

# อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของ ผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของการท่าเรือกรุงเทพ

## THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY ON SYSTEM USED, USER SATISFACTION, AND USER NET BENEFITS OF THE CONTAINER TERMINAL MANAGEMENT SYSTEM OF THE BANGKOK PORT

อนุสรณ์ มีเรือง<sup>1</sup>, นรพล จินันท์เดช<sup>2</sup>, อัมพล ชูสนุก<sup>3</sup>, สมชาย นำประเสริฐชัย<sup>4</sup>  
Anusara Meeruangs<sup>1</sup>, Norapol Chinuntdej<sup>2</sup>, Ampon Shoosuk<sup>3</sup>, Somchai Namprasertchai<sup>4</sup>  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง<sup>1-2</sup>,  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ<sup>3</sup>, คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์<sup>4</sup>  
Nanny\_clickclick@hotmail.com<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีต่อการใช้งานระบบ อันได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย มิติด้านสิ่งสัมผัสได้ มิติด้านเชื่อถือและไว้วางใจ มิติด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง มิติด้านการรับประกัน และมิติด้านการเอาใจใส่เป็นรายบุคคลของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้การท่าเรือกรุงเทพ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันได้แก่ คุณภาพการให้บริการ และการใช้งานของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้การท่าเรือกรุงเทพ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน อันได้แก่ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้การท่าเรือกรุงเทพ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งาน จำนวน 201 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งสัมผัสได้มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (2) คุณภาพการให้บริการในมิติการรับประกันมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (3) คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (4) คุณภาพการให้บริการในมิติด้านความเชื่อถือและไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (5) คุณภาพการให้บริการในมิติด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (6) คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (7) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (8) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน และ (9) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ, การใช้งาน, ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, ประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน

### Abstract

The objectives of this research were to examine (1) the influence of the factors of service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the use of the container terminal management system (CTMS) of Bangkok port. The researchers also study (2) the influence of factors on user satisfaction, service quality, and the use of the CTMS. Finally, furthermore, the researchers investigate (3) the influence of factors on user net benefits, use, and user satisfaction of the CTMS.

The researchers utilized a quantitative research method. The research instrument was a questionnaire used to collect data from 201 CTMS users. Using techniques of descriptive statistics, the researchers analyzed the data collected in terms of frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Multiple regression analysis was also employed by the researchers.

Findings are (1) service quality in the dimension of tangible had positive and direct influence on system use; (2) service quality in the dimension of assurance had positive and direct influence on system use; (3) service quality in the dimension of empathy had positive and direct influence on system use; (4) service quality in the dimension of reliability had positive and direct influence on user satisfaction; (5) service quality in the dimension of responsiveness had positive and direct influence on user satisfaction; (6) service quality in the dimension of empathy had positive and direct influence on user satisfaction (7) system use had positive and direct influence on user net benefit (8) user satisfaction had positive and direct influence on user net benefit and (9) system used had positive and direct influence on user net benefit

**Keyword:** Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefits

### บทนำ

การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) ก่อตั้งขึ้นเพื่อจัดดำเนินการ และนำมาซึ่งความเจริญของกิจการท่าเรือ เพื่อประโยชน์แห่งรัฐ และประชาชน ปัจจุบันการทำเรือแห่งประเทศไทยรับผิดชอบบริหารท่าเรือที่สำคัญ ได้แก่ ท่าเรือกรุงเทพ ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือเชียงแสน ท่าเรือเชียงของ และท่าเรือระนอง ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากสินค้าส่งออกกว่า 90% ใช้รูปแบบการขนส่งทางทะเลเป็นหลัก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพท่าเรือ เพื่อสอดรับการส่งออก และนำเข้า ที่นับวันจะขยายตัวอย่างรวดเร็ว การท่าเรือแห่งประเทศไทยชูโครงการพัฒนาบริการ และการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้า พร้อมเพิ่มขีดความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังให้แข่งขันกับนานาชาติได้ (การทำเรือแห่งประเทศไทย, 2559) ระบบบริหารจัดการลานตู้หรือ CTMS (container terminal management system) หมายถึง ระบบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารการจัดการตู้สินค้า เพื่อให้เป็นระเบียบต่อการใช้พื้นที่ในการวางแผนการจัดเรือเข้าเทียบท่า การจัดเรียงตู้สินค้าบนเรือ การจัดการระบบสื่อสารข้อมูลภายในลานวางตู้สินค้าหน้าท่า และด้านตรวจสอบภายใน การวางแผน และจัดเรียงตู้สินค้าในลานวางตู้สินค้า การจัดลำดับการบรรทุกขนถ่าย ตลอดจนการรับ และส่งมอบตู้สินค้าให้มีความเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ และเกิดประโยชน์สูงสุด (การทำเรือแห่งประเทศไทย, 2559) การศึกษาในหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งาน และความพึงพอใจ เป็นสิ่งสำคัญที่จะชี้วัดถึงประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (Taher, 2013) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Alhendawi &

