



การยกระดับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ ของลูกค้า: กรณีศึกษาของท่าเรือในจังหวัดชลบุรี Enhancing Service Quality and Customer Satisfaction Through Applying Concept of Performance-Importance Analysis: A Case Study of Thai Port of Laem Chabang in Chonburi

: ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์
: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะโลจิสติกส์
: มหาวิทยาลัยบูรพา
: E-mail: taweesak99@hotmail.com

บทคัดย่อ

ท่าเรือจัดว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออกและการค้าระหว่างประเทศ และเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้ามาโดยลำดับ ขณะที่ความสำคัญในการพัฒนาท่าเรือของไทยให้เป็นท่าเรือศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาคเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจ อุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออกเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะท่าเรือจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจคุณภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในอันที่จะนำไปสู่การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ การศึกษาคุณภาพในการให้บริการครั้งนี้เริ่มสำรวจในปี 2548 ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมผู้บริโภคและทฤษฎีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยได้มีการประยุกต์ใช้ทฤษฎี GAP Analysis และโมเดล Performance-Importance Analysis เข้ามาใช้ในการวิเคราะห์และ

ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา โดยสำรวจผู้ให้บริการด้านเรือ (บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ) จำนวน 84 บริษัทและผู้ให้บริการด้านสินค้า (บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกและบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า) จำนวน 9 บริษัท มีอัตราการตอบกลับคิดเป็น 73.1 เปอร์เซ็นต์ ผลการสำรวจได้ถูกนำมาประมวลผลและการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS ควบคู่กับการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการด้านเรือและผู้ให้บริการด้านสินค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในกิจกรรมต่างๆ ของท่าเรือกรณีศึกษาเกินกว่าปกติเล็กน้อย (มากกว่าระดับ 3.0) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจดังกล่าวก็ยังถือว่าอยู่ในระดับที่ต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ผู้ให้บริการคาดหวังจากกิจกรรมต่างๆ ที่จัดไว้ ทั้งนี้เมื่อถ่วงน้ำหนักของจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับในแต่ละกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งด้านเรือและผู้ให้บริการด้านสินค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของท่าเรือแหลมฉบังเท่ากับ 3.07 ขณะที่การศึกษาครั้งนี้ยังได้มีข้อเสนอแนะเพื่อช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อยกระดับท่าเรือแหลมฉบังให้กลายเป็นท่าเรือระดับโลกในอนาคต

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความคาดหวัง การรับรู้ ท่าเรือไทย

Abstract

The Laem Chabang Port plays an important role in the growth and expansion of international business, including providing a mechanism to boost Thailand's sustainable economic growth. Ports need to improve their service quality to surpass or at minimum meet customer requirements. Therefore, a survey of customer satisfaction is essential to inform and understand the port's current situation relating to service quality, and potentially lead to an improved level of service quality. The study surveyed an important Eastern Seaboard port in Thailand as a case study in 2004. The study initially reviewed literature related to customer behavior and satisfaction. It applied the GAP Model of Zeithaml & Bitner, and used Performance-Importance Analysis to evaluate customers' attitudes and behavior. The population included ship-side customers (shipping companies and agencies) and cargo-side customers (importers, exporters and freight forwarding companies). The 336 questionnaires were distributed to customers, with a response rate of 90.7 percent. Validity and reliability were tested at an acceptable level. The results show

that customers from both ship and cargo sides are satisfied with the port's total service quality at an above average level. However, the degree of satisfaction is lower than customers' expectations. The study calculated customer satisfaction level at Laem Chabang Port by weighting the score with the number of received questionnaires, and found that it came to 3.07. Furthermore, the study provides recommendations based on research findings for improving and raising the quality of services, making this a hub port for ASEAN countries, and also a world class port in the near future.

Keywords: Customer Satisfaction, Expectation, Perception, Thai Port

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่าเรือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออกและการค้าระหว่างประเทศ และเป็นกลไกที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาไปสู่ความเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจและอุตสาหกรรมการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออกและการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองนโยบายหลักของประเทศ ท่าเรือต่างๆ ได้กำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการตามกรอบยุทธศาสตร์ของรัฐบาล อาทิ การพัฒนาท่าเรือไทยให้เป็น Gateway สู่ภูมิภาค การพัฒนาศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้า การพัฒนารูปแบบการขนส่งไปสู่การขนส่งทางน้ำและระบบราง การพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านโลจิสติกส์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การที่ทำเรือจะบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จำเป็นต้องมีการทำงานที่เน้นเป้าหมายเป็นหลัก นอกจากนี้ ต้องจัดให้มีระบบและกระบวนการในการวัดผลหรือประเมินผลที่ดีเยี่ยม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับด้านการเงิน นอกจากนี้ สิ่งหนึ่งที่สะท้อนถึงผลผลิตภาพของท่าเรือต่างๆ ได้อย่างดี คือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งดำเนินการโดยผ่านการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติงานและการให้บริการของการท่าเรือฯ ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ท่าเรือต่างๆ วางนโยบายและกำหนดแผนปฏิบัติการซึ่งจะยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้น รวมทั้งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

ขณะที่ท่าเรือต่างๆ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารและประกอบการโดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ขณะที่ลักษณะการดำเนินงานของการท่าเรื่อนั้นมีความจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะกิจกรรมที่

เกี่ยวข้องกับสินค้าและเรือสินค้าโดยตรง ดังนั้น การท่าเรือจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ธุรกิจการนำเข้า-ส่งออก มีการเจริญเติบโตสามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้ อันจะนำมาซึ่งความมั่นคงแก่ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาค

ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นจุดศูนย์กลางของกลุ่มประเทศอาเซียน เนื่องจากสภาพทำเลที่ตั้งของประเทศอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่จะสามารถขนส่งสินค้าทางทะเลไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอินโดจีน และภูมิภาคอื่นทั่วโลกได้เป็นอย่างดี โดยพบว่า การขนส่งระหว่างประเทศมีสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการที่รัฐบาลมีนโยบายจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) การเพิ่มบทบาทความเป็นผู้นำในภูมิภาค และการรวมเป็นภาคีในเวทีการค้าและความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น APEC ASEM BIMSTEC และ GMS ทำให้การค้าระหว่างประเทศของไทยเติบโตขึ้น เป็นผลให้ความต้องการบริการขนส่งสินค้าเติบโตตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการที่คณะกรรมการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบแห่งชาติได้วางเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสู่ประตูการค้ากลุ่มประเทศอาเซียน (Gateway of ASEAN)

ด้านการขนส่งสินค้าภาครัฐโดยเฉพาะ การท่าเรือแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลัก จำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับนโยบายดังกล่าวเพื่อเตรียมพร้อมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการและผู้ประกอบการขนส่ง เนื่องจาก การค้าในโลกยุคใหม่ไม่ได้มุ่งความได้เปรียบด้านคุณภาพและราคาเท่านั้น แต่ความประหยัด ความ

