

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย
: กรณีศึกษา ท่าเรือแหลมฉบัง

Satisfaction of The Port Users of Port Authority of Thailand : A Case
Study of Laem Chabang Port

วาสนา แพทยานนท์

กรรมการบริษัท ซีชาร์ท แอนด์ เอเยนซีส์ จำกัด (ขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และสภาพความพร้อมของพนักงาน สถานที่และเครื่องมือการให้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามประเภทของผู้ใช้บริการและลักษณะส่วนบุคคลทั้ง 6 ด้าน 3) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการในทั้ง 6 ด้าน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียว กล่าวคือผู้ให้บริการด้านเรือจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินเรือ, การเทียบท่าและออกจากท่า ส่วนผู้ให้บริการด้านสินค้าจะคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรักษาสินค้าทั่วไป สินค้าอันตราย การป้องกันการสูญหายและเสียหายของสินค้า/ตู้สินค้า เป็นต้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ท่าเรือแหลมฉบัง

Abstract

This research's objectives were 1) To study port users' satisfaction level on speed and accuracy of service, ease in communication, sanitation and organization of the operating area, security operation, staff's attentive service, and preparedness of staff, area, and equipment. 2) To compare the satisfaction level of each aspect based on business nature and individual characteristics of the users; and 3) To uncover potential problems of each aspect and make recommendations for improvement and correction.

Research results revealed that most port users were moderately satisfied with most of the 6 surveyed aspects. Only sanitation and organization of the service area was rated as highly satisfactory. Satisfaction difference based on the users' business nature showed the only statistically significant difference in safety concerns. Vessel users were concerned about safety in vessel operation, and vessel arrival at and departure from the port. Cargo users, however, were more worried about storage security for normal and dangerous cargoes, protection against loss and damage of cargo and containers, etc.

Keywords : Satisfaction, Laem Chabang Port

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อประเทศไทยย่างเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมา กระแสโลกาภิวัตน์อันเกิดจากความก้าวหน้าด้านวิทยาการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญที่ทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดน และนำโลกเข้าสู่ยุคแห่งการจัดระเบียบใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยคุกคามต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนถาวรของประเทศไทย ในขณะเดียวกันการที่ระบบเศรษฐกิจของโลกได้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น โดยทุก ๆ ประเทศให้ความสำคัญกับนโยบายการค้าเสรี ซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8)

นับแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน การขนส่งทางทะเลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการค้าระหว่างประเทศ ร้อยละ 80 ของสินค้าที่ขายกันระหว่างประเทศยังคงขนส่งทางเรือ นอกจากนี้การขนส่งทางทะเลยังเป็นการขนส่งที่ประหยัดที่สุด และขนส่งได้คราวละมาก ๆ อีกทั้งเส้นทางคมนาคมทางน้ำเป็นเส้นทางธรรมชาติที่ไม่ต้องก่อสร้าง โดยที่สินค้าที่ขนส่งทางทะเลจะต้องผ่านท่าเรือ ดังนั้นท่าเรือจึงเป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างการขนส่งทางทะเลและการขนส่งภายในประเทศ

ปัจจุบันประเทศไทยมีท่าเรือกรุงเทพเป็นท่าเรือหลัก เปิดดำเนินการให้บริการเมื่อ พ.ศ. 2490 ดำเนินกิจการโดยสำนักงานการท่าเรือกรุงเทพ ปี พ.ศ.2494 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติการท่า

เรือแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2497 การทำเรือแห่งประเทศไทยได้เข้าบริหารท่าเรือและได้ขยายท่าเรือ โดยก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการขนส่งสินค้าทางทะเลเพิ่มขึ้น

