



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 และเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้ามาโดยลำดับ ขณะที่ความสำคัญในการพัฒนาท่าเรือของไทยให้เป็นท่าเรือศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาคเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจ อุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศรวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออกเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะท่าเรือจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจคุณภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในอันที่จะนำไปสู่การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ การศึกษาคุณภาพในการให้บริการครั้งนี้เริ่มสำรวจในปี 2548 ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมผู้บริโภคและทฤษฎีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยได้มีการประยุกต์ใช้ทฤษฎี GAP Analysis และโมเดล Performance-Importance Analysis เข้ามาใช้ในการวิเคราะห์และ

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

ความเป็นมาและความสำคัญของปัจจุบัน

ท่าเรือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญ สำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออกและการค้าระหว่างประเทศ และเป็นกลไกที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาไปสู่ความเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจและอุตสาหกรรมการค้าระหว่างประเทศ รวมถึง การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออกและการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองนโยบายหลักของประเทศไทย ท่าเรือต่างๆ ได้กำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการตามกรอบยุทธศาสตร์ของรัฐบาล อาทิ การพัฒนาท่าเรือไทยให้เป็น Gateway สู่ภูมิภาค การพัฒนาศูนย์รวมรวมและกระจายสินค้า การพัฒนารูปแบบการขนส่งไปสู่การขนส่งทางน้ำและระบบราง การพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านโลจิสติกส์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การที่ท่าเรือจะบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นจำเป็นต้องมีการทำงานที่เน้นเป้าหมายเป็นหลัก นอกจากนั้น ต้องจัดให้มีระบบและกระบวนการในการวัดผลหรือประเมินผลที่ดีเยี่ยม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับด้านการเงิน นอกจากนี้ ลิงหนึ่งที่สะท้อนถึงผลภาพของท่าเรือต่างๆ ได้อย่างดี คือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งดำเนินการโดยผ่านการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติงานและการให้บริการของ การท่าเรือฯ ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ท่าเรือต่างๆ วางแผนนโยบายและกำหนดแผนปฏิบัติการซึ่งจะยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้น รวมทั้งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

ขณะที่ท่าเรือต่างๆ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารและประกอบการโดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ขณะที่ลักษณะการดำเนินงานของการท่าเรือนั้นมีความจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะกิจกรรมที่

เกี่ยวข้องกับสินค้าและเรือสินค้าโดยตรง ดังนั้น การท่าเรือจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ธุรกิจการนำเข้า-ส่งออก มีการเจริญเติบโตสามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้ อันจะนำมาซึ่งความมั่นคงแก่ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยและภูมิภาค

ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นจุดศูนย์กลางของกลุ่มประเทศอาเซียน เนื่องจากสภาพท่าเรือที่ตั้งของประเทศไทยอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่จะสามารถขนส่งสินค้าทางทะเลไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาค อินโดจีน และภูมิภาคอื่นทั่วโลกได้เป็นอย่างดี โดยพบว่าการขนส่งระหว่างประเทศมีสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการที่รัฐบาลมีนโยบายจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) การเพิ่มนบทบาทความเป็นผู้นำในภูมิภาค และการรวมเป็นภาครีในเวทีการค้าและความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น APEC ASEM BIMSTEC และ GMS ทำให้การค้าระหว่างประเทศของไทยเติบโตขึ้น เป็นผลให้ความต้องการบริการขนส่งสินค้าเติบโตตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการที่คณะกรรมการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบแห่งชาติได้วางเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสู่ประตูการค้ากลุ่มประเทศไทยอาเซียน (Gateway of ASEAN)

ด้านการขนส่งสินค้าภาครัฐโดยเฉพาะการท่าเรือแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลัก จำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนเพื่อรับรับนโยบายดังกล่าวเพื่อเตรียมพร้อมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการขนส่ง เนื่องจาก การค้าในโลกยุคใหม่ไม่ได้มุ่งความได้เปรียบด้านคุณภาพและราคาเท่านั้น แต่ความประทัยด ความ

สะดวกรวดเร็ว ความคล่องตัว และความปลอดภัยในการให้บริการการขนส่งกำลังกลายเป็นประเด็นหลักในการแข่งขันของธุรกิจยุคใหม่ ซึ่งอุตสาหกรรมการขนส่งทางทะเลเป็นสาขานึงที่มีความสำคัญต่อกรรมเศรษฐกิจโลก เนื่องจากเป็นเส้นทางขนส่งหนึ่งที่มีอัตราการใช้บริการที่สูงสุด มีอัตราค่าขนส่งถูกและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการขนส่งได้ครัวลงมากๆ ทำให้การท่าเรือฯ ต้องพยายามที่จะพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของท่าเรือให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ คือ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ของท่าเรือกรณีศึกษา รวมทั้งเพื่อทราบปัญหาในการให้บริการต่างๆ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น ต่อไป ขณะที่ผลการศึกษารั้งนี้จะช่วยพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีและแนวคิดด้านการบริการมาใช้กับธุรกิจบริการประเภทเฉพาะ เช่น ท่าเรือ เป็นต้น