สะดวกรวดเร็ว ความคล่องตัว และความปลอดภัย ในการให้บริการขนส่งกำลังกลายเป็นประเด็นหลักในการแข่งขันของธุรกิจยุคใหม่ ซึ่งอุตสาหกรรมขนส่งทางทะเลนับเป็นสาขาหนึ่งที่มีความสำคัญต่อกิจกรรมเศรษฐกิจโลก เนื่องจากเป็นเส้นทางขนส่งหนึ่งที่มีอัตราการใช้บริการที่สูงสุด มีอัตราค่าขนส่งถูกและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการขนส่งได้คราวละมากๆ ทำให้ การท่าเรือฯ ต้องพยายามที่จะพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของท่าเรือให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้ คือ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ของท่าเรือกรณีศึกษา รวมทั้งเพื่อทราบปัญหาในการให้บริการต่างๆ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไป ขณะที่ผลการศึกษาครั้งนี้จะช่วยพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีและแนวคิดด้านการบริการมาใช้กับธุรกิจบริการประเภทเฉพาะ เช่น ท่าเรือ เป็นต้น

การทบทวนวรรณกรรม

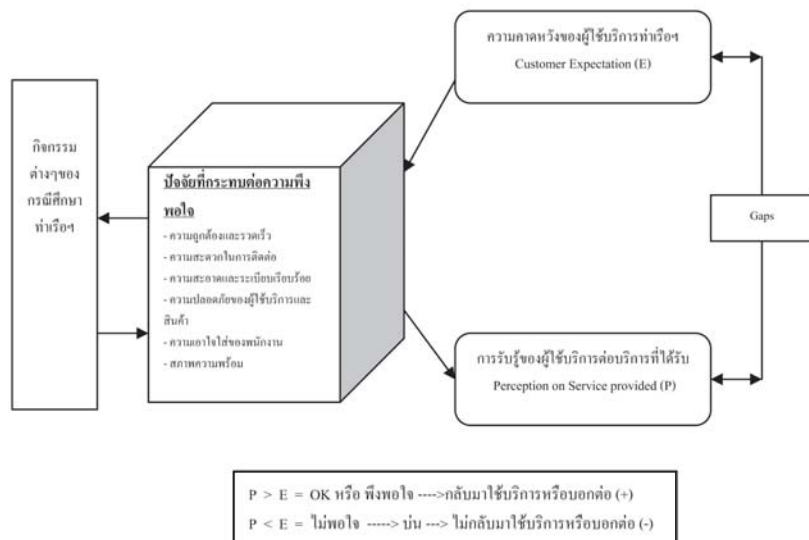
ปกติท่าเรือต่างๆ จะมีการประเมินผลการดำเนินงาน โดยการประเมินนี้จะใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการของท่าเรือ โดยใช้ตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไป จากธุรกิจบริการอื่นๆ ซึ่งท่าเรือได้ใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการ สำหรับวัตถุประสงค์หลักของการทบทวนวรรณกรรม เพื่อ

ให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าใจพัฒนาการและทิศทางในการพัฒนาบริการของท่าเรือกรณีศึกษา รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาเชื่อมโยงและบูรณาการเข้ากับผลการศึกษาวิจัยเพื่อนำไปใช้ในการทำแผนปฏิบัติการ จากการศึกษาพบว่า ทั้งท่าเรือกรณีศึกษามีจุดแข็งและจุดอ่อนของตนทั้งนี้ผู้บริหารของท่าเรือกรณีศึกษาพยายามหายุทธศาสตร์และวิธีการที่จะปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพของการให้บริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

การจัดบริการต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการทั้งเรือและผู้ใช้บริการสินค้าพบว่า มีอุปสรรคหรือปัจจัยหลายประการซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ การทำการสำรวจฯ สามารถสรุปได้ว่าท่าเรือกรณีศึกษามีทิศทางหรือแนวโน้มของการพัฒนาในทางที่เป็นบวกหรือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์และประเมินบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าเรือกรณีศึกษา รวมถึงภารกิจและฝ่าย/แผนกต่างๆ ของท่าเรือกรณีศึกษา

นอกจากนี้ การศึกษาค้างนี้ยังมีการวิเคราะห์พันธกิจ วิสัยทัศน์และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อที่ท่าเรือกรณีศึกษาสามารถที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคและในระดับโลกตามลำดับ

การศึกษาค้างนี้จะประเมินแบบจำลองโดยจะเริ่มพิจารณาในเรื่องของความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ท่าเรือกรณีศึกษาได้จัดให้กับผู้ใช้บริการและการรับรู้ (Perception) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ได้รับ โดยได้มีการอธิบายเหตุผลหลายๆ ประการว่าทำไมจึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ *แบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P Model)* อย่างไรก็ตาม เหตุผลหลักๆ คือ ตลอดการศึกษาจะมีการใช้แบบจำลองนี้ในการที่จะอธิบายหรือแปลผลการสำรวจต่างๆ รวมถึงการแสดงรูปภาพต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบให้ผู้อ่านได้เห็นความแตกต่าง หรือ GAP ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะถูกวัดออกมาในรูปของการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือกรณีศึกษา

จากความเข้าใจแบบจำลองดังกล่าวข้างต้น จึงได้พัฒนาแบบจำลองสำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือขึ้นมา ตามรูปที่ 1 แสดงให้เห็นปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งจากการให้บริการของท่าเรือ กรณีศึกษาและการใช้บริการของผู้ใช้บริการเอง เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการในกิจกรรมต่างๆ เช่น บริการเรือ บริการการเงิน บริการจัดเก็บรักษา และรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า เป็นต้น ผู้ใช้บริการจะมีระดับความคาดหวัง (E)ว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว หรือมีความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม หลังจากที่เข้ามาใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการพบหรือรับรู้ (P) บริการที่ได้รับดีกว่าหรือแย่กว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้ การออกแบบขั้นตอนและวิธีการวิจัยนับเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะนอกจากการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัยที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยลดความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยแล้วยังช่วยให้ผู้ที่จะทำการตัดสินใจหรือผู้ที่ใช้ผลการวิจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจ มีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับว่าผลการสำรวจฯ มีความถูกต้อง เทียบตรงและน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะสำหรับนักวิจัยท่านอื่นๆ ที่ต้องการใช้งานวิจัยฉบับนี้ในการนำไปอ้างอิงหรือทำการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต

ดังนั้น การดำเนินการศึกษานี้จะให้ความสำคัญมากในเรื่องของขั้นตอนและกระบวนการสำรวจวิจัย โดยขั้นตอนต่างๆ เหล่านี้ได้อ้างอิง

มาจากนักวิจัยที่มีชื่อเสียงหลายท่าน (Sekaran, 2000: 185; Zikmund, 1997: 87) โดยรายงานสำรวจวิจัยครั้งนี้ได้มีการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัยออกเป็น 7 ขั้นตอนหลัก ดังนี้คือ

1. การใช้กรอบแนวคิด (Conceptual Model) สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นแบบจำลองหลักๆ ในการอธิบายทัศนคติ พฤติกรรมของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ (ในแง่มุมของทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ)
2. การกำหนดคำถามสำหรับการวิจัย (Research Questions)
3. การกำหนดสมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)
4. การกำหนดขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population & Sampling Procedures)
5. วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล (Data Collection)
6. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Processing & Analysis)
7. การแปลผลและการเขียนรายงาน (Data Interpretation & Reporting)

คำถามสำหรับการสำรวจวิจัย

โดยทั่วไปก่อนการศึกษารายงานจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายก่อนว่าทำการศึกษารายงานเพื่ออะไร โดยมีการกำหนดปัญหาสำหรับการวิจัยขึ้นมา หลังจากนั้นทำการออกแบบขั้นตอนหรือกระบวนการวิจัยเพื่อที่จะหาคำตอบสำหรับปัญหาที่เราต้องการรู้ ทั้งนี้ นอกจากช่วยให้นักวิจัยมองเห็นภาพหรือรู้