เนื่องจากท่าเรือกรุงเทพเป็นท่าเรือแม่น้ำ เรือสินค้าขนาดใหญ่ไม่สามารถเข้าเทียบท่าได้อีก ทั้งในช่วงปี 2530-2535 เศรษฐกิจไทยขยายตัวสูงสุด และในช่วงนี้เองที่รูปแบบการขนส่งสินค้าด้วยระบบตู้สินค้าได้รับความนิยมทั่วโลก เรือแม่น้ำที่ใช้ในการขนส่งตู้สินค้า กินน้ำลึกไม่น้อยกว่า 14 เมตร ในขณะที่ท่าเรือกรุงเทพซึ่งเป็นท่าเรือหลักเพียงแห่งเดียวของประเทศมีร่องน้ำลึกเพียง 8.5 เมตร จึงไม่สามารถรองรับเรือเหล่านี้ได้ และท่าเรือยังประสบปัญหาในการขยายท่าเรือ เพราะล้อมรอบไปด้วยชุมชน ซึ่งท่าเรือกรุงเทพไม่สามารถขยายตัวให้ทันกับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจได้ จึงเกิดความแออัดขึ้น รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้การทำเรือฯ รับผิดชอบโครงการก่อสร้างท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง ให้เป็นท่าเรือเดินสมุทรขึ้นใหม่อีกแห่งหนึ่ง เพื่อรองรับเรือบรรทุกตู้สินค้า และเรือสินค้ากองเกะตระขนาดใหญ่ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยพื้นฐานสนับสนุนโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก การก่อสร้างท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังได้เริ่มดำเนินการเมื่อเดือนธันวาคม 2530 และแล้วเสร็จสมบูรณ์เมื่อเดือนกันยายน 2534 และได้เปิดเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2534 ภายใต้พระราชบัญญัติการทำเรือแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 โดยรัฐบาลมีนโยบายให้เอกชนเข้าร่วมลงทุน บริหาร และประกอบการท่าเทียบเรือของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ และสุมาลี อแคมภู 2533) ต่อมาท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ท่าเรือแหลมฉบัง” ซึ่งจากการเปิดให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังตั้งแต่ พ.ศ. 2534 เป็นต้นมานั้น ผู้วิจัยเห็นควรมีการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ และทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่าง ๆ อันจะนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไป ดังที่นายถาวร จุณนานนท์ อดีตผู้ว่าการการทำเรือกล่าวว่า “การให้ความสำคัญต่อการบริการที่ดีเลิศเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า และการรักษาสถานะการยอมรับจากประชาชนให้คงอยู่นั้น ถือเป็นกุญแจที่จะนำท่าเรือฯ ไปสู่ความสำเร็จ และเป็นเกราะที่จะทำให้การทำเรือฯ ยืนหยัดอยู่ในกระแสการแข่งขันได้อย่างแข็งแกร่ง” (การทำเรือแห่งประเทศไทย 2543) ตลอดจนสนองนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาท่าเรือพาณิชย์ในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ให้เป็นท่าเรือหลัก ที่มีขีดความสามารถในกิจกรรมการกระจายเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการยกระดับให้เป็นประตูเศรษฐกิจของประเทศที่สามารถเชื่อมโยงทางทะเลกับนานาชาติได้อย่างสมบูรณ์ในยุคโลกาภิวัตน์เช่นปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และสภาพความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามประเภทของผู้ใช้บริการและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบัง

2.3 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบัง และทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของท่าเรือแหลมฉบัง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่มีผู้กล่าวไว้ในอดีตพอสรุปรวบรวมได้ ดังนี้

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช (2518 : 156-157) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจจะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใด ๆ

2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

เชลลีย์ (Shelly, 1975 : 252-268) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็น

ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียก ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (office waiting time)
 - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability of care when needs)
 - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (getting all needs met at one place)
 - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 3) ได้มีการติดตามผลงาน (follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (information)
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยทำทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (output -off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

เสรี สืบสงวน และคณะ (2530) วิจัยเรื่องสถานการณ์และปัญหาของการขนส่งทางทะเลในประเทศไทย พบว่าสภาพการณ์แวดล้อมมีเรือต่างชาติและตัวแทนของเรือต่างชาติเข้ามาทำการขนส่งสินค้าในประเทศไทยจำนวนมาก สถานะภาพและปัญหาด้านการประกอบการขนส่งทางทะเลของไทย อาจจะเป็นผลมาจากปัญหาต่าง ๆ เช่น ประเภทเรือที่ให้บริการไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เรือเก่าเกินไป ตารางเวลาในการเดินเรือไม่แน่นอน บุคลากรทางพาณิชย์นาวี

ขาดแคลน กฎหมายและมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมในด้านการขนส่งทางทะเลของ ไทยยังไม่มีสภาพคล่องตัวและเป็นระบบที่ดี เป็นต้น ดังนั้นการที่จะพัฒนาการประกอบการขนส่ง ทางทะเลของไทย เพื่อให้มีขีดความสามารถและคุณภาพของบริการสอดคล้องกับความต้องการของ ตลาดและพึ่งตนเองได้ในที่สุดนั้น ควรเน้นให้มีการปรับปรุงและดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ คือ