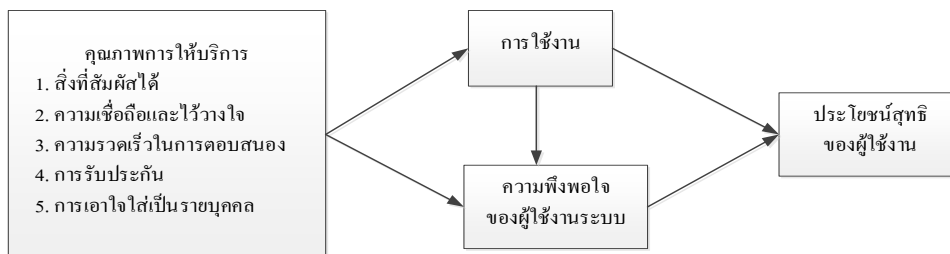
Baharudin, 2013) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Jarvis et al., 2013) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน (Jarvis et al., 2013) และความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน (Karim, Ibrahim, & Sarkawi, 2014) จึงเป็นสาเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของการท่าเรือกรุงเทพ เพื่อนำผลจากการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งานอันจะนำไปสู่ประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้ของการท่าเรือกรุงเทพ ในระยะยาวต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีต่อการใช้งาน CTMS อันได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ที่ประกอบด้วย (1) มิติด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (2) มิติด้านเชื่อถือและไว้วางใจ (3) มิติด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง (4) มิติด้านการรับประกัน และ (5) มิติด้านการเอาใจใส่เป็นรายบุคคลของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้ของการท่าเรือกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันได้แก่ คุณภาพการให้บริการ และการใช้งานของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้ของการท่าเรือกรุงเทพ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน อันได้แก่ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้ของการท่าเรือกรุงเทพ

**กรอบแนวคิดตามทฤษฎี**

การศึกษา อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้ของการท่าเรือกรุงเทพ มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ที่มา: Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). Information system success: A ten-year update. Information Systems Research, 4,9-30

**สมมติฐานของการวิจัย**

- H<sub>1</sub>: คุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ
- H<sub>2</sub>: คุณภาพการให้บริการในมิติความเชื่อถือและไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ
- H<sub>3</sub>: คุณภาพการให้บริการในมิติความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ
- H<sub>4</sub>: คุณภาพการให้บริการในมิติการรับประกันมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้งานต่อ CTMS การท่าเรือกรุงเทพ
- H<sub>5</sub>: คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ

H<sub>6</sub>: คุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ

H<sub>7</sub>: คุณภาพการให้บริการในมิติความเชื่อถือและไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ

H<sub>8</sub>: คุณภาพการให้บริการในมิติความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ

H<sub>9</sub>: คุณภาพการให้บริการในมิติการรับประกันมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ

H<sub>10</sub>: คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ

H<sub>11</sub>: การใช้งาน CTMS มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ

H<sub>12</sub>: การใช้งาน CTMS มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ

H<sub>13</sub>: ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพ

## อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้ข้อมูลระดับบุคคลเป็นหน่วยวิเคราะห์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้งาน CTMS ของการท่าเรือกรุงเทพ จำนวนทั้งสิ้น 360 คน การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้ใช้งาน CTMS ของการท่าเรือกรุงเทพ ทั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 201 ชุด

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีขั้นตอนในการออกแบบเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามได้ออกแบบขึ้นจากการสำรวจวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งาน CTMS

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ระบบไอทีของผู้ใช้งานการท่าเรือกรุงเทพ แบ่งออกเป็น 5 มิติ (Parasuraman et al., 1988) ประกอบด้วย

1. สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการสื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการภายใต้ความมั่นใจ สัญญา และถูกต้อง
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการด้วยความพร้อม ความตั้งใจ และทันต่อความต้องการ