เป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้นแล้ว ยังช่วยให้นักวิจัยสามารถบิบบหรือกำหนดขอบเขตของปัญหาให้อยู่ในรูปของตัวแปรที่สามารถวัดค่าได้ สำหรับโครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษา ฉบับนี้คณะนักวิจัยได้กำหนดคำถามสำหรับการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่การทำเรื่อง กำหนดไว้ 3 ข้อหลัก ดังนี้

- อะไรคือระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อกิจกรรมหลักๆ ของการทำเรือฯ
- อะไรคือระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและคิดว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของตน
- ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อกิจกรรมหลักๆ ของการทำเรือฯ และระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานเป็นโจทย์หรือคำถามที่เราตั้งขึ้นมาเพื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ทั้งนี้สมมติฐานจะช่วยให้ผู้อ่านหรือผู้ใช้ข้อมูลทราบถึงความสัมพันธ์หรือทิศทางของตัวแปรในการกำหนดสมมติฐานต่างๆ จะได้มาจากคำถามสำหรับการวิจัยโดยพิจารณาและศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่มีและนำมาแตกย่อยออกเป็นสมมติฐานเพื่อทำการทดสอบในทางสถิติ เนื่องจากการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาต้องการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการในกิจกรรมต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมกิจกรรมเป้าหมายดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้ได้ทดสอบสมมติฐานในกิจกรรมดังต่อไปนี้ คือ

A_1 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการเรือ (อาทิ เข้าเทียบ-ออกเทียบ น้ำจืดและเก็บขยะ เป็นต้น)

A_2 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง

A_3 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า

A_4 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการการเงิน

A_5 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

A_6 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

จากกิจกรรมดังกล่าวข้างต้น ได้มีการกำหนดสมมติฐาน โดยหลังจากทำการกำหนดสมมติฐานและทำการเก็บข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แล้ว ก็จะมีการนำผลลัพธ์ที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าต่างๆ ทางสถิติและเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ต่อไป

การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนและประเภทของผู้ใช้บริการ

ของท่าเรือกรณีศึกษามีจำนวนมากและมีความหลากหลาย การศึกษาครั้งนี้จึงได้นำเอาหลักการทางสถิติแบบอ้างอิงหรือสถิติแบบอุปนัย (Inferential Statistics หรือ Inductive Statistics) มาใช้โดยการสำรวจวิจัยครั้งนี้จะเป็นการศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างเล็กๆ ซึ่งตัวอย่างที่เลือกมาสามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ ทั้งนี้ ผลการสำรวจที่ได้สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือสรุปผลไปถึงประชากรหรือกลุ่มใหญ่ทั้งหมดได้ การศึกษาครั้งนี้จะทำการสำรวจผู้ใช้บริการเรือ (ได้แก่ บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ) จำนวน 80 ตัวอย่างและผู้ใช้บริการสินค้า (ได้แก่ ผู้ส่งสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า และผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า) อีกจำนวน 200 ตัวอย่าง

ดังนั้น เพื่อให้การสำรวจวิจัยมีความเที่ยงตรง ถูกต้องและน่าเชื่อถือ การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการกำหนดสัดส่วนของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท รวมทั้งเลือกกลุ่มของผู้ใช้บริการแต่ละประเภทโดยเฉพาะการเลือกเก็บข้อมูลจะทำโดยสุ่ม (Random) ตามตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเพื่อใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้มาจากเอกสารรายนามของผู้ใช้บริการได้รับความอนุเคราะห์จากการท่าเรือแห่งประเทศไทย สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สหสมาคมเจ้าของเรือไทย สหสมาคมตัวแทนเจ้าของเรือกรุงเทพ เป็นต้น

วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล

วิธีการที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการใช้ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิโดยวิธีการที่ใช้ประกอบด้วย 2 วิธีหลักๆ ซึ่งจะเป็นการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ

(Quantitative Method) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ดังนี้ คือ

การศึกษาครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย 2 วิธีหลักๆ คือ

1. การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

- การแจกแบบสอบถามโดยตรง (Face-to-Face Questionnaire)
- การถามคำถามในแบบสอบถามโดยใช้โทรศัพท์ (Telephone Questionnaire)
- การแจกแบบสอบถามโดยส่งทางไปรษณีย์ (Mail Questionnaire)

2. การเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์ (In-Depth Interview)

ความสอดคล้อง เที่ยงตรง (Validity) และ ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

เพื่อให้การสำรวจวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรง สอดคล้องและมีความน่าเชื่อถือในทางสถิติและทางวิชาการ การศึกษาครั้งนี้จึงได้ออกแบบวิธีการในขั้นตอนต่างๆตั้งแต่การกำหนดกรอบของประชากร การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจทั้งคำถามในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การทำการสำรวจเบื้องต้น (Pre-Testing) การเก็บรวบรวมข้อมูล ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษานั้นได้แทนกลุ่มประชากรทั้งหมดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างถูกต้อง

คำถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้จะได้รับการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและมีความ

นำเชื่อถือซึ่งจะช่วยให้กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังป้องกันข้อผิดพลาดและปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ความคลุมเครือของคำถาม ความถูกต้องของเนื้อหา ความถูกต้องของกิจกรรมต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่จะมีการสำรวจ เป็นต้น คำถามในแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์จะได้รับการตรวจสอบในเบื้องต้นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการจะถูกรวบรวมและมีการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (Statistic Package for Social Science: SPSS) โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติโดยจะมีการวัดค่าทางสถิติ ดังนี้

1. การวัดค่ากลางต่างๆ เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) มัธยฐาน (Median) และฐานนิยม (Mode)
2. การวัดความกระจายต่างๆ เช่น ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s) หรือ ความแปรปรวน (s^2) ความเบี่ยงเบนเฉลี่ย (Mean Deviation)
3. การวัดความสัมพันธ์ เช่น Kendall's, Spearman, Pearson Product Moment Correlation เป็นต้น

ภายหลังจากที่มีการจัดรูปแบบในรูปของตารางรูปภาพ ฯลฯ และมีการวิเคราะห์และแปลผลการสำรวจโดยนักวิจัยจะมีการสรุปผลและจัดข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหรือยกระดับของการให้บริการต่อไป ดังนั้น เพื่อแก้ไขจุดอ่อนของการเก็บข้อมูลนี้ รวมทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการ

สำรวจฯ ที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้ยังได้มีการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต เป็นต้น และมีการนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และแปลผลร่วมกับการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อจำกัดของการสำรวจวิจัย

ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้คาดว่าอาจจะมีปัญหาอุปสรรคบางประการ ดังนี้

1. การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม
2. พื้นที่และระยะทางของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ข้อมูลอาจจะไม่ได้แทนกลุ่มประชากรอย่างเพียงพอ
4. การจัดเก็บและรักษาข้อมูลต่างๆ

ผลการศึกษา

ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลนี้ นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสอบถามโดยตรงจากผู้ทำแบบสอบถาม โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการด้านเรือด่วนสินค้า และผู้ประกอบการท่าเรือ พบว่า ภายหลังจากที่ได้มีการดำเนินการเก็บข้อมูลมีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ จึงทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในแบบสอบถามทุกชุดอีกร้อยละ 20 โดยใช้ทั้งการลงไปสำรวจภาคสนามและการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับในระดับที่น่าพอใจ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านเรือ ได้แก่ บริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ 84 ตัวอย่าง และขนาดตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านสินค้า ได้แก่ ผู้ส่งสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า 9 ตัวอย่าง

