มีความเป็นมาตรฐาน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีการบริการในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

\* นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

\*\* อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้า

## Abstract

The objective of this study were to determine service quality factors of Consolidation Warehouses of Port Authority of Thailand. The samplings in this research there are 125 shipping staff from different shipping companies by using a check list, rating scale questionnaire, and statistical used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way Anova, and Regression Analysis.

The research result showed that most of respondents were males who has age 30 years or older, work experienced between 5-9 years, and type of services were open and store containers at the port for at least 10-14 times monthly. The holistic of the opinion concerning service quality of consolidation warehouse at Port Authority of Thailand were at high level with followed aspects: experienced staff, reliability, dependable, and respond to customer requirement, respectively. As for recognizable customer requisite aspect was in medium level. The hypothesis testing indicated that the level of experienced staff, consolidation warehouses and services at standard size, standard transportation equipment, reliable with customary services, accommodate hours of operation, and customer relationship management.

Recommendation from this study were that warehouses administrator should develop service quality, experienced employees, well trained staff

with service awareness and communication, and trustworthiness, respectively. Therefore, customers will recognize these service quality of consolidation warehouses at the Port Authority of Thailand.

**Keyword:** Service Quality of Consolidation Warehouses

## บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่การเป็นกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเทศต่าง ๆ ที่มีท่าเทียบเรือสินค้าและโรงพักสินค้าซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในกลุ่ม AEC อาทิเช่น ประเทศสิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เป็นต้น เรียกได้ว่าแต่ละประเทศเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางน้ำ “การทำเรือแห่งประเทศไทย” ได้เปิดให้บริการท่าเทียบเรือชายฝั่งและเรือลำเลียงภายในประเทศ เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมการพัฒนาระบบการขนส่ง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศไทย รัฐบาลส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งจากระบบถนนมาสู่ระบบรางและทางน้ำ ซึ่งมีต้นทุนโดยรวมต่ำ ประหยัดพลังงาน และลดปัญหาการจราจรทางบก การทำเรือแห่งประเทศไทยได้ดำเนินงานตามค่านิยมขององค์กรซึ่งมีใจความว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการด้วยใจ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ใส่ใจสิ่งแวดล้อม พร้อมร่วมมือเพื่อองค์กร” และด้านภารกิจหลัก ๆ ที่องค์กรการทำเรือแห่งประเทศไทยมีดังนี้ ขยายบริการท่าเรือและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการขนส่งทางน้ำในประเทศและในอาเซียน การพัฒนาและบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กร ให้เกิดศักยภาพและขีดความสามารถให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพิ่มขีด

ความสามารถในการบริหารจัดการและยกระดับมาตรฐานในการให้บริการให้มีความทันสมัยยึดหลักธรรมาภิบาลและมีมาตรฐานสากล

ในปัจจุบัน “การทำเรือแห่งประเทศไทย” เรียกโดยย่อว่า “กทท.” เพื่อตั้งรับกับการเป็นประตูสู่กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติการทำเรือแห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2494 จัดตั้งการทำเรือแห่งประเทศไทยขึ้น เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม พร้อมรับโอนกิจการทำเรือจากสำนักงานท่าเรือกรุงเทพมาดำเนินการ รูปแบบการให้บริการของการทำเรือแห่งประเทศไทยมีด้วยกันหลายประเภทการให้บริการโรงพักสินค้าของการทำเรือแห่งประเทศไทยจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการขนส่งสินค้า และยังเป็นส่วนสำคัญของธุรกิจขนส่งด้วย ทั้งนี้ทั้งนั้นคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าที่มีให้กับลูกค้าที่มาติดต่อรับบริการจึงเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่จะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจนั้นมีคุณภาพในการให้บริการให้กับลูกค้าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ดีและออกมาดูดี

ผู้ศึกษาในฐานะที่ทำงานที่โรงพักสินค้าของการทำเรือแห่งประเทศไทยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าการทำเรือแห่งประเทศไทย ในด้านการเปิดตู้สินค้าและฝากเก็บสินค้ากับโรงพักสินค้า การเปิดตู้สินค้าแล้วนำสินค้าออกไปทันทีโดยไม่ฝากเก็บสินค้า การขอรับตู้สินค้าโดยไม่มีการเปิดตู้สินค้า การบรรจุสินค้าเข้าตู้สินค้าเพื่อส่งตู้สินค้าออกไปยังประเทศอื่นต่อไปการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้มาจะนำไปปรับปรุงด้านคุณภาพการให้บริการโรงพักสินค้า ด้านการบริการลูกค้าในทุกๆระดับให้ได้รับ

ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการมากที่สุด เพื่อให้โรงพักสินค้าการทำเรือแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญอย่างยิ่งยังเป็นทางเลือกให้กับบริษัทต่าง ๆ ที่เป็นผู้นำเข้า หรือส่งออกสินค้าและขนส่งสินค้าทางน้ำ ซึ่งประหยัดกว่าการขนส่งทางถนนทางอากาศที่มีต้นทุนสูงกว่าอีกด้วย การศึกษานี้ต้องการให้ผู้ให้บริการมีคุณภาพในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าของการทำเรือแห่งประเทศไทย

## ขอบเขตของการวิจัย

**ด้านเนื้อหา** การศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าของการทำเรือแห่งประเทศไทย ศึกษาตามแนวความคิดของ Parasuraman ประกอบด้วยด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการด้านความมั่นใจได้ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น

**ด้านประชากร** ได้แก่ พนักงานชิปปิ้ง (Shipping) ตัวแทนจากบริษัทที่มาใช้บริการโรงพักสินค้า 5 – 9 ของการทำเรือแห่งประเทศไทย จำนวน 125 ราย

**ด้านเวลา** ระยะเวลาการศึกษา ตั้งแต่ มกราคม-เดือนเมษายน พ.ศ. 2559

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาจากพนักงานชิปปิง (Shipping) ตัวแทนจากบริษัทที่มาใช้บริการโรงพักสินค้า 5 – 9 ของการทำเรือแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบให้กลุ่มตัวอย่าง วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานชิปปิง (Shipping) ตัวแทนจากบริษัทที่มาใช้บริการโรงพักสินค้า 5 – 9 ของการทำเรือแห่งประเทศไทย จำนวน 125 คน ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย ผู้ศึกษาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนและสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการใช้ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโรงพักสินค้าการทำเรือแห่งประเทศไทย สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติวิเคราะห์วิเคราะห์ค่าที่ (Independent t-test) และสถิติวิเคราะห์ค่า One-Way ANOVA Regression Analysis

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนการสร้างดังนี้ ศึกษาเอกสารและงานวิจัย

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดโครงสร้าง แบบสอบถาม ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก และให้เลือกตอบข้อที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดโดยคำถามจะเน้นที่ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะในที่ทำงานประเภทการใช้บริการระยะเวลาที่ใช้บริการมีจำนวนคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทย รูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด เป็นคำถามแบบระดับเรียงลำดับ 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมในส่วนของการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าในองค์ประกอบ 5 ด้าน ด้านความมั่นใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพักสินค้ารูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด เป็นคำถามแบบระดับเรียงลำดับ 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมในส่วนของการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพักสินค้า พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมคุณภาพการให้บริการโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูล โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ให้กลุ่มตัวอย่างได้ทราบ พร้อมทั้งอธิบาย คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม และแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง

วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ชิปปิ้ง (Shipping) ตัวแทนจากบริษัทต่าง ๆ ที่ใช้บริการของโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 125 ราย ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย ผู้ศึกษาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนและสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

## ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุมากกว่า 30 ปี ประสบการณ์ทำงาน 5-9 ปี ประเภทการใช้บริการทำการเปิดตู้สินค้าและฝากเก็บสินค้ากับโรงพักสินค้าการท่าเรือและกรณีในการใช้บริการ 10-14 ครั้งต่อเดือน ข้อมูล **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้า** รายละเอียดดังนี้

**ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าในองค์ประกอบปัจจัย 5 ด้าน** ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความมั่นใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจถึงจิตใจผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง

**ผลการทดสอบสมมติฐาน** ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพักสินค้าที่แตกต่างกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน

ประเภทการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการโรงพักสินค้า ที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการโรงพักสินค้าการท่าเรือแห่งประเทศไทย

## อภิปรายผล

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าการท่าเรือแห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษามีประเด็นนำมาอภิปรายผลดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าการท่าเรือแห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย คือ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความมั่นใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจถึงจิตใจผู้อื่น โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หยาตรุ้ง พึ่งพิพัฒน์ (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบ RFID กรณีศึกษาบริษัท ซาโต้ ออโต้-ไอดี (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านสิ่งบริการที่มีตัวตน ด้านการบริการที่เชื่อถือได้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสร้างความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

**ด้านความสามารถที่สัมผัสได้** สอดคล้องกับงานวิจัยชุมพร แยมไอษฐ์ (2555) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ที่พบว่า รถขนส่งสินค้าสะอาด เรียบร้อย อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และไม่ก่อให้เกิดปัญหาระหว่างจัดส่ง เอกสารที่ใช้ในการจัดส่งสินค้ามี

ความถูกต้องและครบถ้วนตามระเบียบ ข้อบังคับของ  
โรงงาน มีจำนวนพนักงานที่เหมาะสมกับปริมาณสินค้า  
ที่จัดส่ง ระดับคุณภาพการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก

**ด้านความน่าเชื่อถือได้** สอดคล้องกับงานวิจัย  
ของ ชุมพร แยมโอบษฐ์ (2555) ศึกษาคุณภาพการ  
ให้บริการขนส่งของ บริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต  
จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้า  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ปานทอง  
ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อย  
หีบห่อ บรรจุภัณฑ์ไม่ชำรุด ฉีกขาด หรือเสียหาย การ  
รับผิดชอบ เปลี่ยนรถขนส่งสินค้าตามระยะเวลาที่  
กำหนดในกรณีที่รถขนส่งมีปัญหา และรถขนส่งสินค้า  
ถูกต้องตามกฎหมายกำหนดและถูกต้องตาม  
กฎระเบียบข้อบังคับของลูกค้า พนักงานจัดส่งสินค้า  
ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของลูกค้า ระดับ  
คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

**ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของ  
ผู้รับบริการ** สอดคล้องกับงานวิจัยของ หยาดรุ่ง  
พึงพิพัฒน์ (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้วย  
ระบบ RFID กรณีศึกษาบริษัท ซาโต้ ออโต้-ไอดี  
(ประเทศไทย) พบว่า บริษัทฯสามารถให้บริการในทันที  
ต่อการตอบสนองปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว  
สามารถให้ข้อมูลใดถูกต้อง พร้อมที่จะให้คำปรึกษา  
และดำเนินการเรื่องเอกสารให้แล้วเสร็จด้วยความ  
รวดเร็ว มีสินค้าพร้อมส่งทันทีที่ลูกค้าต้องการ พนักงาน  
มีความพร้อมในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการ  
ขนส่ง สามารถจัดส่งให้อยู่ในช่วงเวลาเร่งด่วนตามที่  
โรงงานกำหนดหรือหลังเวลาทำการมีการติดต่อกลับ  
เพื่อยืนยันการสั่งซื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

**ด้านความมั่นใจได้** สอดคล้องกับงานวิจัยของ  
หยาดรุ่ง พึงพิพัฒน์ (2554) ศึกษาคุณภาพการ

ให้บริการด้วยระบบ RFID กรณีศึกษาบริษัท ซาโต้ ออโต้-  
ไอดี (ประเทศไทย) พบว่า บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมให้  
ความรู้แก่พนักงานผู้ให้บริการจนสามารถในการทำให้  
ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการว่ามี  
ความปลอดภัย รวมทั้งมีการทดสอบวัสดุอุปกรณ์ให้  
เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและมาตรฐานเพื่อ  
ความปลอดภัยสำหรับลูกค้า มีการจัดเรียงสินค้ามี  
ความเป็นระเบียบป้องกันความผิดพลาด เสียหาย และ  
ทำให้ขนส่งได้สะดวกปลอดภัย พนักงานมีความรู้  
เบื้องต้นเกี่ยวกับสินค้าที่จัดส่ง มีเอกสารหรือ  
เครื่องหมายยืนยันการตรวจสอบสินค้า พนักงานมี  
ทักษะและปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดส่งสินค้า  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก

**ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น** สอดคล้องกับ  
งานวิจัยของ ถวัลย์ เทียนทอง (2548) ศึกษาความพึง  
พอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
บริษัทไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์เซอร์วิสเซส จำกัด พบว่า  
กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานเข้า  
ใจความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างชัดเจน โดยรวม  
อยู่ในระดับปานกลาง

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ  
โรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษามี  
ข้อเสนอแนะดังนี้

1. หัวหน้าโรงพักสินค้าควรให้ความสำคัญ  
กับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ให้  
มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความซื่อสัตย์  
ต่อลูกค้า ความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการให้บริการ  
ให้มีคุณภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการ

ของผู้มารับบริการให้มีความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อ  
โรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

2. หัวหน้าโรงพักสินค้าควรมีการฝึกอบรม  
เจ้าหน้าที่ให้มีจิตใจบริการต่อผู้มารับบริการโดยการ  
สื่อสารที่ดี และให้คำตอบที่น่าพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการ  
จะมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

3. หัวหน้าโรงพักสินค้าเจ้าหน้าที่ควรรับฟัง  
ปัญหาของผู้มารับบริการ และเสนอแนวทางในการ

แก้ไขให้กับผู้มารับบริการให้มีความเข้าใจมากขึ้น เพื่อ  
เป็นแนวทางให้กับผู้มาใช้บริการให้เข้าใจมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ  
ประสิทธิภาพการให้บริการของการให้บริการโรงพัก  
สินค้า

## เอกสารอ้างอิง

ชุมพร แยมไอษฐ์. (2555). **คุณภาพการให้บริการขนส่งของ บริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด.**

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเซนต์ปีเตอร์สเบิร์ก.

ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์**

**กราวด์เซอร์วิส จำกัด.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.

หยาดรุ้ง พึ่งพิพัฒน์. (2554). **คุณภาพการให้บริการด้วยระบบ RFID กรณีศึกษาบริษัท ซาโต้ ออโต้-ไอดี**

**(ประเทศไทย) จำกัด.** ปริญญาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซนต์ปีเตอร์สเบิร์ก.