การทบทวนวรรณกรรม

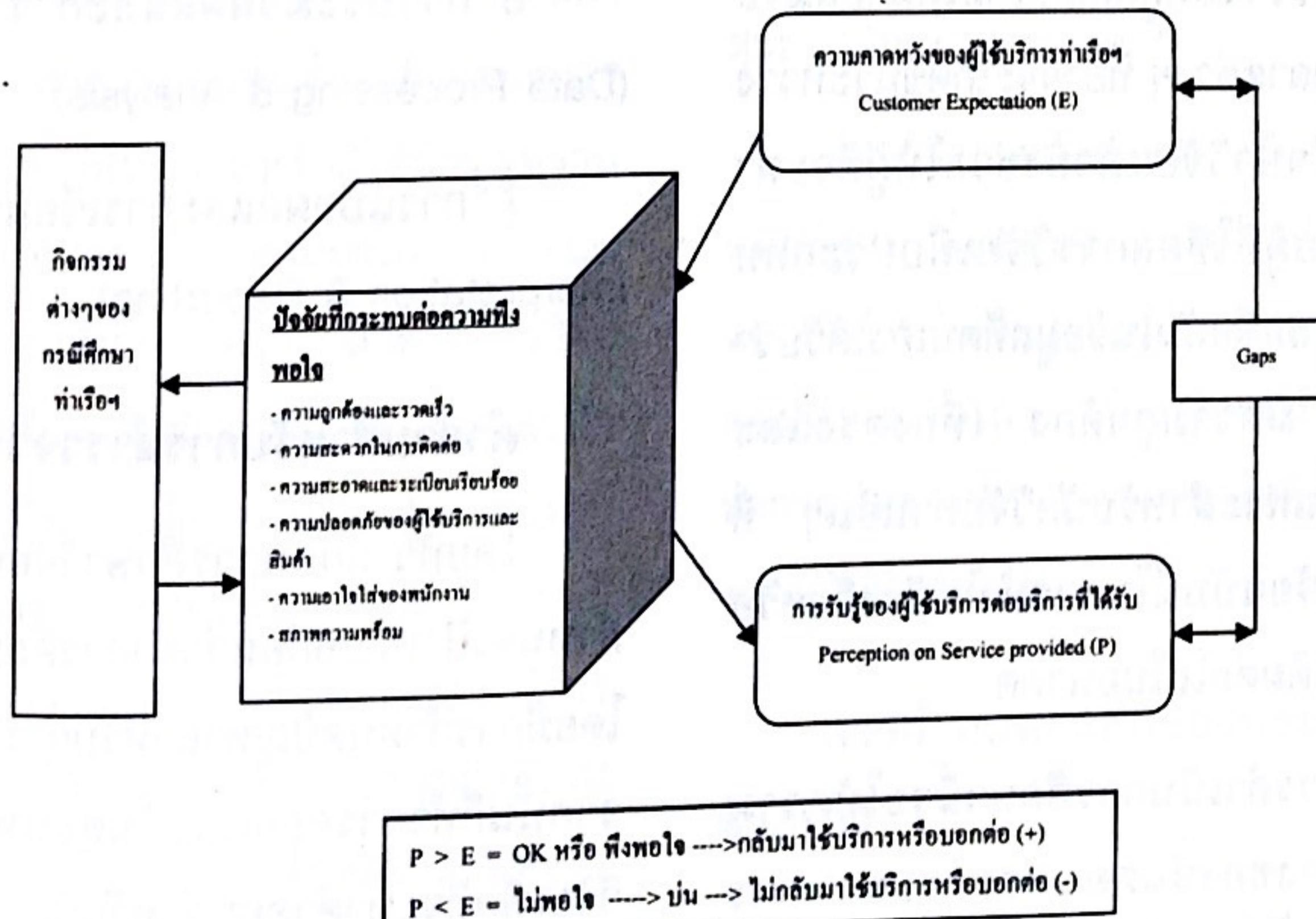
ปกติท่าเรือต่างๆ จะมีการประเมินผลการดำเนินงาน โดยการประเมินนี้จะใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการของท่าเรือ โดยใช้ตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไปจากธุรกิจบริการอื่นๆ ซึ่งท่าเรือได้ใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการ สำหรับวัตถุประสงค์หลักของการทบทวนวรรณกรรม เพื่อ

ให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าใจพัฒนาการและทิศทางในการพัฒนา กิจกรรมของท่าเรือกรณีศึกษา รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาเชื่อมโยงและบูรณาการเข้ากับผลการศึกษาวิจัยเพื่อนำไปใช้ในการทำแผนปฏิบัติการ จากการศึกษาพบว่า ทั้งท่าเรือกรณีศึกษามีจุดแข็งและจุดอ่อนของตน ทั้งนี้ผู้บริหารของท่าเรือกรณีศึกษาพยายามหา_yuthothasatr และวิธีการที่จะปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพของการให้บริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

การจัดบริการต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการทั้งเรือ และผู้ใช้บริการสินค้าพบว่า มีอุปสรรคหรือปัจจัยหลายประการซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ การทำการสำรวจฯ สามารถสรุปได้ว่า ท่าเรือกรณีศึกษามีทิศทางหรือแนวโน้มของการพัฒนาในทางที่เป็นบวกหรือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์และประเมินบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าเรือกรณีศึกษา รวมถึงภารกิจและฝ่าย/แผนกต่างๆ ของท่าเรือกรณีศึกษา

นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ยังมีการวิเคราะห์พันธกิจ วิสัยทัศน์และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อที่ท่าเรือกรณีศึกษาสามารถที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคและในระดับโลกตามลำดับ

การศึกษาครั้งนี้จะประเมินแบบจำลองโดยจะเริ่มพิจารณาในเรื่องของความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่ท่าเรือกรณีศึกษาได้จัดให้กับผู้ใช้บริการและการรับรู้ (Perception) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่ได้รับ โดยได้มีการอธิบายเหตุผลหลายๆ ประการว่า ทำไมจึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ แบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P Model) อย่างไรก็ตาม เหตุผลหลักๆ คือ ตลอดการศึกษาจะมีการใช้แบบจำลองนี้ในการที่จะอธิบายหรือแปลผลการสำรวจต่างๆ รวมถึงการแสดงรูปกราฟต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบให้ผู้อ่านได้เห็นความแตกต่าง หรือ GAP ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการซึ่งจะถูกวัดออกมาในรูปของการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือกรณีศึกษา

จากความเข้าใจแบบจำลองดังกล่าวข้างต้น จึงได้พัฒนาแบบจำลองสำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือขึ้นมา ตามรูปที่ 1 แสดงให้เห็น ปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งจากการให้บริการของท่าเรือ กรณีศึกษาและการใช้บริการของผู้ใช้บริการเอง เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการในกิจกรรมต่างๆ เช่น บริการเรือ บริการการเงิน บริการจัดเก็บรักษาระรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า เป็นต้น ผู้ใช้บริการจะมีระดับความคาดหวัง (E) ว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว หรือมีความปลอดภัย อย่างไร ตาม หลังจากที่เข้ามาใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการพบ หรือรับรู้ว่า (P) บริการที่ได้รับดีกว่าหรือแย่กว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้ การออกแบบขั้นตอนและวิธีการวิจัยนับเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะนอกจากการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัยที่ถูกต้องและเหมาะสมสมจะช่วยลดความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยแล้วยังช่วยให้ผู้ที่จะทำการตัดสินใจหรือผู้ที่ใช้ผลการวิจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจ มีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ตนเองได้รับว่า ผลการสำรวจ มีความถูกต้อง เที่ยงตรง และน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะสำหรับนักวิจัยท่านอื่นๆ ที่ต้องการใช้งานวิจัยฉบับนี้ในการนำไปอ้างอิงหรือทำการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต

ดังนั้น การดำเนินการศึกษานี้จะให้ความสำคัญมากในเรื่องของขั้นตอนและการกระบวนการสำรวจวิจัย โดยขั้นตอนต่างๆ เหล่านี้ได้อ้างอิง

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

1. การใช้กรอบแนวคิด (Conceptual Model) สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นแบบจำลองหลักฯ ใน การอธิบายทัศนคติ 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

โดยทั่วไปก่อนการศึกษาวิจัยจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายก่อนว่าทำการศึกษาวิจัยเพื่ออะไร โดยมีการกำหนดปัญหาสำหรับการวิจัยขึ้นมา หลังจากนั้นก็ทำการออกแบบขั้นตอนหรือกระบวนการวิจัยเพื่อที่จะหาคำตอบตอบปัญหาที่เราต้องการรู้ ทั้งนี้ นอกจากช่วยให้นักวิจัยมองเห็นภาพหรือรู้

เป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้นแล้ว ยังช่วยให้นักวิจัย สามารถบีบหรือกำหนดขอบเขตของปัญหาให้อยู่ใน รูปของตัวแปรที่สามารถวัดค่าได้ สำหรับโครงการ สำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ท่าเรือ กรณีศึกษา ฉบับนี้คุณนักวิจัยได้กำหนดค่าตาม สำหรับการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่การ ท่าเรือฯ กำหนดไว้ 3 ข้อหลัก ดังนี้

- อะไรคือระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการ มีต่อกิจกรรมหลักๆ ของการท่าเรือฯ
- อะไรคือระดับความสำคัญของกิจกรรม ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและคิดว่ามีผลกระทบต่อการ ดำเนินธุรกิจของตน
- ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจ ที่ผู้ใช้บริการมีต่อกิจกรรมหลักๆ ของการท่าเรือฯ และระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาด หวัง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานเป็นโจทย์หรือคำาที่เราตั้งขึ้นมา เพื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ทั้งนี้สมมติฐานจะช่วยให้ผู้อ่านหรือผู้ใช้ข้อมูลทราบ ถึงความสัมพันธ์หรือทิศทางของตัวแปรในการกำหนด สมมติฐานต่างๆ จะได้มาจากคำาที่มารับการวิจัย โดยพิจารณาและศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่มีและนำ มาແກย່อยออกเป็นสมมติฐานเพื่อทำการทดสอบ ในทางสถิติ เนื่องจากการให้บริการของท่าเรือกรณี ศึกษาต้องการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมกิจกรรม เป้าหมายดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้ได้ทดสอบสมมติฐาน ในกิจกรรมดังต่อไปนี้ คือ

A_1 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความ พึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการเรือ (อาทิ เข้าเที่ยบ-ออกเที่ยบ น้ำจีดและเก็บขยะ เป็นต้น)

A_2 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความ พึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการ เครื่องมือทุนแรง

A_3 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความ พึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการ จัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า

A_4 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความ พึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการ การเงิน

A_5 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความ พึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ

A_6 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความ พึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการ สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

จากการดังกล่าวข้างต้น ได้มีการกำหนด สมมติฐาน โดยหลังจากทำการกำหนดสมมติฐาน และทำการเก็บข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์แล้ว ก็จะมีการนำผลลัพธ์ที่ได้มา ทำการวิเคราะห์หาค่าต่างๆ ทางสถิติและเพื่อทดสอบ ความสัมพันธ์ต่อไป

การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนและประเภทของผู้ใช้บริการ

ของห้าเรื่องกรณีศึกษามีจำนวนมากและมีความหลากหลาย การศึกษาครั้งนี้จึงได้นำเอาหลักการทางสถิติแบบอ้างอิงหรือสถิติแบบอุปนัย (Inferential Statistics หรือ Inductive Statistics) มาใช้โดยการสำรวจวิจัยครั้งนี้จะเป็นการศึกษาภัยกลุ่มตัวอย่างเล็กๆ ซึ่งตัวอย่างที่เลือกมาสามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ ทั้งนี้ ผลการสำรวจที่ได้นี้สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือสรุปผลไปถึงประชากรหรือกลุ่มใหญ่ทั้งหมดได้ การศึกษาครั้งนี้จะทำการสำรวจผู้ใช้บริการเรื่อง (ได้แก่ บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ) จำนวน 80 ตัวอย่างและผู้ใช้บริการสินค้า (ได้แก่ ผู้ส่งสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า และผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า) อีกจำนวน 200 ตัวอย่าง

ดังนั้น เพื่อให้การสำรวจมีความเที่ยงตรงถูกต้องและน่าเชื่อถือ การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการกำหนดสัดส่วนของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท รวมทั้งเลือกกลุ่มของผู้ใช้บริการแต่ละประเภทโดยเฉพาะการเลือกเก็บข้อมูลจะทำโดยสุ่ม (Random) ตามตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเพื่อใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้มาจากเอกสารรายนามของผู้ใช้บริการได้รับความอนุเคราะห์จากการท่าเรือแห่งประเทศไทย สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สมาคมเจ้าของเรือไทย สมาคมตัวแทนเจ้าของเรือกรุงเทพ เป็นต้น

วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล

วิธีการที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการใช้ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลทุกด้าน 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) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