จำนวนการตอบกลับของแบบสอบถามของการ
สำรวจครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

หน่วย: ชุด

แบบสอบถาม	จำนวนตามข้อเสนอ	จำนวนภายหลังเพิ่ม ร้อยละ 20	จำนวนที่ตอบกลับ
ชุดที่ 1	70	84	60
ชุดที่ 2	6	9	8
รวม	76	93	68

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเรือและด้านสินค้าที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 76 ชุด ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการออกเก็บข้อมูล พบว่า มีแบบสอบถามจำนวนหนึ่งซึ่งอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์ เช่น ลงข้อมูลไม่ครบหรือลงสลับช่อง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องและมีความถูกต้องตามหลักสถิติ การศึกษาครั้งนี้จึงได้ทำการเพิ่มจำนวนแบบสอบถามแต่ละชุดอีกร้อยละ 20 ทั้งนี้ ผลการสำรวจฯ พบว่า มีอัตราการตอบกลับ (Rate of Return) ของผู้ใช้บริการอยู่ที่ร้อยละ 73.1 (68/93) โดยอัตราการตอบกลับนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานได้

การศึกษาครั้งนี้ได้มีการกำหนดคำถามสำหรับการวิจัยรวมถึงการตั้งสมมติฐานต่างๆ เพื่อทดสอบผลการวิจัยที่ได้รับจากการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ได้ทำการอธิบายสรุปผลการสำรวจ และเป็นการนำข้อมูลที่ได้รับการสำรวจมาแสดงในรูปแบบของกราฟหรือตารางเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจผลการสำรวจได้ง่ายขึ้น โดยรูปภาพเหล่านี้ได้เปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง (GAP) ระหว่างระดับความสำคัญของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการคิดว่าจะมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ) และระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการรู้สึกต่อกิจกรรมที่มีการให้บริการโดยท่าเรือกรณีศึกษา (การรับรู้ของผู้ใช้บริการภายหลังการใช้บริการ) โดยความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะแสดงให้เห็นทราบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมนั้นๆ มากน้อยเพียงไร

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

กิจกรรม	Spearman Correlation	p-value
1. การให้บริการเรือ	-0.321	0.023
2. การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง	0.409	0.012
3. การให้บริการรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า	0.232	0.044
4. การให้บริการการเงิน	0.514	0.001
5. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.664	0.000
6. การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	0.355	0.031

ตารางที่ 2 พบว่าค่า **p-value** ของแต่ละกิจกรรมมีค่าน้อยกว่า **0.05** ดังนั้น จึง ปฏิเสธ **Ho** ที่ระดับนัยสำคัญ **0.05** นั่นคือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวังมีความสัมพันธ์กันทุกกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมากแล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการคือ การใช้และรักษาร่องน้ำ การให้บริการเรือลากจูง

การให้บริการจัดเก็บขยะ การให้บริการน้ำจืด การให้บริการการเงิน การให้บริการระบบสาธารณูปโภค การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม แต่กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างน้อย คือ การให้บริการเรือ

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของผู้ประกอบการท่าเรือแหลมฉบังที่มีต่อท่าเรือแหลมฉบัง

กิจกรรม	Spearman Correlation	p-value
1. การใช้และรักษาร่องน้ำ	-0.374	0.027
2. การให้บริการเกี่ยวกับการเข้าเทียบและออกจากเทียบ	0.248	0.043
3. การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน	-0.387	0.039
4. การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	-0.359	0.041
5. ระบบความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่า	-0.254	0.012

ตารางที่ 3 พบว่าค่า **p-value** ของแต่ละกิจกรรมมีค่าน้อยกว่า **0.05** ดังนั้น จึง ปฏิเสธ **Ho** ที่ระดับนัยสำคัญ **0.05** นั่นคือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการ

คาดหวังมีความสัมพันธ์กันทุกกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมากแล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างมาก คือ การให้บริการเกี่ยวกับการ

เข้าเทียบและออกจากเทียบ แต่กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างน้อย คือ การใช้และรักษาร่องน้ำ การให้บริการ สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม และระบบ ความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่า

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

ผลการสำรวจพบว่าประเภทของผู้ใช้บริการ ซึ่งเข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษาโดยจะพบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทตัวแทนเรือ ร้อยละ 54.1 และอันดับสองรองลงมา คือ บริษัทสายการเดินเรือ ร้อยละ 43.2 ทั้งนี้ จะพบว่าบริษัทเหล่านี้มีโครงสร้าง การบริหารงานของกลุ่มบริษัทผู้ใช้บริการของท่าเรือ กรณีศึกษามีสัดส่วนแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ สัดส่วน ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีโครงสร้างการบริหาร งานเป็นบริษัทต่างชาติ ร้อยละ 46.0 และรองลงมา เป็นบริษัทร่วมทุนร้อยละ 29.7 โดยเรือสินค้าส่วนใหญ่ ที่เข้ามาใช้บริการจะเป็นเรือบรรทุกตู้สินค้าร้อยละ 88.6 ซึ่งเข้าเทียบท่าที่บริเวณท่าเทียบเรือตู้สินค้า โดยกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.4 เข้ามา ใช้บริการมาเป็นระยะเวลาประมาณ 7-10 ปี ส่วน กลุ่มผู้ใช้บริการรองลงมาจะอยู่ระหว่าง 2-5 ปี เมื่อพิจารณาจำนวนปีที่เข้ามาใช้บริการพบว่ามีช่วง เวลากระจายอยู่ระหว่าง 2-10 ปี

ภายหลังการสำรวจระดับความพึงพอใจการ ให้บริการเรือพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจ ความปลอดภัยในการใช้ร่องน้ำมากที่สุด (3.86)

และรองลงมา คือ พึงพอใจความสะดวกในการติดต่อ ขอใช้บริการเรือ (3.73) ความถูกต้องและรวดเร็ว ของเรือลากจูง (3.57) ความกระตือรือร้นของ พนักงานที่ให้บริการเรือ (3.57) ความถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการเข้าเทียบ-ออกเทียบ (3.51) และการให้บริการน้ำจืดมีความถูกต้องรวดเร็ว (3.46) ขณะที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ลดลงกับการให้บริการความปลอดภัยแก่เรือที่รอ เข้าเทียบท่า (3.38) และการตรงเวลาในการจัดเก็บ ชยะ (3.38) แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของการให้ บริการเรือพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (3.56) ค่อนข้างที่จะพึงพอใจการให้บริการที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาการให้บริการทางการเงิน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจเกี่ยวกับ ความถูกต้องรวดเร็วในการคำนวณค่าภาระต่างๆ (3.62) และความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนและ พิธีการ (3.59) ความสะดวกและความสะอาดเป็น ระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ (3.54) รวมทั้งรู้สึก พึงพอใจความพร้อมในการให้บริการและจำนวน พนักงานที่เพียงพอ (3.49) ขณะที่การสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยลงเมื่อถูกถาม เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการการเงิน เช่น กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการการเงิน (3.41) และความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้ บริการ (3.32) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีบางปัจจัย ที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจไม่มาก แต่เมื่อถามถึงภาพ รวมของการให้บริการด้านการเงินแล้ว ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่คิดว่าการให้บริการการเงินมีบริการที่ดี และพึงพอใจค่อนข้างมาก (3.59)

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจค่อนข้างมากกับ การให้บริการระบบสาธารณูปโภคต่างๆ โดยรวม