1. ปรับปรุงกองเรือให้อยู่ในสภาพที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะ สินค้าและความต้องการของตลาด ควรลดจำนวนบริษัทเรือขนาดเล็กเพื่อลดการแข่งขันกันเองและ เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ ควรมีตารางเวลาการเดินทางที่แน่นอนและเที่ยววิ่งไม่ห่างจน เกินไป ประเภทของเรือควรจะเป็นเรือที่สามารถขนทั้งสินค้าทั่วไปและสินค้าตู้ได้ด้วย

2. ปรับปรุงด้านบริการและการตลาด โดยในแต่ละเส้นทางควรมีผู้ประกอบการ น้อยรายกว่าที่เป็นอยู่ การเดินเรือจะต้องใช้ความรู้ทางการบริหาร เทคโนโลยีอันทันสมัย ต้องมีเครือ ข่ายด้านการตลาดที่มีความสามารถและเชื่อถือได้ ต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและจริงจัง เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน

3. รัฐบาลในฐานะผู้ส่งเสริม รัฐควรให้ความสนใจเรื่องเงินทุน มีกองทุนเพื่อผู้ ประกอบการขนส่งทางทะเล มีการผลิต การฝึกอบรม การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางพาณิชย์ นาวีทั้งคนประจำเรือและเจ้าหน้าที่บนฝั่งให้มีความรู้ความสามารถ และรอบรู้ในวงการธุรกิจเป็น อย่างดี มีนโยบายส่งเสริมกิจการพาณิชย์นาวีให้สิทธิประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ลดหย่อนหรือยก เว้นภาษีประเภทต่าง ๆ ในการประกอบการ และการกำหนดมาตรการบังคับใด ๆ ก็ตามควรใช้เพียง ชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น มิฉะนั้นจะเป็นการคุ้มครองการขนส่งทางเรือที่ด้วยประสิทธิภาพ

นอกจากนี้เสรี สิบสงวน และคณะ (2531) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของเรือ ไทย : อุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม กล่าวถึงในปัจจุบันมีการขนส่งทางทะเลได้รับการ พัฒนาในด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยขึ้น ความจำเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านท่าเรือ เรือ อุปกรณ์การขนถ่ายสินค้า การขนส่งภายในประเทศ และระบบการโทรคมนาคม ตลอดจนการมี สถานีรวบรวมสินค้าและคลังสินค้า จะต้องได้รับการปรับปรุงให้อยู่ในภาวะที่สามารถให้บริการได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว และสำหรับในด้านการปรับปรุงการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางทะเล สิ่งสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาด้วยเสมอ คือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือดึงดูดความ ต้องการของผู้ใช้บริการได้เหมาะสม ควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. ขีดความสามารถ คือ ผู้ประกอบการจะต้องมีขีดความสามารถในการขนส่งที่เพียงพอ มี จำนวนเรือและขนาดระวางเรือที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้
2. อัตราค่าระวาง มีการกำหนดอัตราค่าระวางในระดับยุติธรรม
3. ความรวดเร็ว โดยการใช้เรือที่มีความเร็วสูงสุดในการขนส่งสินค้า

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ เมื่อผู้ให้บริการมีความมั่นใจได้ว่าสินค้าไปถึงจุดหมายปลายทางทันตามเวลาตามเงื่อนไขที่กำหนด สินค้าไม่มีความเสียหาย หากมีการเสียหายจะต้องเรียกร้องค่าเสียหายได้อย่างรวดเร็ว มีการจัดการเดินเรือให้เป็นไปตามตารางเวลา ตลอดจนการขนถ่ายสินค้าจะต้องทำอย่างถูกต้องเหมาะสมกับสภาพสินค้า

5. ความถี่ของเที่ยวเรือที่ให้บริการ ควรจัดให้มีความถี่ของการเดินเรือแต่ละเที่ยวที่เหมาะสมเพื่อให้สินค้าตกค้างและทันเวลาที่ต้องการ

6. ความคล่องตัวในการให้บริการ เช่น มีจำนวนเรือ ขนาดของเรือ และประเภทเรือที่พอเพียงต่อความต้องการ มีการพิจารณาและเลือกใช้เรือที่มีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยี มีการใช้อุปกรณ์การขนถ่ายที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความล่าช้าในการขนถ่าย เป็นต้น

