

# หอสมุดสถาบันราชภัฏธนบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ
ผู้วิจัย	นายพัฒนะ วัฒนปรีชากุล ปีการศึกษา 2545
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
ผู้ควบคุม	1. รองศาสตราจารย์ทวีบุรณ หอมเย็น 2. อาจารย์ ดร. ประเสริฐ กิรดิรัตน์ตระการ 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพบูลย์ วงษ์ทองดี

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ จำแนกตามภาระงานและประเภทลูกค้า และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามประสบการณ์ติดต่อรับบริการ และวุฒิการศึกษา รวมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 150 คน สุ่มโดยวิธีจำเพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ t - test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพจำแนกตามประเภทการบริการ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ บริการบรรทุกขนถ่ายสินค้าระหว่างเรือกับท่าเทียบเรือ การรับและส่งมอบสินค้า การเก็บรักษาสินค้าและการคิดค่าภาระและค่าบริการ
2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ ปรากฏในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการของพนักงาน บริการของผู้บริหาร เครื่องมือและความปลอดภัย ความโปร่งใสและความรวดเร็ว และสภาพแวดล้อมทั่วไป
3. ความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การติดต่อบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ลูกค้าคาดหวังสูงต่อการท่าเรือกรุงเทพ โดยมุ่งให้ปรับปรุงปัจจัยส่วนบุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยหลัก

Thesis Title : The Satisfaction of the Clients Using Services at Bangkok Port  
Researcher : Mr. Phatana Vhatanaprechakul, 2002 Academic Year  
Degree : Master of Social Sciences for Development  
Thesis Advisors : 1. Assoc. Prof. Twilboon Homyen  
2. Dr. Prasert Keeratiratrakorn  
3. Asst. Prof. Phaiboon Wongtongdee

## ABSTRACT

This research aimed to study the satisfaction of the clients using services at Bangkok Port classified by the work load and the client types, and to compare the satisfaction of the clients classified by the frequency on using the services and the education of the clients as well as to gather the suggestion or the commend in order to improve the services. The sampling was 150 Bangkok Port clients gained from stratified random sampling. The instruments used were questionnaire and interview. All the gained data were analysed by percentile, mean, standard deviation and t-test.

The research results were as follows :

1. The satisfaction of the clients using services at Bangkok Port ranged from maximum to minimum was the conveying of goods from the ships to the pier the receiving and dispatching of goods, the stock keeping and the load charge as well as the service charge.
2. The satisfaction of the clients using services at Bangkok Port ranged at the moderate level was employee services, administrator services, instrument and security, quick and transparent services, and other surroundings.
3. The satisfaction of the clients classified by education and frequency of using the services at Bangkok Port made no statistical difference.
4. The clients had great expectation towards Bangkok Port on its improvement on the following things as the major components namely personnel factors, as well as instrument and technology used.