ของทำเรื่องกรณีศึกษา (3.51) โดยพบว่าผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจระบบความปลอดภัยในเซตทำ (3.51) และความสะดวกในการเดินทางภายในท่า (3.46) อย่างไรก็ตาม มีผู้ใช้บริการส่วนน้อยคิดว่าท่าเรือกรณีศึกษาควรจะต้องให้มีรถรับส่งหรือระบบขนส่งภายในเซตทำเรือเพิ่มมากขึ้น เมื่อถูกถามถึงความพึงพอใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับระบบ EDI (3.68) ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมเครื่องเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมาติดต่อกับท่าเรือ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ส่งไปยังผู้ใช้บริการ (3.54) ขณะที่ประเด็นเกี่ยวกับสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมจัดได้ว่าเป็นประเด็นใหม่ที่ได้รับ ความสนใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมาก โดยท่าเรือกรณีศึกษาได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญในกิจกรรมเหล่านี้ และได้ให้ความสนใจที่จะทำการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการด้านนี้ **ทั้งนี้จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจค่อนข้างมากในการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (3.46)**

การสำรวจพบว่า กิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดและกิจกรรมใดที่พึงพอใจน้อยที่สุดโดยจะช่วยให้ท่าเรือกรณีศึกษาสามารถใช้ความพยายามและทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยเรียงลำดับตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้ คือ 1) การให้บริการเรือ 2) การให้บริการการเงิน 3) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) การให้บริการระบบสาธารณูปโภค 5) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ ยังได้ทำการสำรวจว่า กิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการคิดว่าจะมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของพวกเขา เพื่อที่จะเน้นทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับพวกเขา โดยเรียงลำดับจากสำคัญมากที่สุดไปยังสำคัญน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้ คือ 1) การให้บริการเรือ 2) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การให้บริการระบบสาธารณูปโภค 4) การให้บริการการเงิน 5) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจเรายังพบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมาพบว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจอย่างมากต่อการให้บริการเรือ (3.92) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.86) รองลงมาจะเป็นการให้บริการการเงิน (3.70) การให้บริการสาธารณูปโภค (3.59) และการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (3.51)

เมื่อพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการเมื่อเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมา พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีแนวโน้มมากกว่าระดับปกติค่อนข้างมากซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการทำเรื่องกรณีศึกษามีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในระดับที่ดีมากขึ้น และพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.8 เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาในกิจกรรมด้านต่างๆ ดีกว่าเดิมเล็กน้อย ขณะที่ผู้ใช้บริการบางส่วน ร้อยละ 29.7 เห็นว่าการให้บริการในปัจจุบันดีกว่าแต่เดิมมาก อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีผู้ใช้บริการส่วนน้อย ร้อยละ 13.5 คิดว่าบริการที่จัดไว้ให้ในปัจจุบันไม่แตกต่างกับเมื่อสองปีที่ผ่านมา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษา โดยเปรียบเทียบกับท่าเรือของประเทศต่างๆ ในแถบอาเซียน (ยกเว้นสิงคโปร์) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 37.9 เห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษามีบริการดีพอๆ กับท่าเรืออาเซียน (ยกเว้นสิงคโปร์) นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการเห็นว่าท่าเรือในอาเซียนมีการให้บริการที่ดีกว่าโดยมีสัดส่วนที่แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้บริการที่เห็นว่าดีกว่ามากร้อยละ 21.6 และผู้ใช้บริการที่เห็นว่าท่าเรืออาเซียนให้บริการดีกว่าเล็กน้อยร้อยละ 10.8 อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจยังพบอีกว่ามีผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่งรู้สึกว่ ท่าเรือกรณีศึกษาได้จัดบริการดีกว่าเล็กน้อยร้อยละ 16.2 และท่าเรือกรณีศึกษาให้บริการที่ดีกว่ามากร้อยละ 13.5

เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างท่าเรือกรณีศึกษาและท่าเรือสิงคโปร์ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการของท่าเรือสิงคโปร์ดีกว่ามากร้อยละ 37.9 ขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งเห็นว่าท่าเรือสิงคโปร์ดีกว่าเล็กน้อยร้อยละ 32.4 ในทางตรงกันข้ามผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่งร้อยละ 10.8 เห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษามีการให้บริการดีกว่าเล็กน้อย ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการบางส่วนร้อยละ 8.1 ค่อนข้างเห็นด้วยว่าการให้บริการบางกิจกรรมนั้น ท่าเรือกรณีศึกษาก็สามารถให้บริการได้ดีกว่ามาก และเมื่อผู้ใช้บริการถูกถามว่า ยังคงจะใช้บริการกับท่าเรือกรณีศึกษาต่อไปอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการทั้งหมดตอบว่าจะยังคงใช้บริการต่อไป

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ประกอบการท่าเรือแหลมฉบังที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา พบว่าประเภทของผู้ประกอบการท่าเรือเอกชนที่ท่าเรือ

กรณีศึกษาซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกอบการท่าเรือที่ดำเนินการท่าเทียบเรือตู้สินค้า (ร้อยละ 57.1) และลำดับรองลงมาเป็นผู้ประกอบการท่าเรือที่ดำเนินการท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป (ร้อยละ 28.6) ส่วนกลุ่มสุดท้ายจะเป็นผู้ประกอบการท่าเทียบเรือโดยสาร (ร้อยละ 14.3) ทั้งนี้ จะพบว่าบริษัทเหล่านี้มีโครงสร้างการบริหารงานในลักษณะร่วมทุนระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติ (ร้อยละ 62.5) ขณะที่ผู้ประกอบการท่าเรือบางบริษัทมีการดำเนินงานโดยคนไทย (ร้อยละ 25.0) และกลุ่มสุดท้ายมีโครงสร้างการบริหารงานเป็นโดยคนต่างชาติ (ร้อยละ 12.5)

การสำรวจยังพบอีกว่า **เมื่อพิจารณาภาพรวมของการให้บริการเรือจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการท่าเรือค่อนข้างพึงพอใจการให้บริการจากท่าเรือกรณีศึกษาพอสมควร (3.29)** ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาดูปัจจัยในแต่ละประเภทพบว่าผู้ประกอบการท่าเรือรู้สึกพึงพอใจการให้บริการเกี่ยวกับความถูกต้องรวดเร็วของการเข้าเทียบ-ออกเทียบมากที่สุด (3.57) รองลงมาพวกเขาจะรู้สึกพึงพอใจระบบการรักษา ร่องน้ำและความลึก ร่องน้ำ (3.25) และพึงพอใจระบบความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่าน้อยที่สุด (3.00)

การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานโดยรวมพบว่า **ผู้ประกอบการท่าเรือส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจการให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานโดยรวม (3.13)** ทั้งนี้ พวกเขามีความรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างน้อยเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานภายในเขตท่าเรือกรณีศึกษา และระบบรักษาความปลอดภัยในเขตท่าเรือกรณีศึกษา (2.75) ส่วนระบบการจราจร