4. การรับประกัน (Assurance) หมายถึง การรับประกันความรู้และมารยาทของบุคลากรและความสามารถในการถ่ายทอดความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลให้ความสนใจรายบุคคลกับผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้งานระบบของผู้ใช้งาน CTMS ของพนักงานการทำเรือกรุงเทพ ปรับใช้มาตรวัดตัวแปรจาก Petter, et al. (2008)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน CTMS ของพนักงานทำเรือกรุงเทพ ปรับใช้มาตรวัดตัวแปรจาก DeLone and McLean (2003)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน CTMS ของการทำเรือกรุงเทพ ปรับใช้มาตรวัดตัวแปรจาก DeLone and McLean (2003)

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เป็นวิธีที่ถูกใช้ในการวัดค่าความเที่ยงอย่างกว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่งโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของมาตรวัดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่าในระดับ 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2014) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (corrected item-total correlation) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Field, 2005) ในการตรวจสอบความเที่ยงผู้วิจัยจะตรวจสอบความเที่ยงสำหรับข้อมูลทดลองใช้ ( $n = 39$ ) และข้อมูลที่เก็บจริงของผู้ใช้งาน CTMS ของการทำเรือกรุงเทพ ( $n = 201$ )

การตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลทดลองใช้ ( $n = 39$ ) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของข้อมูลพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่า Corrected Item-Total Correlation ตั้งแต่ 0.640 ถึง 0.923 และตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.870 ถึง 0.962 ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากตัวแปร

สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริง ( $n = 201$ ) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริงพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่า Corrected Item-Total Correlation ตั้งแต่ 0.626 ถึง 0.841 และตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.863 ถึง 0.932 ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากตัวแปร

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ได้แก่ การกระจายตัวแบบปกติของข้อมูล ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย และความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากนั้นทำการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Hair et al., 2014) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น และไม่พบการมีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

### ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 76.12 มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพโสด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 54.72 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีรายได้ 15,001-30,000 บาท และมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.180 ดังนั้นผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. คุณภาพการให้บริการในมิติความเชื่อถือและไว้วางใจไม่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ CTMS ภายในท่าเรือกรุงเทพ ดังนั้นผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. คุณภาพการให้บริการในมิติความรวดเร็วในการตอบสนองไม่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ CTMS ภายในท่าเรือกรุงเทพ ดังนั้นผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. คุณภาพการให้บริการในมิติการรับประกันมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.293 ดังนั้นผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.216 ดังนั้นผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. คุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้ความไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน CTMS ภายในท่าเรือกรุงเทพ ดังนั้นผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. คุณภาพการให้บริการในมิติความเชื่อถือและไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.136 ดังนั้นผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. คุณภาพการให้บริการในมิติความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.190 ดังนั้นผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

9. คุณภาพการให้บริการในมิติการรับประกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน CTMS ภายในท่าเรือกรุงเทพ ดังนั้นผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

10. คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.355 ดังนั้นผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

11. การใช้งาน CTMS มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.148 ดังนั้นผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

12. การใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.378 ดังนั้นผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

13. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.463 ดังนั้นผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยตัวแปรทั้งหมดอธิบายการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานได้ร้อยละ 36.30, 72.00 และ 56.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน (USE)

ตัวแปร	standardized coefficients	t- value	p
สิ่งที่สัมผัสได้	0.180*	2.062	0.041
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	-0.064	-0.650	0.516
ความรวดเร็วในการตอบสนอง	0.049	0.516	0.607
การรับประกัน	0.293**	2.834	0.005
การเอาใจใส่เป็นรายบุคคล	0.216*	2.163	0.032

$n = 201, R^2 = 0.363, F = 22.180, \text{Sig} = 0.000$

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปร	standardized coefficients	t- value	p
สิ่งที่สัมผัสได้	0.050	0.860	0.391
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	0.136*	2.076	0.039
ความรวดเร็วในการตอบสนอง	0.190**	2.981	0.003
การเอาใจใส่เป็นรายบุคคล	0.355**	5.275	0.000
การใช้งาน	0.148**	3.106	0.002

$n = 201, R^2 = 0.720, F = 83.137, Sig = 0.000$

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน

ตัวแปร	standardized coefficients	t- value	p
การใช้งาน	0.378**	6.522	0.000
ความพึงพอใจ	0.463**	8.002	0.000