เพื่อให้การสำรวจมีความเที่ยงตรง สอดคล้องและมีความน่าเชื่อถือในทางสถิติและทางวิชาการ การศึกษาครั้งนี้จึงได้ออกแบบวิธีการในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การกำหนดกรอบของประชากร การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจทั้งค่าตอบในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การทำการสำรวจเบื้องต้น (Pre-Testing) การเก็บรวบรวมข้อมูล ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของห้าเรื่องกรณีศึกษานั้นได้แทนกลุ่มประชากรทั้งหมดของผู้ใช้บริการรวมทั้งสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างถูกต้อง

คำถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้จะได้รับการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและมีความ

นำเชื่อถือซึ่งจะช่วยให้กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังป้องกันข้อผิดพลาดและปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ความคลุมเครือของคำถ้า ความถูกต้องของเนื้อหา ความถูกต้องของกิจกรรมต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่จะมีการสำรวจ เป็นต้น คำถ้าในแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์จะได้รับการตรวจสอบในเบื้องต้นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

ภายหลังจากที่มีการจัดรูปแบบในรูปของตาราง ฯลฯ และมีการวิเคราะห์และแปลผล การสำรวจโดยนักวิจัยจะมีการสรุปผลและจัดข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหรือยกระดับของการให้บริการต่อไป ดังนั้น เพื่อแก้ไขจุดอ่อนของการเก็บข้อมูลนี้ รวมทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการ

สำรวจ ที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้ยังได้มีการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต เป็นต้น และมีการนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และแปลผลร่วมกับการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อจำกัดของการสำรวจวิจัย

ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้คาดว่าอาจจะมีปัญหาอุปสรรคบางประการ ดังนี้

- การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม
- พื้นที่และระยะทางของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลอาจจะไม่ได้แทนกลุ่มประชากรอย่างเพียงพอ
- การจัดเก็บและรักษาข้อมูลต่างๆ

ผลการศึกษา

ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลนี้ นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสอบถามโดยตรงจากผู้ที่ทำแบบสอบถาม โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการด้านเรื่องด้านลินค้า และผู้ประกอบการทำเรื่อง พนว่า ภายหลังจากที่ได้มีการดำเนินการเก็บข้อมูลมีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ จึงทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในแบบสอบถามทุกชุดอีกร้อยละ 20 โดยใช้ทั้งการลงไปสำรวจภาคสนามและการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับในระดับที่น่าพอใจ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านเรื่อง ได้แก่ บริษัท ส่ายการเดินเรือและบริษัทด้วยเรือ 84 ตัวอย่าง และขนาดตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านลินค้า ได้แก่ ผู้ส่งสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า 9 ตัวอย่าง

จำนวนการตอบกลับของแบบสอบถามตามของการ สำรวจครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

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

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบจำนวน
แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการด้านเรื่องและด้านสินค้าที่มีต่อการให้
บริการของท่าเรือกรนีศึกษา โดยมีกกลุ่มตัวอย่าง
รวมจำนวน 76 ชุด ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการ
ออกแบบข้อมูล พบว่า มีแบบสอบถามจำนวนหนึ่ง
ซึ่งอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์ เช่น ลงข้อมูลไม่ครบหรือ
ลงลับช่อง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การ
สำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ
สอดคล้องและมีความถูกต้องตามหลักสถิติ การ
ศึกษาครั้งนี้จึงได้ทำการเพิ่มจำนวนแบบสอบถาม
แต่ละชุดอีกร้อยละ 20 ทั้งนี้ ผลการสำรวจฯ พบว่า
มีอัตราการตอบกลับ (Rate of Return) ของผู้ใช้
บริการอยู่ที่ร้อยละ 73.1 (68/93) โดยอัตราการ
ตอบกลับนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความ
น่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้สำหรับการทดสอบ
สมมติฐานได้

การศึกษาครั้งนี้ได้มีการกำหนดคำถามสำหรับ
การวิจัยรวมถึงการตั้งสมมติฐานต่างๆ เพื่อทดสอบ
ผลการวิจัยที่ได้รับจากการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ได้ทำการ
อธิบายสรุปผลการสำรวจ และเป็นการนำข้อมูล
ที่ได้รับจากการสำรวจมาแสดงในรูปแบบของกราฟ
หรือตารางเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจผลการสำรวจ
ได้ง่ายขึ้น โดยรูปภาพเหล่านี้ได้เปรียบเทียบให้เห็น
ความแตกต่าง (GAP) ระหว่างระดับความสำคัญ
ของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการคิดว่ามีความสำคัญ
ต่อการดำเนินธุรกิจ (ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ)
และระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการรู้สึกต่อกิจกรรม
ที่มีการให้บริการโดยท่าเรือกรนีศึกษา (การรับรู้
ของผู้ใช้บริการภายหลังการใช้บริการ) โดยความ
แตกต่างที่เกิดขึ้นจะแสดงให้ทราบว่าผู้ใช้บริการ
มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมนั้นๆ
มากน้อยเพียงไร

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทสายการเดินเรือ และบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อการทำเรือกรณีศึกษา

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. การให้บริการสุขอนามัยและลิงแวดล้อม	0.355	0.031

ตารางที่ 2 พบว่าค่า p-value ของแต่ละกิจกรรม มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวังมีความสัมพันธ์กันทุกกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมากแล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการคือ การใช้และรักษาเรือน้ำ การให้บริการเรือลากจูง

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของผู้ประกอบการทำเรือ แหลมฉบังที่มีต่อการทำเรือแหลมฉบัง

กิจกรรม	Spearman Correlation	p-value
1. การใช้และรักษาเรือน้ำ	-0.374	0.027
2. การให้บริการเกี่ยวกับการเข้าเที่ยบและออกจากเที่ยบ	0.248	0.043
3. การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและลิงอำนวยความสะดวกพื้นฐาน	-0.387	0.039
4. การให้บริการสุขอนามัยและลิงแวดล้อม	-0.359	0.041
5. ระบบความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเที่ยบท่า	-0.254	0.012

ตารางที่ 3 พบว่าค่า p-value ของแต่ละกิจกรรมมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการจัดเก็บขยะ การให้บริการน้ำจีด การให้บริการการเงิน การให้บริการระบบสาธารณูปโภค การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการสุขอนามัยและลิงแวดล้อม แต่กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างน้อย คือ การให้บริการเรือ