ภายในบริเวณท่าเรือกรณีศึกษารู้สึกพึงพอใจในระดับปกติ (3.00) โดยแยกออกเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคับคั่งของการจราจร โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนและพื้นที่ผิวถนนที่ขรุขระหรือชำรุดของถนนในบางเส้นทางภายในเขตบริเวณท่าเรือกรณีศึกษา อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีบางจุดที่ต้องการปรับปรุง แต่เมื่อพิจารณาภาพรวมของระบบสาธารณูปโภคพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างมีความพึงพอใจขณะที่การสำรวจเกี่ยวกับการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมเราพบว่าผู้ประกอบการท่าเรือค่อนข้างไม่พอใจในการเอาใจใส่และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในบริเวณท่าเรือกรณีศึกษาเท่าที่ควร (2.75) ทั้งนี้ ดัชนีบ่งชี้ความพึงพอใจมีแนวโน้มต่ำกว่าระดับปกติ (ต่ำกว่าระดับ 3.00)

นอกจากนี้ ยังได้ทำการสำรวจว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ประกอบการท่าเรือคิดว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของพวกเขา โดยเรียงลำดับจากสำคัญมากที่สุดไปยังสำคัญน้อยที่สุดดังต่อไปนี้ คือ 1) การใช้และรักษาร่องน้ำ (4.63) 2) การให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่า (4.50) 3) การให้บริการการเข้าเทียบ-ออกเทียบ (4.25) 4) การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก (4.25) 5) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (3.88) 6) การให้บริการการจัดเก็บขยะ ซึ่งผู้ประกอบการท่าเรือคิดว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด (3.50) เหตุผลเพราะว่ามีการให้บริการจัดเก็บขยะจากหลายๆ หน่วยงาน เช่น ผู้รับเหมาหรือเทศบาล เป็นต้น

การสำรวจพบว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดและกิจกรรมใดพึงพอใจน้อยที่สุดโดยจะช่วยให้ท่าเรือกรณีศึกษาใช้ความ

พยายาม และทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยเรียงลำดับตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุดดังต่อไปนี้ คือ 1) การให้บริการเรือ 2) การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน 3) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ ยังได้ทำการสำรวจประเภทของการให้บริการหรือกิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการคิดว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของพวกเขา โดยเรียงลำดับจากสำคัญมากที่สุดไปยังสำคัญน้อยที่สุดดังต่อไปนี้ คือ 1) การให้บริการเรือ 2) การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน 3) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจฯ ตามที่ได้มีการแบ่งกลุ่มแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุดเพื่อกระจายไปให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการของท่าเรือทั้งหมดทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการทางตรงและทางอ้อมเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ทำเรือกรณีศึกษาเป็นผู้จัดให้บริการ การกำหนดหัวข้อกิจกรรมการให้บริการที่ใช้สำรวจนั้นประกอบด้วยปัจจัยรายละเอียดปลีกย่อยเป็นจำนวนมาก แต่ได้พิจารณาเลือกเฉพาะปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกันโดยตรงและมีความชัดเจนในการให้บริการเท่านั้นโดยจะมีการวัดค่าออกมาเป็นระดับความพึงพอใจแล้วนำมาเปรียบเทียบกับระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับหรือเป็นระดับความสำคัญของกิจกรรมนั้นๆ ต่อลักษณะของธุรกิจของผู้ใช้บริการ

เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ถึงกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการยังต้องการให้การท่าเรือฯ ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงพร้อมทั้งยังสามารถเรียงลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่การท่าเรือฯ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงการให้บริการลำดับต่อไปจะเป็นการอภิปรายผลการศึกษา

1. การให้บริการแก่บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือการศึกษา

การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือการศึกษาพบว่า บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือมีความคาดหวังในกิจกรรมด้านการให้บริการเรือและการเงินเป็นลำดับต้นเนื่องจากว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของสายการเดินเรือโดยตรงและมีผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าท่าเรือการศึกษาจะมีคุณภาพการให้บริการที่ดีในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม แต่ยังมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้มากซึ่งท่าเรือจำเป็นต้องนำผลการศึกษานี้มาพิจารณาเป็นรายกิจกรรม รวมทั้งหาวิธีการในการประชาสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ เมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงบริการของตน

นอกจากนี้ พบว่าตลอดช่วง 2 ปีที่ผ่านมาท่าเรือการศึกษามีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือมีความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของท่าเรือการศึกษายู่ในเกณฑ์ปกติถึงค่อนข้างมากในหลายกิจกรรม อาทิ การให้บริการเรือ เป็นต้น แต่ก็พบว่ามีหลาย

กิจกรรมการให้บริการที่ท่าเรือการศึกษาคควรปรับปรุง อาทิ การเก็บขยะ สาธารณูปโภค สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ประเด็น คือ กิจกรรมใดบ้างที่ท่าเรือควรจะต้องรีบดำเนินการปรับปรุงเป็นกรณีเร่งด่วน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในเชิงธุรกิจ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มุ่งเป้าที่จะลดเวลาในการดำเนินธุรกิจยกตัวอย่างเช่นเจ้าของเรือก็อยากจะทำเรือเข้าเทียบ-ออกเทียบโดยเร็วเพื่อไปรับสินค้าที่อื่นๆ ต่อ ขณะที่เจ้าของสินค้าก็ต้องการจะนำสินค้าออกไปผลิตและจำหน่ายให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดังนั้น กิจกรรมต่างๆ ที่ท่าเรือการศึกษาให้บริการจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและการเพิ่มหรือลดขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการทั้งสิ้น ส่วนกิจกรรมที่จะมุ่งเน้นในการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนนั้น การศึกษาคครั้งนี้ได้เสนอแนะเครื่องมือในการระบุกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง รวมทั้งเสนอแนะแนวทางในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันไว้ในส่วนต่อไป

2. การให้บริการแก่ผู้ประกอบการท่าเรือแหลมฉบังที่มีต่อท่าเรือการศึกษา

การสำรวจนี้จะเกี่ยวข้องกับท่าเรือการศึกษาโดยตรงและอาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือเป็นผู้ใช้บริการโดยตรงของท่าเรือการศึกษา ขณะที่กิจกรรมที่สำรวจจะมีเพียง 3 กิจกรรม คือ การให้บริการเรือ การให้บริการระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากกิจกรรมการให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ได้ถูกดำเนินการโดยผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแต่ละท่า โดยผู้ประกอบการท่าเทียบเรือส่วนใหญ่ต่างก็พึงพอใจในการให้บริการของท่าเรือการศึกษายู่ในเกณฑ์สูงเกินกว่า

ปกติเล็กน้อย ยกเว้นการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม โดยผู้ประกอบการทำเทียบเรือส่วนใหญ่ระบุว่าท่าเรือมิได้ทำการปรับปรุงสภาพแวดล้อมรวมทั้งไม่ได้จัดให้มีการปรับปรุงทัศนที่เหมาะสม

ขณะที่กิจกรรมการให้บริการดังกล่าวมีระดับความสำคัญต่อการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการค่อนข้างสูงจึงทำให้ความแตกต่างของความสำคัญและความพึงพอใจในการให้บริการมีสูงกว่าแบบสำรวจอื่นๆ ซึ่งหมายความว่า ท่าเรือกรณีศึกษาจำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการตามความต้องการของผู้ประกอบการทำเทียบเรือโดยเร็ว เนื่องจากว่าผู้ประกอบการทำเทียบเรือยังต้องมีหน้าที่ให้บริการแก่สายการเดินทางและผู้นำเข้า-ส่งออกอีกด้วยเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต อย่างไรก็ตาม การให้บริการในภาพรวมของท่าเรือกรณีศึกษาในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาได้มีการปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมาพบว่าผู้ประกอบการท่าเรือส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจกับการให้บริการในกิจกรรมต่างๆ โดยค่าของตัวเลขที่วัดได้แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการท่าเรือมีแนวโน้มมากกว่าระดับปกติ (3.00) อย่างไรก็ตาม พบว่ากิจกรรมที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพอใจมากที่สุดเมื่อเทียบกับเมื่อสองปีที่ผ่านมามี คือ การให้บริการเรือ (3.86) และการให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก (3.38) ส่วนกิจกรรมที่ผู้ประกอบการท่าเรือรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (3.25) เมื่อสำรวจมุมมองหรือทัศนคติของผู้ประกอบการท่าเรือโดยเปรียบเทียบบริการที่ได้รับในปัจจุบันกับบริการต่างๆ ที่เคยได้รับ