$n = 201, R^2 = 0.560, F = 126.128, Sig = 0.000$

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยโดยรายงานสมมุติฐานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีต่อการใช้งาน CTMS อันได้แก่ คุณภาพการให้บริการที่ประกอบด้วย (1) มิติด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (2) มิติด้านเชื่อถือและไว้วางใจ (3) มิติด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง (4) มิติด้านการรับประกัน และ (5) มิติด้านการเอาใจใส่เป็นรายบุคคลของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้การทำเรือกรุงเทพ

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้ มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.180 (2) คุณภาพการให้บริการในมิติการรับประกัน มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.293 และ (3) คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.216

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันได้แก่ คุณภาพการให้บริการ และ การใช้งานของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้การทำเรือกรุงเทพ

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการในมิติความเชื่อถือ และไว้วางใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.136 (2) คุณภาพการให้บริการในมิติความรวดเร็วในการตอบสนอง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.190 (3) คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.355 และ (4) การใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.148

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน อันได้แก่ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการลานตู้การทำเรือกรุงเทพ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การใช้งาน (USE) มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.378 และ (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.463

### อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.180 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Michael and Daniel (2014) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ ฝ่ายไอทีที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และ CTMS อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดใช้งาน CTMS ภายในการทำเรือกรุงเทพเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ ถ้าหากเนื้อหาภายในคู่มือแนะนำวิธีการใช้งาน CTMS เข้าใจได้ง่ายจะส่งผลทำให้ผู้ใช้งานเกิดการใช้งาน CTMS ภายในการทำเรือกรุงเทพอย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ และมีประโยชน์ต่องานของผู้ใช้งาน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งาน CTMS รับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดผลการใช้งาน CTMS เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพการให้บริการในมิติการรับประกันมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.293 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Yun (2013) และ Hasan, Asif, Arif and Khan (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ไอทีมีความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้งาน CTMS ของผู้ใช้งานได้ จะส่งผลทำให้ผู้ใช้งานใช้งาน CTMS ภายในการทำเรือกรุงเทพเป็นประจำ หากเจ้าหน้าที่ไอทีให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพบริการจากเจ้าหน้าที่ไอทีเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด จะส่งผลให้เกิดการใช้งาน CTMS ภายในการทำเรือกรุงเทพอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งหากระบบไอทีมีระบบการป้องกันความปลอดภัยที่เป็นไปตามมาตรฐาน ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานใช้งาน CTMS ตั้งใจใช้งาน CTMS ภายในการทำเรือกรุงเทพมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในมิติการรับประกันที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดการใช้งาน CTMS เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.216 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Dong, Cheng and Wu (2014) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ไอทีของการท่าเรือกรุงเทพให้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่เป็นรายบุคคล จะส่งผลทำให้ผู้ใช้งานใช้งาน CTMS ภายในการทำเรือกรุงเทพเป็นประจำ หากผู้ใช้งาน CTMS ติดต่อขอรับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ไอทีได้ง่าย จะส่งผลทำให้ผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจใช้งาน CTMS ภายในการทำเรือกรุงเทพมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และหากเจ้าหน้าที่ไอทีเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้ใช้งานได้อย่างชัดเจน จะส่งผลทำให้ผู้ใช้งานใช้งาน CTMS ภายในการทำเรือกรุงเทพอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดการใช้งาน CTMS เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพการให้บริการในมิติความเชื่อถือและไว้วางใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.136 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Baraka, Baraka and El-Gamily (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริตโดยสามารถรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน จะ