ถาวร จุณณานนท์ (2534) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของท่าเรือในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ โดยทำการวิเคราะห์ว่าปัจจุบันท่าเรือกรุงเทพมีสมรรถนะในการรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพียงใด หากมีการพัฒนาแล้วรัฐจะได้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไร และยังได้กล่าวถึงบทบาทและความสำคัญของท่าเรือต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ เนื่องจากท่าเรือเป็นจุดเชื่อมต่อของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และยังเป็นจุดที่สร้างรายได้อย่างมากให้แก่ประเทศชาติ และท้องถิ่นอีกด้วย จากการศึกษาถึงดัชนีต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยการนำระบบข้อมูลอันเป็นระบบข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารงานท่าเรือที่องค์การ ESCAP ได้พัฒนาขึ้นให้เป็นระบบข้อมูลมาตรฐานสำหรับประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกมาประกอบการตัดสินใจควบคุมการบริหารงานประจำวัน และการวางแผนระยะยาวเพื่อการพัฒนาท่าเรือ จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน คือ ปัญหาด้านบริการ ได้วิเคราะห์จากปัจจัยที่เกิดขึ้นจากปัญหาภายในการทำเรือฯ เช่น พื้นที่วางสินค้าจำกัด การขาดแคลนเครื่องมือทุ่นแรง ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีในการให้บริการ เงินนอกระบบและอัตราค่าภาระส่วนปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอกการทำเรือฯ และส่งผลกระทบต่อการทำเรือฯ เช่น ปัญหาของผู้ใช้บริการและพิธีการศุลกากร และการบรรทุกขนถ่ายสินค้าจากท่าเรือไปยังเจ้าของสินค้า ในส่วนของการพัฒนาท่าเรือนั้น ได้เสนอแนวทางในหัวข้อแนวทางการพัฒนาเป้าหมายและกลยุทธ์เพื่อดำเนินงานตามแผน แบ่งออกเป็น 4 แนวทาง คือ การวางแผนนโยบายการบริหารและการตลาดที่ทันสมัย การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาอุปกรณ์ขนสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือ และการจัดการด้านงบประมาณการลงทุนที่เหมาะสม

ปรียะดา ศรีจันทร์อินทร์ (2540) ได้ศึกษาเรื่องท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง กับการพัฒนาอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง และวิเคราะห์บทบาทของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังกับการพัฒนาอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก ทั้งทางด้านผลผลิตของอุตสาหกรรมและการจ้างงานของอุตสาหกรรมใน

ภาคตะวันออก จากผลการวิจัยพบว่า ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากดัชนีต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพ สามารถวัดประสิทธิภาพของท่าเรือได้ 3 รูปแบบ คือ การวัดประสิทธิภาพของท่าเรือจากปริมาณสินค้าและผลปฏิบัติงาน การวัดประสิทธิภาพของท่าเรือจากการให้บริการ และการวัดประสิทธิภาพของท่าเรือจากการใช้ประโยชน์ท่าเรือ ซึ่งผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

สำหรับการศึกษาบทบาทของท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังกับการพัฒนาอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วย วิธีทางสถิติในรูปสมการถดถอย พบว่าการดำเนินงานของท่าเรือ พณิชยแหลมฉบังมีผลต่อผลิตภัณฑ์รวมของอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกในทิศทางเดียวกัน และจากการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ของผลการจ้างงานของอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก ภายหลังจาก มีท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง พบว่าภาคตะวันออกมีการจ้างงานในสัดส่วนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับภาคอื่น ๆ ของประเทศโดยรองลงมาจากกรุงเทพฯ และปริมณฑล อันเนื่องมาจากการมีท่าเรือน้ำลึกอยู่ติดกับพื้นที่อุตสาหกรรม ก่อให้เกิดความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาตั้งโรงงาน ทำให้เกิดการลงทุนของอุตสาหกรรมเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลต่อผลผลิตของอุตสาหกรรมและการจ้างงานของอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก

สรุปผลการวิจัย

ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินค้าและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านเรือ จำนวน 148 ตัวอย่าง ตัวอย่างละ 2 คน รวมทั้งหมด 296 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ซึ่งจากการได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 99.66

ผลการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของผู้ใช้บริการและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบังส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและเรือ ร้อยละ 78.00 โดยผู้ให้บริการด้านสินค้า ได้แก่บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ร้อยละ 33.9 ส่วนผู้ให้บริการด้านเรือ จะได้แก่บริษัทตัวแทนเรือ ร้อยละ 41.4 โดยเป็นพนักงานประจำฝั่งร้อยละ 54.9 มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.9 ใช้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้าเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.9 และจะใช้บริการ ในวันพุธ ร้อยละ 20.3 และในเวลาทำการ ร้อยละ 78.3

ผลการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความ ถูกต้อง รวดเร็ว ในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน และสภาพ

ความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง พบว่ามีความพร้อมผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน ในระดับปานกลางถึงดีมาก ด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งเมื่อจำแนกข้อย่อยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน สามารถสรุปความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในประเด็นเดียวกันของแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของท่าเรือที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ การตรวจสอบการมีความถูกต้อง และการเทียบท่าและออกจากท่าของเรือมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามกำหนดเวลา

2) ด้านความสะดวกในการติดต่อ เป็นเรื่องของงานด้านปฏิบัติการ และสถานที่ที่เปิดให้บริการทุกวัน ระบบการจัดเก็บและแยกประเภทเอกสารและพิธีการในการให้บริการมีความชัดเจน และมีแบบฟอร์มการขอใช้บริการที่เข้าใจง่าย

3) ด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกเรื่อง

4) ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ให้บริการ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันสินค้าในคลังสินค้าทัณฑ์บน คลังสินค้าตักค้ำ และคลังสินค้าอันตรายอย่างรัดกุม ระบบป้องกันการแสดงเครื่องหมายอย่างชัดเจน และมีการซ่อมแซม สถานที่ อาคาร ระบบสาธารณูปโภคให้มีสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยอยู่เสมอ

5) ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากเพียงเรื่องเดียว คือ การแต่งเครื่องแบบของพนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย

6) ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ เป็นเรื่องการมีอาคารสถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมให้มีสภาพพร้อม สมัย เอื้อต่อการใช้งานและมีพนักงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานทั้งในและนอกอาคาร

ลำดับความต้องการที่ต้องปรับปรุงการให้บริการท่าเรือแหลมฉบัง แบ่งเป็นลำดับดังนี้

การให้บริการที่ต้องปรับปรุง	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
ด้านความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการ	3.36	4
ด้านความสะดวกในการติดต่อ	3.33	3
ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	3.55	6
ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	3.27	1
ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	3.30	2
ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ	3.37	5

ลำดับที่ 1 ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

ลำดับที่ 2 ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

ลำดับที่ 3 ด้านความสะดวกในการติดต่อ

ลำดับที่ 4 ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ

ลำดับที่ 5 ด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ

ลำดับที่ 6 ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการประเภทสินค้ามีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนผู้ให้บริการประเภทเรือมีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ในขณะที่ผู้ให้บริการประเภทสินค้าและเรือ มีระดับความพึงพอใจเพียงด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งผู้จัดการ มีระดับความพึงพอใจมากใน 3 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ ส่วนพนักงานประจำฝั่ง มีระดับความพึงพอใจมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ในขณะเดียวกัน พนักงานประจำเรือมีระดับความพึงพอใจใน 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวกในการติดต่อ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ

จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจมาก ใน 2 ด้าน คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ

สถานที่ และด้านความพร้อมของพนักงาน สถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจมากในด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจมากในทุกด้าน

จำแนกตามประเภทท่าเทียบเรือ พบว่า ผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือตู้สินค้า มีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป มีระดับความพึงพอใจเพียงด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

จำแนกตามวันที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในวันจันทร์ วันพฤหัสบดี วันเสาร์ และวันอาทิตย์ มีระดับความพึงพอใจในด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนผู้ใช้บริการในวันอังคาร มีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และด้านความพร้อมของพนักงานสถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการในวันพุธ มีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความถูกต้อง รวดเร็วในการบริการ และด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ในขณะที่ผู้ใช้บริการในวันศุกร์ มีระดับความพึงพอใจปานกลางในทุกด้าน

จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในเวลาทำการ มีระดับความพึงพอใจมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนผู้ใช้บริการนอกเวลาทำการมีระดับความพึงพอใจมากใน 2 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ผลการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบังและทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของท่าเรือแหลมฉบัง พบว่าผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในการปรับปรุงการดำเนินงานของท่าเรือให้มีประสิทธิภาพโดยสามารถสรุปได้ใน 3 ด้าน คือ