เมื่อ 2 ปีที่ผ่านมาพบว่า ผู้ประกอบการท่าเรือส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการในภาพรวมของท่าเรือกรณีศึกษาในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเมื่อสองปีที่แล้วเล็กน้อยร้อยละ 75 ในขณะที่ร้อยละ 25 เห็นว่าไม่เปลี่ยนแปลงจากสองปีก่อน สิ่งนี้สามารถสะท้อนให้เห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษาได้ทำการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของตนอยู่ตลอดเวลา

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการสรุปภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ในการสรุปผลการสำรวจครั้งนี้จะมีการใช้แบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P Model หรือ GAP Model) เป็นเครื่องมือหลักๆ ในการอภิปรายและสรุปผลการสำรวจทัศนคติจากผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา การศึกษาครั้งนี้ยังได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพในการให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง รวมทั้งหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ

ท่าเรือกรณีศึกษามีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่งค่อนข้างมากแล้ว แต่หากจะปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยเฉพาะกิจกรรม 3 อันดับแรก คือ การให้บริการเรือ (ซึ่งมี GAP = ร้อยละ 9) รองลงมา คือ การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม และการให้บริการเรือลากจูง (ซึ่งมี GAP = ร้อยละ 6 และ 4 ตามลำดับ) ทั้งนี้ ท่าเรือกรณีศึกษาได้มีการปรับปรุงคุณภาพในส่วนนี้ให้ดีขึ้นก็จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น

นอกจากนี้การสำรวจยังแสดงให้เห็นถึงทิศทาง

การเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับในปัจจุบันและบริการที่เคยได้รับตลอด 2 ปีที่ผ่านมา ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.8) เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาในด้านกิจกรรมต่างๆ ดีกว่าเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมาเล็กน้อยและเห็นว่าปัจจุบันดีกว่ามาก ร้อยละ 29.7 ผลการสำรวจนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ได้ว่าการศึกษาได้ทำการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอและอย่างต่อเนื่อง

การศึกษาครั้งนี้ได้จำแนกผู้ประกอบการท่าเรือให้เป็นส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา ทั้งนี้ ให้บริการใดๆ ก็ตามที่ท่าเรือกรณีศึกษาจัดให้กับผู้ประกอบการท่าเรือจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไปจากผลการสำรวจนำไปสู่ข้อสรุปได้ว่า กิจกรรมการให้บริการที่ท่าเรือกรณีศึกษาจะต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเป็นกรณีพิเศษสามอันดับแรก คือ การให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่า (ซึ่งมี GAP มากที่สุด = ร้อยละ 30) รองลงมา คือ การใช้และการรักษาร่องน้ำ (GAP = ร้อยละ 28) และการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (GAP = ร้อยละ 23) ตามลำดับ โดยเฉพาะกิจกรรมให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่าและการให้บริการเกี่ยวกับการใช้และรักษาร่องน้ำ

ซึ่งผู้ประกอบการท่าเรือให้ความสำคัญมากที่สุด (ร้อยละ 90 และ 93 ตามลำดับ)

การสำรวจยังแสดงให้เห็นถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ซึ่งท่าเรือกรณีศึกษาจัดให้กับผู้ประกอบการท่าเรือ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ตนเองได้รับในปัจจุบันและบริการที่เคยได้รับตลอด 2 ปีที่ผ่านมาผลการสำรวจพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75) เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาในกิจกรรมด้านต่างๆ ดีกว่าเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมาเล็กน้อย

1. เมทริกซ์สำหรับกำหนดกลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

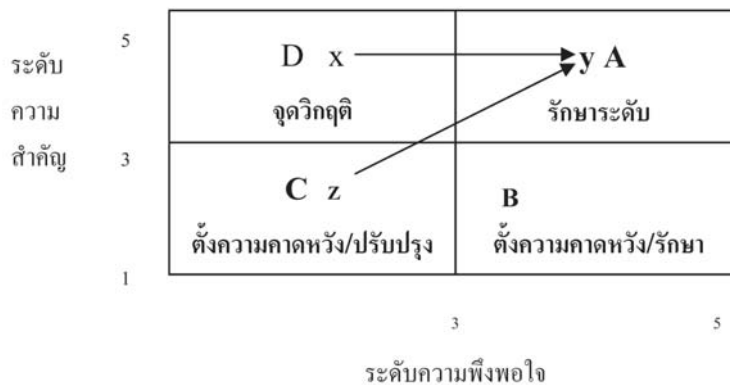
ภายหลังจากที่ได้ทำการสำรวจระดับความสำคัญที่ผู้บริการมีความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ผู้บริการมีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานต่างๆ ของการท่าเรือแห่งประเทศไทยมีขั้นตอนและวิธีการในการที่จะกำหนดกลยุทธ์การจัดลำดับความเร่งด่วนในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ คณะนักวิจัยได้ทำการพัฒนาตารางเมทริกซ์ เพื่อช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินและทำการตัดสินใจว่ากิจกรรมใดบ้างจำเป็นต้องมีการปรับปรุง หรือกิจกรรมใดจำเป็นต้องทำการปรับปรุงโดยเร่งด่วนก่อนที่ผู้บริการจะไม่พึงพอใจและเลิกใช้บริการในที่สุด



รูปที่ 2 ตารางเมทริกซ์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพ

รูปที่ 2 แสดงตารางเมทริกซ์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการโดยกำหนดให้แกน X เป็นระดับความพึงพอใจ โดยมีระดับตั้งแต่ 1 จนถึงระดับ 5 (1 = พึงพอใจน้อยที่สุดและ 5 = พึงพอใจมากที่สุด) และแกน Y เป็นระดับความสำคัญ โดยมีระดับตั้งแต่ 1 จนถึงระดับ 5 (1 = ไม่สำคัญ และ 5 = สำคัญอย่างยิ่ง) ในตารางเมทริกซ์จะประกอบไปด้วย 4 Quadrants โดยแต่ละ Quadrant จะแสดงถึงคุณภาพของการบริการและความเร่งด่วน หรือลำดับก่อนหลังในการที่จะปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการเรือได้ เท่ากับ 2.5 และมี

ระดับความสำคัญเท่ากับ 4.8 ทั้งนี้เมื่อนำมาพล็อตลงในตารางเมทริกซ์จะพบว่าคุณภาพของการบริการอยู่ในตำแหน่งที่ D หรือเรียกได้ว่าเป็นช่วงวิกฤติและมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องทำการปรับปรุง อย่างไรก็ตาม ถ้าระดับความพึงพอใจการให้บริการการเงินเท่ากับ 4.2 และมีระดับความสำคัญเท่ากับ 3.8 เมื่อนำมาพล็อตแล้วจะพบว่าตำแหน่งของการให้บริการอยู่ที่ตำแหน่ง A ซึ่งผู้ให้บริการอาจจะไม่จำเป็นต้องปรับปรุงหรือดำเนินการอะไรเร่งด่วนมาก ควรจะหาวิธีการหรือกลยุทธ์เพื่อรักษาตำแหน่งนี้หรือสร้างมูลค่าเพิ่มให้ตำแหน่งขยับไปสูงกว่าเดิมเป็นต้น