ส่งผลให้ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที หากเจ้าหน้าที่ไอทีให้การบริการโดยไม่เกิดความผิดพลาด จะส่งผลให้ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความรวดเร็วในการตอบสนองในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที และหากเจ้าหน้าที่ไอทีมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และให้บริการได้อย่างเสมอต้นเสมอปลาย จะส่งผลให้ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อการใช้งาน CTMS ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งาน CTMS รับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในมิติความเชื่อถือและไว้วางใจเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพการให้บริการในมิติความรวดเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.190 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Chen et al. (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หาก CTMS แสดงผลในการทำงานได้อย่างรวดเร็วทันใจ จะส่งผลให้ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อเครื่องมือ อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ หากเจ้าหน้าที่ไอทีมีความพร้อมในการให้คำปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งาน CTMS ได้อย่างรวดเร็ว จะส่งผลให้ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในมิติความรวดเร็วในการตอบสนอง ที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน CTMS เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการลานตู้ของท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.355 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Dong, Cheng and Wu (2014) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ไอทีให้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่ผู้ใช้งานเป็นรายบุคคล จะส่งผลให้ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที หากเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีแสดงความเห็นอกเห็นใจเมื่อผู้ใช้งานต้องรอคอยการแก้ไขปัญหา จะส่งผลให้ผู้ใช้งานพึงพอใจต่อการแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจเมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับ CTMS ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที สรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่เป็นรายบุคคลที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของการใช้งาน CTMS เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.148 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Balaban, Mu and Divjak (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and Mclean (2003) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานตั้งใจใช้งาน CTMS อยู่เป็นประจำจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งถ้าผู้ใช้งานมีการใช้งาน CTMS ที่หลากหลายวัตถุประสงค์จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้งานใน CTMS ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากผู้ใช้งานใช้งาน CTMS ที่มากขึ้นก็จะเกิดความพึงพอใจต่อ CTMS มากขึ้นตามไปด้วย

การใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.378 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Samadi, Masrek and Yatin (2014) และ Smith and Effken (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and Mclean (2003) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานตั้งใจที่จะใช้งาน CTMS อยู่อย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ จะส่งผลให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น หากผู้ใช้งานได้ใช้งาน CTMS ภายในท่าเรือกรุงเทพอย่างหลากหลายวัตถุประสงค์ ก็จะสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ลดเวลาในการทำงาน สรุปได้ว่า หากผู้ใช้งาน CTMS มากขึ้นก็จะเกิดประโยชน์สุขต่อผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน CTMS การท่าเรือกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.463 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Balaban, Mu and Divjak (2013) และ Garcia - Smith and Effken (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ หากผู้ใช้งาน CTMS เกิดความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยี

สารสนเทศ จะส่งผลให้ทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น หากผู้ใช้งานพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการตอบสนองในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังพึงพอใจต่อทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จะส่งผลทำให้ทำงานง่ายขึ้น ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ลดเวลาในการทำงาน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ถ้าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อ CTMS มากขึ้นก็จะทำให้เกิดผลทางการปฏิบัติงานที่ดีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะให้การทำเรื่องกรุงเทพ ส่งเสริม และมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้ มิติความเชื่อถือและไว้วางใจ มิติความรวดเร็วในการตอบสนอง มิติการรับประกัน และมิติการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล เพื่อก่อให้เกิดความความพึงพอใจอันจะนำไปสู่ประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน ดังต่อไปนี้

1. การทำเรื่องกรุงเทพ ควรมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการในมิติการเอาใจใส่เป็นรายบุคคลโดยมุ่งเน้นถึงการแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ และความต้องการที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งานเป็นรายบุคคล เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้งานเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น

2. การทำเรื่องกรุงเทพ ควรมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการในมิติการรับประกันแก่ผู้ใช้งาน CTMS เพื่อส่งผลให้เกิดการใช้งาน CTMS และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ การบริการด้วยความใส่ใจ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเกิดจาก CTMS แก่ผู้ใช้งาน รักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน CTMS หรือระบบไอทีให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดเอาไว้อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้ใช้งานรู้สึกถึงการรับประกันจากเจ้าหน้าที่ไอที ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ นิติพล ภูตะโชต (2560) กล่าวคือ ปัจจัยย่อยที่จะทำให้ผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจ ได้แก่ช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม(เวลา เปิด-ปิด) ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ

3. การทำเรื่องกรุงเทพ ควรมุ่งเน้นพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในมิติด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง เพื่อส่งผลให้การใช้งาน CTMS ที่เพิ่มมากขึ้น โดยให้การให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งาน CTMS ได้อย่างรวดเร็ว ด้วยความพร้อมความตั้งใจแก้ไขปัญหา และทันต่อความต้องการพร้อมให้คำปรึกษาในทันที เมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน CTMS ได้อย่างรวดเร็ว

4. การทำเรื่องกรุงเทพ ควรมุ่งเน้นพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้ โดยมุ่งเน้นให้ระบบการบริหารจัดการลานตู้มีการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ที่ทันสมัย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ตลอดจนอุปกรณ์สำนักงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ CTMS ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อส่งผลให้การใช้งาน CTMS ที่เพิ่มมากขึ้น