- 1) **ด้านการบริหารงาน** ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการมุ่งเน้นการใช้เครือข่ายระบบสารสนเทศที่เป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one-stop service) เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและประหยัดเวลาในการติดต่อขอให้บริการ อีกทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการทุกรูปแบบอย่างสม่ำเสมอ
- 2) **ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน** ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า พนักงานควรมีการเพิ่มทักษะความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ให้มาก เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่าง

ถูกต้อง รวดเร็ว และควรมีจิตใจรักงานบริการ(service mind) ซึ่งจะช่วยให้ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นมิตรมากยิ่งขึ้น

- 3) ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า ควรมีการจัดระบบการจราจรภายในบริเวณท่าเรือเป็นอย่างดีเพื่อเป็นการลดความแออัดทางด้านการจราจร และเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ รวมทั้งทุกสถานที่ภายในบริเวณท่าเรือควรมีการนำระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) มาใช้อย่างจริงจัง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการประกันในเรื่องความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน

ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์นั้น สรุปได้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการกำหนดนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน การเพิ่มขีดความสามารถของการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในทิศทางเดียวกันที่จะเอื้อต่อการดำเนินงานของท่าเรือให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ รวมทั้งการสร้างวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในยุคของการแข่งขันให้บุคลากรได้ตระหนักถึงสภาวะการแข่งขันในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดิ และสุมาลี อแคม. การบริหารท่าเรือ. สถาบันธุรกิจพาณิชย
นาวิ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- การทำเรือแหล่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2543. กรุงเทพมหานคร : การท่าเรือแห่ง
ประเทศไทย, 2543.
- กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม. การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษา
กรณีสำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2541.
- ชูษณะ รุ่งปัจฉิม. "หน่วยที่ 12 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ" ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาบริการ. นนทบุรี : สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา
ธิราช, 2538.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง. "หน่วยที่ 2 การจัดการระบบสินค้าทางธุรกิจ" ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดการงานขนส่งสินค้า(ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี : สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2544.
- ถาวร จุณนานนท์. บทบาทท่าเรือในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ. กรุงเทพมหานคร :
วิทยาลัยการป้องกันราชอาณาจักร, 2534.
- ปรียะดา ศรีจันทร์อินทร์. ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังกับการพัฒนาอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- ปรีชา วิหคโต. "หน่วยที่ 7 พฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ" ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาจิตวิทยาบริการ. นนทบุรี : สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ.2540-2544. กรุงเทพมหานคร :
สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนากิจการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายก
รัฐมนตรี, 2539.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทาง
แพทยศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม, 2535.
- ราณี เขาวนปรีชา. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรธานี.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและ
สังคม บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538.

- ศิริกานดา ศรีวิลัย. การก้าวไปสู่ระบบการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคนิค 5 ส. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สถาบันการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อการผลิต, 2542.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518.
- เสรี สืบสงวน และคณะ. รายงานการวิจัยเรื่องการให้บริการของเรือไทย : อุปสรรคและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม. กรุงเทพมหานคร : กองวิจัยและวางแผน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี กระทรวงคมนาคม, 2531.
- เสรี สืบสงวน และคณะ. รายงานการศึกษาวิจัยเรื่องสถานการณ์และปัญหาของการขนส่งทางทะเลในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : กองวิจัยและวางแผน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี กระทรวงคมนาคม, 2530.
- Aday and Anderson. "Theoretical and methodological issue in sociological studies of consumer satisfaction with medical care." Social Science and Medicine. 12 (1978) : 28.
- Chaplin, J. P. Dictionary of psychology. Penguin book, 1968.
- Choi, Jong Pill. The influence of service quality on customer satisfaction and repurchase intentions at fitness clubs in South Korea. [online] Doctoral Dissertation The University of New Mexico, 2001. Available: <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3009838> [Accessed November 15, 2001].
- Christion, Allan. "Connecting with the Japanese customer : US exporters ; customer service and satisfaction." Business America. 114 (October, 1993): 23-25.
- Cronin, J. Joseph Jr., Brady, Michael K and Hult, G Tomas M. "Assessing the effect of quality, value and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments" Journal of Retailing. 76 (Summer 2000) : 193-218.