เข้าเที่ยบและออกจากเที่ยบ แต่กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างน้อย คือ การใช้และรักษาเรื่องน้ำการให้บริการ สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกพื้นฐาน การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม และระบบความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเที่ยบท่า

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ท่าเรือกรณีศึกษา

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 ซึ่งเข้าเที่ยบท่าที่บริเวณท่าเที่ยบเรือตู้สินค้า โดยกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.4 เข้ามา ใช้บริการมาเป็นระยะเวลาประมาณ 7-10 ปี ส่วน กลุ่มผู้ใช้บริการรองลงมาจะอยู่ระหว่าง 2-5 ปี เมื่อพิจารณาจำนวนปีที่เข้ามาใช้บริการพบว่ามีช่วง เวลากราฟรายอยู่ระหว่าง 2-10 ปี

ภายหลังการสำรวจระดับความพึงพอใจการ ให้บริการเรือพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจ ความปลอดภัยในการใช้ร่องน้ำมากที่สุด (3.86)

และรองลงมา คือ พึงพอใจความสะอาดในการติดต่อ ขอใช้บริการเรือ (3.73) ความถูกต้องและรวดเร็ว ของเรือลากจูง (3.57) ความกระตือรือร้นของ พนักงานที่ให้บริการเรือ (3.57) ความถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการเข้าเที่ยบ-ออกเที่ยบ (3.51) และการให้บริการน้ำจีดมีความถูกต้องรวดเร็ว (3.46) ขณะที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ลดลงกับการให้บริการความปลอดภัยแก่เรือที่รอ เข้าเที่ยบท่า (3.38) และการตรงเวลาในการจัดเก็บ ขยะ (3.38) แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของการให้ บริการเรือพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (3.56) ค่อนข้างที่จะพึงพอใจการให้บริการที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาการให้บริการทางด้านการเงิน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจเกี่ยวกับ ความถูกต้องรวดเร็วในการคำนวณค่าภาระต่างๆ (3.62) และความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนและ พิธีการ (3.59) ความสะอาดและความสะอาดเป็น ระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ (3.54) รวมทั้งรู้สึก พึงพอใจความพร้อมในการให้บริการและจำนวน พนักงานที่เพียงพอ (3.49) ขณะที่การสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยลงเมื่อถูกถาม เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการการเงิน เช่น กิริยา罵รา夷ของพนักงานผู้ให้บริการการเงิน (3.41) และความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้ บริการ (3.32) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีบางปัจจัย ที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจไม่มาก แต่เมื่อถูกถาม รวมของการให้บริการด้านการเงินแล้ว ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่คิดว่าการให้บริการการเงินมีบริการที่ดี และพึงพอใจค่อนข้างมาก (3.59)

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจค่อนข้างมากกับ การให้บริการระบบสาธารณูปโภคต่างๆ โดยรวม

ของท่าเรือกรณีศึกษา (3.51) โดยพบว่าผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจระบบความปลอดภัยในเขตท่า (3.51) และความสะดวกในการเดินทางภายในท่า (3.46) อย่างไรก็ตาม มีผู้ใช้บริการส่วนน้อยคิดว่า ท่าเรือกรณีศึกษาควรจะจัดให้มีรถรับส่งหรือระบบขนส่งภายในเขตท่าเรือเพิ่มมากขึ้น เมื่อถูกถามถึงความพึงพอใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับระบบ EDI (3.68) ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมเครื่องเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมาติดต่อ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ส่งไปยังผู้ใช้บริการ (3.54) ขณะที่ประเด็นเกี่ยวกับสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมจัดได้ว่าเป็นประเด็นใหม่ที่ได้รับความสนใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมาก โดยท่าเรือกรณีศึกษาได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญในกิจกรรมเหล่านี้ และได้ให้ความสนใจที่จะทำการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการด้านนี้ทั้งนี้จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจค่อนข้างมากในการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (3.46)

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

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

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

เมื่อพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการเมื่อเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมา พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีแนวโน้มมากกว่าระดับปกติค่อนข้างมากซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรู้สึกว่าท่าเรือกรณีศึกษามีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในระดับที่ดีมากขึ้น และพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.8 เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาในกิจกรรมด้านต่างๆ ดีกว่าเดิมเล็กน้อย ขณะที่ผู้ใช้บริการบางส่วน ร้อยละ 29.7 เห็นว่าการให้บริการในปัจจุบันดีกว่าแต่เดิมมากอย่างไรก็ตาม ก็ยังมีผู้ใช้บริการส่วนน้อย ร้อยละ 13.5 คิดว่าบริการที่จัดไว้ให้ในปัจจุบันไม่แตกต่างกันเมื่อสองปีที่ผ่านมา

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษา โดยเปรียบเทียบกับท่าเรือของประเทศต่างๆ ในแถบอาเซียน (ยกเว้นสิงคโปร์) พบว่าผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.9 เห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษามีบริการดีพอๆ กับท่าเรืออาเซียน (ยกเว้นสิงคโปร์) นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการเห็นว่าท่าเรือในอาเซียนมีการให้บริการที่ดีกว่าโดยมีสัดส่วนที่แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้บริการที่เห็นว่าดีกว่ามากกว่าร้อยละ 21.6 และผู้ใช้บริการที่เห็นว่าท่าเรืออาเซียนให้บริการดีกว่าเล็กน้อยร้อยละ 10.8 อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจพบว่ามีผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่งรู้สึกว่า ท่าเรือกรณีศึกษาได้จัดบริการดีกว่าเล็กน้อยร้อยละ 16.2 และท่าเรือกรณีศึกษาให้บริการที่ดีกว่ามากกว่าร้อยละ 13.5

เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างท่าเรือกรณีศึกษาและท่าเรือสิงคโปร์ พบว่าผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการของท่าเรือสิงคโปร์ดีกว่ามากกว่าร้อยละ 37.9 ขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งเห็นว่าท่าเรือสิงคโปร์ดีกว่าเล็กน้อยร้อยละ 32.4 ในทางตรงกันข้ามผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่งร้อยละ 10.8 เห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษามีการให้บริการดีกว่าเล็กน้อย ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการบางส่วนร้อยละ 8.1 ค่อนข้างเห็นด้วยว่าการให้บริการ บางกิจกรรมนั้น ท่าเรือกรณีศึกษาก็สามารถให้บริการได้ดีกว่ามาก และเมื่อผู้ใช้บริการถูกรบกวนว่า ยังคงจะใช้บริการกับท่าเรือกรณีศึกษาต่อไปอีกรึไม่ ผู้ใช้บริการทั้งหมดตอบว่าจะยังคงใช้บริการต่อไป

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ประกอบการ ท่าเรือแหลมฉบังที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา พบว่า ประเภทของผู้ประกอบการท่าเรือเอกชนที่ท่าเรือ

กรณีศึกษาซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกอบการท่าเรือ ที่ดำเนินการท่าเทียบเรือตู้สินค้า (ร้อยละ 57.1) และลำดับรองลงมาเป็นผู้ประกอบการท่าเรือที่ดำเนินการท่าเทียบเรือสินค้าหัวไทร (ร้อยละ 28.6) ส่วนกลุ่มสุดท้ายจะเป็นผู้ประกอบการท่าเทียบเรือโดยสาร (ร้อยละ 14.3) ทั้งนี้ จะพบว่า บริษัทเหล่านี้มีโครงสร้างการบริหารงานในลักษณะร่วมทุนระหว่างคนไทยกับคนต่างชาติ (ร้อยละ 62.5) ขณะที่ผู้ประกอบการท่าเรือบางบริษัทมีการดำเนินงานโดยคนไทย (ร้อยละ 25.0) และกลุ่มสุดท้ายมีโครงสร้างการบริหารงานเป็นโดยคนต่างชาติ (ร้อยละ 12.5)

การสำรวจพบว่า เมื่อพิจารณาภาระของการให้บริการเรือจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการท่าเรือค่อนข้างพึงพอใจในการให้บริการจากท่าเรือกรณีศึกษาพอสมควร (3.29) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาดูปัจจัยในแต่ละประเภทพบว่าผู้ประกอบการท่าเรือรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับความถูกต้องรวดเร็วของการเข้าเทียบ-ออกเทียนมากที่สุด (3.57) รองลงมาพบเช่นรู้สึกพึงพอใจระบบการรักษาร่องน้ำและความลึก ร่องน้ำ (3.25) และพึงพอใจระบบความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่าน้อยที่สุด (3.00)

การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน โดยรวมพบว่า ผู้ประกอบการท่าเรือส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจในการให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานโดยรวม (3.13) ทั้งนี้ พบว่าเขามีความรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างน้อยเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานภายในเขตท่าเรือกรณีศึกษา และระบบรักษาความปลอดภัยในเขตท่าเรือกรณีศึกษา (2.75) ส่วนระบบการจราจร

ภายในบริเวณท่าเรือกรณีศึกษาสูงสุดเพียงพอใจในระดับปกติ (3.00) โดยแยกออกเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคับคั่งของการจราจร โดยเฉพาะในช่วงโถงเร่งด่วนและพื้นผิวถนนที่ขรุขระหรือชำรุดของถนนในบางเส้นทางภายในเขตบริเวณท่าเรือกรณีศึกษาอย่างไรก็ตาม เมัวร์จะมีบางจุดที่ต้องทำการปรับปรุงแต่เมื่อพิจารณาภาพรวมของระบบสาธารณูปโภคพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างมีความพึงพอใจขณะทำการสำรวจเกี่ยวกับการให้บริการสุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมเราพบว่าผู้ประกอบการท่าเรือค่อนข้างไม่พอใจในการเอาใจใส่และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในบริเวณท่าเรือกรณีศึกษาเท่าที่ควร (2.75) ทั้งนี้ ดังนี้บ่งชี้ความพึงพอใจมีแนวโน้มต่ำกว่าระดับปกติ (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) การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 3) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ ยังได้ทำการสำรวจประเภทของกิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการคิดว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของพวกเขายโดยเรียงลำดับจากสำคัญมากที่สุดไปยังสำคัญน้อยที่สุดดังต่อไปนี้ คือ 1) การให้บริการเรือ 2) การให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 3) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจฯ ตามที่ได้มีการแบ่งกลุ่มแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุดเพื่อกระจายไปให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการของท่าเรือทั้งหมดทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการทางตรงและทางอ้อมเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ท่าเรือกรณีศึกษาเป็นผู้จัดให้บริการ การกำหนดหัวข้อกิจกรรมการให้บริการที่ใช้สำรวจนั้นประกอบด้วยปัจจัยรายละเอียดปลีกย่อยเป็นจำนวนมาก แต่ได้พิจารณาเลือกเฉพาะปัจจัยที่มีความเกี่ยวพันโดยตรงและมีความชัดเจนในการให้บริการเท่านั้นโดยจะมีการวัดค่าอกมาเป็นระดับความพึงพอใจแล้วนำมาเปรียบเทียบกับระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับหรือเป็นระดับความสำคัญของกิจกรรมนั้นๆ ต่อลักษณะของธุรกิจของผู้ใช้บริการ

เพื่อที่จะนำมารวเคราะห์ถึงกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ใช้บริการยังต้องการให้การท่าเรือฯ ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงพร้อมทั้งยังสามารถเรียงลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่การท่าเรือฯ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงการให้บริการลำดับต่อไปจะเป็นการอภิปรายผลการศึกษา

1. การให้บริการแก่บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทด้านเรือที่มีต่อการทำเรือกรณีศึกษา

การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทด้านเรือที่มีต่อการทำเรือกรณีศึกษาพบว่า บริษัทสายการเดินเรือ และบริษัทด้านเรือมีความคาดหวังในกิจกรรมด้านการให้บริการเรือและการเงินเป็นลำดับต้นเนื่องจากว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของสายการเดินเรือโดยตรงและมีผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการอย่างไรก็ตาม แม้ว่าการทำเรือกรณีศึกษาจะมีคุณภาพการให้บริการที่ดีในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม แต่ยังมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้มากซึ่งทำเรือจำเป็นที่จะต้องนำผลการศึกษานี้มาพิจารณาเป็นรายกิจกรรม รวมทั้งหัววิธีการในการประชาสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงบริการของตน

นอกจากนี้ พนักงานดูดซึ่ง 2 ปีที่ผ่านมา ทำเรือกรณีศึกษามีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทด้านเรือมีความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของทำเรือกรณีศึกษาอยู่ในเกณฑ์ปกติดีคงค่อนข้างมากในหลายกิจกรรม อथิการให้บริการเรือ เป็นต้น แต่ก็พบว่ามีหลาย

กิจกรรมการให้บริการที่ทำเรือกรณีศึกษาควรปรับปรุงอาทิ การเก็บขยะ สาธารณูปโภค สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ประเด็น คือ กิจกรรมใดบ้างที่ทำเรือควรจะต้องรับดำเนินการปรับปรุงเป็นกรณีเร่งด่วน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในเชิงธุรกิจ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มุ่งเป้าที่จะลดเวลาในการดำเนินธุรกิจยกตัวอย่างเช่นเจ้าของเรือก็อยากระนำเรือเข้าเทียบออกเทียบโดยเร็วเพื่อไปรับลินค้าที่อื่นๆ ต่อ ขณะที่เจ้าของลินค้าก็ต้องการจะนำลินค้าออกไปผลิตและจำหน่ายให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดังนั้น กิจกรรมต่างๆ ที่ทำเรือกรณีศึกษาให้บริการจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและการเพิ่มหรือลดขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการทั้งล้วน ส่วนกิจกรรมที่จะมุ่งเน้นในการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนนั้น การศึกษาครั้งนี้ได้เสนอแนะเครื่องมือในการระบุกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง รวมทั้งเสนอแนะแนวทางในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันไว้ในส่วนต่อไป

2. การให้บริการแก่ผู้ประกอบการท่าเรือและ��ฉบับที่มีต่อการทำเรือกรณีศึกษา

การสำรวจนี้จะเกี่ยวข้องกับการทำเรือกรณีศึกษาโดยตรงและอาจกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการท่าเรือเป็นผู้ใช้บริการโดยตรงของทำเรือกรณีศึกษาขณะที่กิจกรรมที่สำรวจจะมีเพียง 3 กิจกรรม คือ การให้บริการเรือ การให้บริการระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากกิจกรรมการให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ได้ถูกดำเนินการโดยผู้ประกอบการท่าเทียนเรือแต่ละท่า โดยผู้ประกอบการท่าเทียนเรือส่วนใหญ่ต่างก็พึงพอใจในการให้บริการของทำเรือมากในเกณฑ์สูงเกินกว่า

ปกติเล็กน้อย ยกเว้นการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม โดยผู้ประกอบการทำเที่ยบเรือส่วนใหญ่ระบุว่าทำเรือมีได้ทำการปรับปรุงสภาพแวดล้อมรวมทั้งไม่ได้จัดให้มีการปรับภูมิทัศน์ที่เหมาะสม

ขณะที่กิจกรรมการให้บริการดังกล่าวมีระดับความสำคัญต่อการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการค่อนข้างสูงจึงทำให้ความแตกต่างของความสำคัญและความพึงพอใจในการให้บริการมีสูงกว่าแบบสำรวจอื่นๆ ซึ่งหมายความว่า ทำเรือกรณีศึกษาจำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการตามความต้องการของผู้ประกอบการทำเที่ยบเรือโดยเรือ เนื่องจากว่าผู้ประกอบการทำเที่ยบเรือยังต้องมีหน้าที่ให้บริการแก่สายการเดินเรือและผู้นำเข้า-ส่งออกอีกด้วยเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต อย่างไรก็ตาม การให้บริการในภาพรวมของทำเรือกรณีศึกษาในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาถือมีการปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกัน 2 ปีที่ผ่านมาพบว่าผู้ประกอบการทำเที่ยบส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจกับการให้บริการในกิจกรรมต่างๆ โดยค่าของตัวเลขที่วัดได้แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการทำเที่ยบมีแนวโน้มมากกว่าระดับปกติ (3.00) อย่างไรก็ตาม พนักงานกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพอใจมากที่สุดเมื่อเทียบกับเมื่อสองปีที่ผ่านมา คือ การให้บริการเรือ (3.86) และการให้บริการระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก (3.38) ส่วนกิจกรรมที่ผู้ประกอบการทำเที่ยบรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (3.25) เมื่อสำรวจมุมมองหรือทัศนคติของผู้ประกอบการทำเที่ยบโดยเปรียบเทียบบริการที่ได้รับในปัจจุบันกับบริการต่างๆ ที่เคยได้รับ

เมื่อ 2 ปีที่ผ่านมาพบว่า ผู้ประกอบการทำเรือส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการในภาพรวมของทำเรือกรณีศึกษาในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเมื่อสองปีที่แล้วเล็กน้อยร้อยละ 75 ในขณะที่ร้อยละ 25 เห็นว่าไม่เปลี่ยนแปลงจากสองปีก่อน สิ่งนี้สามารถสะท้อนให้เห็นว่าทำเรือกรณีศึกษาได้ทำการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของตนอยู่ตลอดเวลา

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการสรุปภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ในการสรุปผลการสำรวจครั้งนี้จะมีการใช้แบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P Model หรือ GAP Model) เป็นเครื่องมือหลักฯ ใน การอภิปรายและสรุปผลการสำรวจทัศนคติจากผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อทำเรือกรณีศึกษา การศึกษาครั้งนี้ยังได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพในการให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง รวมทั้งหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ

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

นอกจากนี้การสำรวจยังแสดงให้เห็นถึงทิศทาง

การเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับในปัจจุบันและบริการที่เคยได้รับตลอด 2 ปีที่ผ่านมา ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.8) เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาในด้านกิจกรรมต่างๆ ดีกว่าเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมาเล็กน้อยและเห็นว่าปัจจุบันดีกว่ามาก ร้อยละ 29.7 ผลการสำรวจนี้สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ได้ว่ากรณีศึกษาได้ทำการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และอย่างต่อเนื่อง