5. การทำเรื่องกรุงเทพ ควรมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการในมิติด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ไอที และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งาน CTMS และท้ายสุดจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไอทีของการทำเรื่อง โดยเจ้าหน้าที่ไอทีต้องบริการผู้ใช้งานระบบด้วยการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สามารถเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ไอทีเกี่ยวกับจิตวิทยาโดยเน้นในด้านทักษะการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ไอทีแสดงให้ผู้ใช้งานระบบรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจโดยสามารถแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต และนอกจากนี้ถ้าหากเจ้าหน้าที่ไอทีที่ให้บริการโดยไม่เกิดความผิดพลาด และให้คำแนะนำในการใช้ CTMS แก่ผู้ใช้งานโดยไม่ต้องรอคอยสามารถให้บริการได้ตามสัญญาไว้ และบริการอย่างเสมอดันเสมอปลาย

## เอกสารอ้างอิง

- การทำเรือแห่งประเทศไทย. (2559). *ประวัติการทำเรือแห่งประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2560, จาก <http://www.port.co.th/>
- นิติพล ภูตะโชต. (2560). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*. 12(27): 172-181
- Alhendawi, K. M., & Baharudin, A. S. (2013). The mediating role of web user satisfaction on information quality service quality and the effectiveness of web-based information system, *Journal of Convergence Information Technology (ICT)*, 8(5), 13-21.
- Balaban, I., Mu, E., & Divjak, B. (2013). Development of an electronic portfolio system success model: An information systems approach. *Computers & Education*, 60(1), 396-411.
- Baraka, H. A., Baraka, H. A., & El-Gamily, I. H. (2013). Assessing call centers' success: A validation of the DeLone and Mclean model for information system. *Egyptian Informatics Journal*, 14(2), 99-108.
- Chen, J. V., Chen, Y., & Capistrano, E. S. (2013). Process quality and collaboration quality on B2B e-commerce. *Industrial Management & Data Systems*, 113(6), 908-926.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Dong, T. P., Cheng, N. C., & Wu, Y. C. J. (2014). A study of the social networking website service in digital content industries: The facebook case in Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 30, 708-714.
- Field, A. E. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (2nd ed.). Thousand Okes., CA: Sage.
- Garcia-Smith, D., & Effken, J. A. (2013). *Development and initial evaluation of the Clinical information systems success model (CISSM)*.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2014). *Multivariate data analysis* 2<sup>nd</sup> ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Hasan, A., Asif, U., Arif, M. I., & Khan, N. (2013). ATM service quality and its effect on customer retention: A case from Pakistani Banks. *Information Management and Business Review*, 5(6), 300-305.
- Jarvis, B., Johnson, T., Butler, P., O'Shaughnessy, K., Fullam, F., & Tran, L. (2013). Assessing the impact of electronic health records as an enabler of hospital quality and patient satisfaction. *Academic Medicint: Journal of the Association of American Medical Colleges*, 88(10), 1471-1472.
- Karim, M. F. M., Ibrahim, M., & Sarkawi, S. (2014). The relations between the DeLone and McLean model with application usage of EMIS success in school. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 8(5), 181-183.
- Michael, W. M., & Daniel, D. O. (2014). Assessing the success of ict's from a user perspective. *Management and Strategy*, 5(4), 46-52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236-263.

- Samadi, I., Masrek, M. N. M., & Yatin, S. F. B. M. (2014). The effect of individual characteristics and digital library characteristics on digital library effectiveness: A survey at university of Tehran. *World Applied Sciences Journal*, 30, 214-220.
- Taher, S.H.M., Jamal, S. A., Sumarjan, N., & Aminudin, N. (2013). Examining the structural relations among hikers' assessment of pull-factor, satisfaction and revisit intentions: The case of mountain tourism in Malaysia. *Journal of Outdoor Recreation and Socail Tourism*, 12, 82-88.
- Yun, J. M. (2013). The tangibility and intangibility of e-service quality. *International Journal of Smart Home*, 7(5), 91-102.

### **Translated Thai References**

- Port Authority of Thailand. (2016). *History Port Authority of Thailand*. Retrieved January 29, 2017 from <http://www.port.co.th/>
- Putachote, Nitipon. (2017). The Customer's Satisfaction towards Khonkaen University Post office. *Journal of Thonburi University*. 12(27): 172-181