รูปที่ 3 การใช้ตารางเมทริกซ์ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ

รูปที่ 3 แสดงการใช้ตารางเมทริกซ์ในการกำหนดกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพในการให้บริการ ในเบื้องต้นภายหลังจากที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการใดบริการหนึ่ง ตัวอย่างเช่น การให้บริการเครื่องมือทუნแรง พบว่า มีระดับความสำคัญเท่ากับ 4.8 (จุด x) และมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.5 (จุด x) ทั้งนี้ เมื่อนำมาพล็อตลงในตารางเมทริกซ์จะพบว่าคุณภาพของการบริการอยู่ใน Quadrant D หรือเรียกได้ว่าเป็นช่วงวิกฤติและมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องทำการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้อยู่ใน Quadrant A ดังนั้น ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการนี้จำเป็นต้องใช้ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาร่วมในการประเมินและทำการตัดสินใจ หาวิธีการหรือกลยุทธ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการหรือพยายามขยับตำแหน่งขึ้นไปให้สูงกว่าเดิม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา

นอกจากนี้ การสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาโดยตรงพบว่า ผู้ใช้บริการด้านเรือมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับจากท่าเรือกรณีศึกษาเท่ากับ 3.56 และกลุ่มผู้ประกอบการท่าเรือแหลมฉบังรู้สึกพึงพอใจการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาเท่ากับ 3.07 ซึ่งเมื่อนำเอาค่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มมาทำการหาค่าเฉลี่ยโดยการใชการถ่วงน้ำหนักจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับพบว่า **ผู้ให้บริการทั้งสองกลุ่มรู้สึกพึงพอใจบริการที่ได้รับจากท่าเรือกรณีศึกษาโดยตรงเท่ากับ 3.50**

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษาครอบคลุมในทุกๆ กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ใช้บริการด้านเรือ ผู้ใช้บริการด้านสินค้า และกลุ่มผู้ประกอบการท่าเรือแหลมฉบัง คณะนักวิจัยได้ทำการรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการจากกลุ่มผู้ให้บริการต่างๆ คือ ค่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเรือแหลมฉบัง (3.36) และค่าระดับความพึงพอใจการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากท่าเรือกรณีศึกษาโดยตรง (3.50) มาคำนวณหาค่ามัธยฐานซึ่งพบว่า **ผู้ให้บริการกลุ่มต่างๆ รู้สึกพึงพอใจบริการโดยรวมที่ได้รับจากท่าเรือกรณีศึกษาเท่ากับ 3.43**

ท่าเรือกรณีศึกษาควรเร่งดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกิจกรรมการให้บริการแก่ผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งจากการประมวลข้อมูลจากการสัมภาษณ์ขณะทำการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ทำให้ทราบข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการให้ท่าเรือกรณีศึกษาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขพอสรุปได้ ดังนี้

1. ควรจัดเรือออกตรวจในอาณาบริเวณท่าเรือกรณีศึกษาทั้งทางบก ทางน้ำ เพื่อรักษาความปลอดภัยแก่สินค้าและเรือสินค้า
2. ควรให้ความสำคัญกับการดูแลความลึกของร่องน้ำ เครื่องมือการเดินเรือ และความปลอดภัยในการใช้ร่องน้ำ
3. ปรับปรุงระบบการจัดเก็บขยะให้มีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่มากขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานความสะอาดและชีวอนามัย

4. ควรมีการตรวจสอบการออกใบเรียกเก็บเงินค่าภาระต่างๆ ให้มีความถูกต้องและรวดเร็ว

5. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานถึงรูปแบบของธุรกิจการค้า การขนส่ง สภาพการแข่งขัน และการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญในการทำงานของตนที่มีผลกระทบต่อการค้า การขนส่ง และเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและความตั้งใจในการให้บริการ (Mind of Services) พุ่มเทการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง และการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า

6. จัดหาเครื่องมือยกขนสินค้าที่ทันสมัยให้มีจำนวนเหมาะสม เพียงพอกับการให้บริการยกขนสินค้าจากเรือ การขนส่งต่อเนื่องทางรถไฟและทางถนน

7. ควรจัดระบบการจราจรภายในเขตท่าเรือกรณีศึกษาให้มีความสะดวก ปลอดภัย หลีกเลียงการรับส่งสินค้าในช่วงเวลาเร่งด่วน และสนับสนุนการขนส่งสินค้าทางรถไฟเพื่อลดอัตราการกีดกัน

8. ควรปรับปรุงช่องทางประตูผ่านเข้า-ออกให้มีขนาดและจำนวนที่เหมาะสมกับการใช้งานผ่านเข้าออก

บรรณานุกรม

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ และคณะ. 2539. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2539. กรุงเทพ-

มหานคร: การท่าเรือแห่งประเทศไทย.

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ และสุมาลี อแดงบุญ.

2533. การบริหารท่าเรือ. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for

Window Version 10. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร: ซีเคแอนด์ เอส.โพลีโตสตูดีโอ.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. 2548. การจัดการธุรกิจบริการ.

กรุงเทพมหานคร: เอ็กเพริทเน็ท.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ และคณะ. 2547. รายงานฉบับ

สมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการที่ท่าเรือแห่งประเทศไทย

ปีงบประมาณ 2547. กรุงเทพมหานคร: การ

ท่าเรือแห่งประเทศไทย.

เบสิค ดีเทล. 2543. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการ

สำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่

ท่าเรือแห่งประเทศไทยปีงบประมาณ

2543. กรุงเทพมหานคร: การท่าเรือแห่ง

ประเทศไทย.

_____. 2545. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการ

สำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ที่ท่าเรือแห่งประเทศไทยปีงบประมาณ

2545. กรุงเทพมหานคร: การท่าเรือแห่ง

ประเทศไทย.

วิเชียร เกตุสิงห์. 2541. สถิติวิเคราะห์สำหรับการ

วิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์

แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bacon, D.R. 2003. "A Comparison of Approaches

to Importance-Performance Analysis."

International Journal of Marketing

Research 45: 55-71.

- Keyt, J.C., Yavas, U., and Riecken, G. 1994. "Importance-Performance Analysis." **International Journal of Retail & Distribution Management** 22, 5: 35-40.
- Maritilla, J., and James, J.C. 1997. "Importance Performance Analysis." **Journal of Marketing** 39, 1: 77-79.
- Sekaran, U. 2000. **Research Methods for Business: A Skill-Building Approach.** 3rd ed. New York: Wiley.
- Zeithaml, V.A., and Bitner, M.J. 1996. **Services Marketing.** Singapore: McGraw-Hill.
- Zikmund, W.G. 1997. **Business Research Methods.** 5th ed. New York: Dryden Press.



Dr. Taweesak Theppitak graduated with a Master of Technology Management Degree from Griffith University, and a Master in Business Administration Degree from the University of Southern Queensland. He received his Doctoral Degree in Business Administration from the University of South Australia. He also completed a postdoctoral program with a supporting scholarship from the Thailand Research Fund.

He is currently working as Assistant Professor in Logistics and Supply Chain Management. He conducts research in the areas of management science, maritime business, logistics & supply chain, human resources and port management. He is now working as the Director of the Logistics and Management Research Centre, Faculty of Logistics, Burapha University.