



ชื่อการค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระยอง ในทัศนะของผู้ใช้บริการ  
ผู้วิจัย นายบุญฤทธิ์ สุริยวงศ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จรียา กลิ่นจันทร์ 2) ศ.ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์  
ปีการศึกษา 2553 จำนวน 115 หน้า คำสำคัญ คุณภาพ บริการนำเรือเข้าเทียบท่า

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระยอง  
ในทัศนะของผู้ใช้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือในทัศนะของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือ (นายเรือ/กัปตันเรือ) บริษัท ไออาร์  
พีซี จำกัด (มหาชน) จำนวน 103 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่  
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบ  
ท่าเรือไออาร์พีซีระยอง โดยรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริการ  
ด้านความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และ  
อีก 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยี การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง การให้บริการของ  
พนักงาน และการให้บริการด้านเรือ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
คุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระยอง ของผู้ให้บริการท่าเทียบเรือ จำแนกตามลักษณะ  
ประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือ ที่มีประสบการณ์ และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม  
ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการด้านเรือ ผู้ใช้บริการที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็น  
ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การให้บริการ  
ของพนักงาน และการบริการด้านความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการเรือเดินภายในประเทศ และเรือเดิน  
ต่างประเทศ มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 การให้บริการการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยี ผู้ใช้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความ  
คิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง ผู้ใช้บริการ เรือเดินภายในประเทศ และเรือ  
เดินต่างประเทศ มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....  2..... 

**Independent study title:** Vessel Berthing Service Quality of IRPC Rayong Port in Views of Clients

**Researcher:** Mr. Boonyalit Suriyawong .Degree: Master of Business Administration (General Management).  
Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr. Jariya Klinjan  
2) Prof. Dr.Rawat Chatreewisit. Academic year: 2010. 115 pp. Keywords: quality, vessel  
berthing service

### Abstract

The objectives of this research were to study the vessel berthing quality of IRPC Rayong port as viewed by their clients, and to compare their views on the level of quality when they were classified by their demographic characteristics. The sample included 103 clients who were captains or shipmasters of IRPC Company. Questionnaires were used as a research tool. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The research findings indicated that the overall mean score of clients' view toward the berthing quality was average. Analysis of aspects revealed that safety and environment was rated high level while the other four aspects, which were communication and technology, labor-saving devices, staff, and service related to ship, were all at average level. By comparing mean scores of quality as viewed by the clients classified by their demographic characteristics, clients having different type of ship, age, experience, berthing tactics, and educational level had no significantly different views. Aspect analyses revealed that clients with different age had no significant difference in their views on service; however, item by item analyses discovered significantly different views at 0.01. In terms of safety and environment aspects, both local and international clients had no significantly different views; however, when their item by item opinions were compared, the differences were significant at 0.01 and 0.05 respectively. On the aspects of communication and technology, clients having different age had significantly different views at 0.05; however, item by item analyses yielded significant differences at 0.01. On labor-saving devices aspect, both local and international clients had significantly different views at 0.05 level. Similarly, when items were compared, the difference was significantly at 0.05.

Student's signature.....*Boonyalit*.....

Independent study advisors' signature 1.....*Ja*..... 2.....*Ja*.....