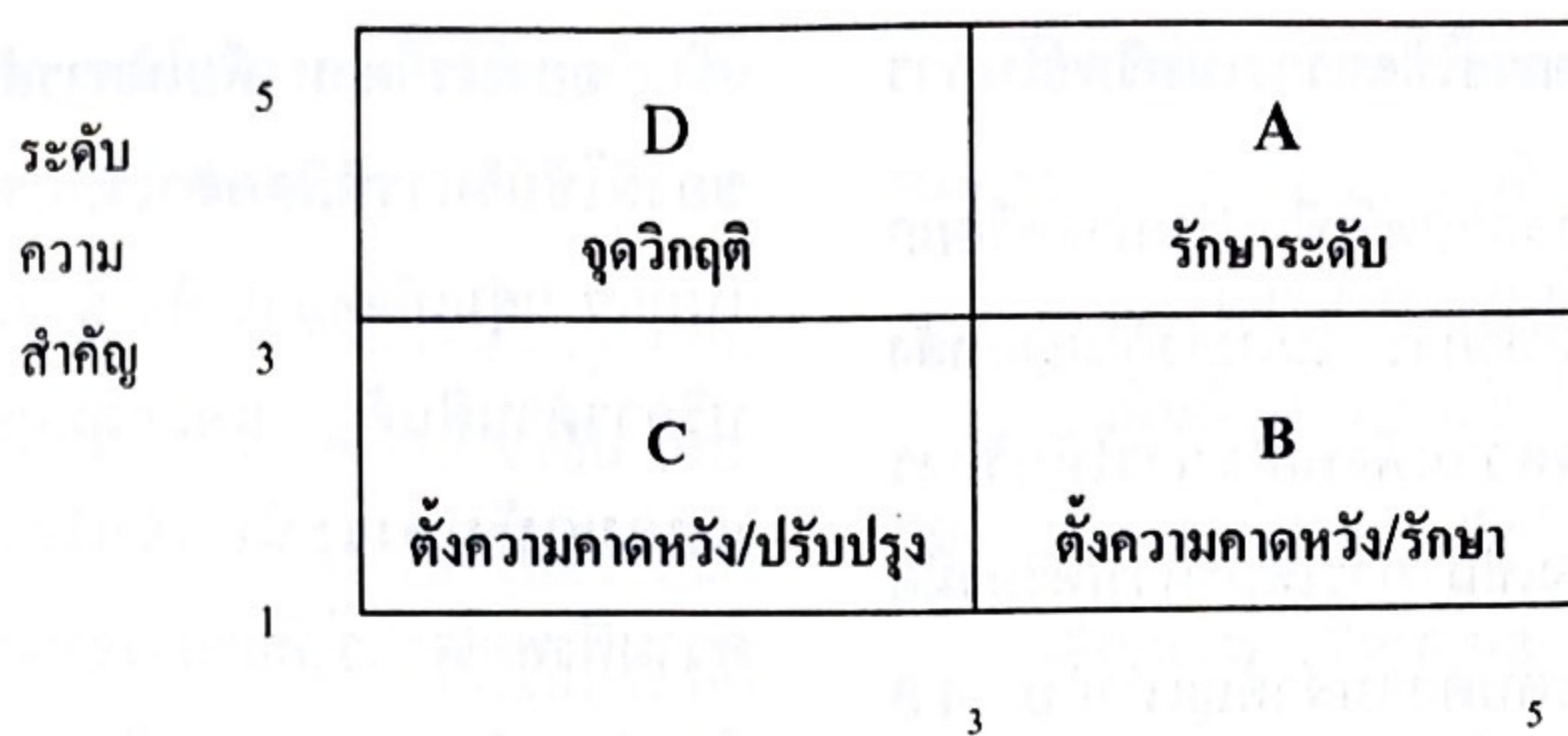
การศึกษารั้งนี้ได้จำแนกผู้ประกอบการท่าเรือให้เป็นส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา ทั้งนี้ ให้บริการใดๆ ก็ตามที่ท่าเรือกรณีศึกษาจัดให้ กับผู้ประกอบการท่าเรือจะส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไปจากการสำรวจ นำไปสู่ข้อสรุปได้ว่า กิจกรรมการให้บริการที่ท่าเรือกรณีศึกษาจะต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเป็นกรณีพิเศษสามอันดับแรก คือ การให้บริการระบบบริการ ความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่า (ซึ่งมี GAP มากที่สุด = ร้อยละ 30) รองลงมา คือ การใช้และการรักษาเรือน้ำ (GAP = ร้อยละ 28) และการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (GAP = ร้อยละ 23) ตามลำดับ โดยเฉพาะกิจกรรมให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่าและ การให้บริการเกี่ยวกับการใช้และรักษาเรือน้ำ

ซึ่งผู้ประกอบการท่าเรือให้ความสำคัญมากที่สุด (ร้อยละ 90 และ 93 ตามลำดับ)

การสำรวจแสดงให้เห็นถึงทิศทาง การเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ซึ่งท่าเรือกรณีศึกษา จัดให้กับผู้ประกอบการท่าเรือ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ตนเองได้รับในปัจจุบัน และบริการที่เคยได้รับตลอด 2 ปีที่ผ่านมาผลการสำรวจว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75) เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาในกิจกรรมด้านต่างๆ ดีกว่าเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมาเล็กน้อย

1. เมทริกซ์สำหรับกำหนดกลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ภายหลังจากที่ได้ทำการสำรวจระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานต่างๆ ของการท่าเรือแห่งประเทศไทยมีขั้นตอนและวิธีการในการที่จะกำหนดกลยุทธ์การจัดลำดับความเร่งด่วนในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ คณะกรรมการนักวิจัยได้ทำการพัฒนาตารางเมตริกซ์ เพื่อช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินและทำการตัดสินใจว่า กิจกรรมใดบ้างจำเป็นต้องมีการปรับปรุง หรือกิจกรรมใดจำเป็นต้องทำการปรับปรุงโดยเร่งด่วนก่อนที่ผู้ใช้บริการจะไม่พึงพอใจและเลิกใช้บริการในที่สุด

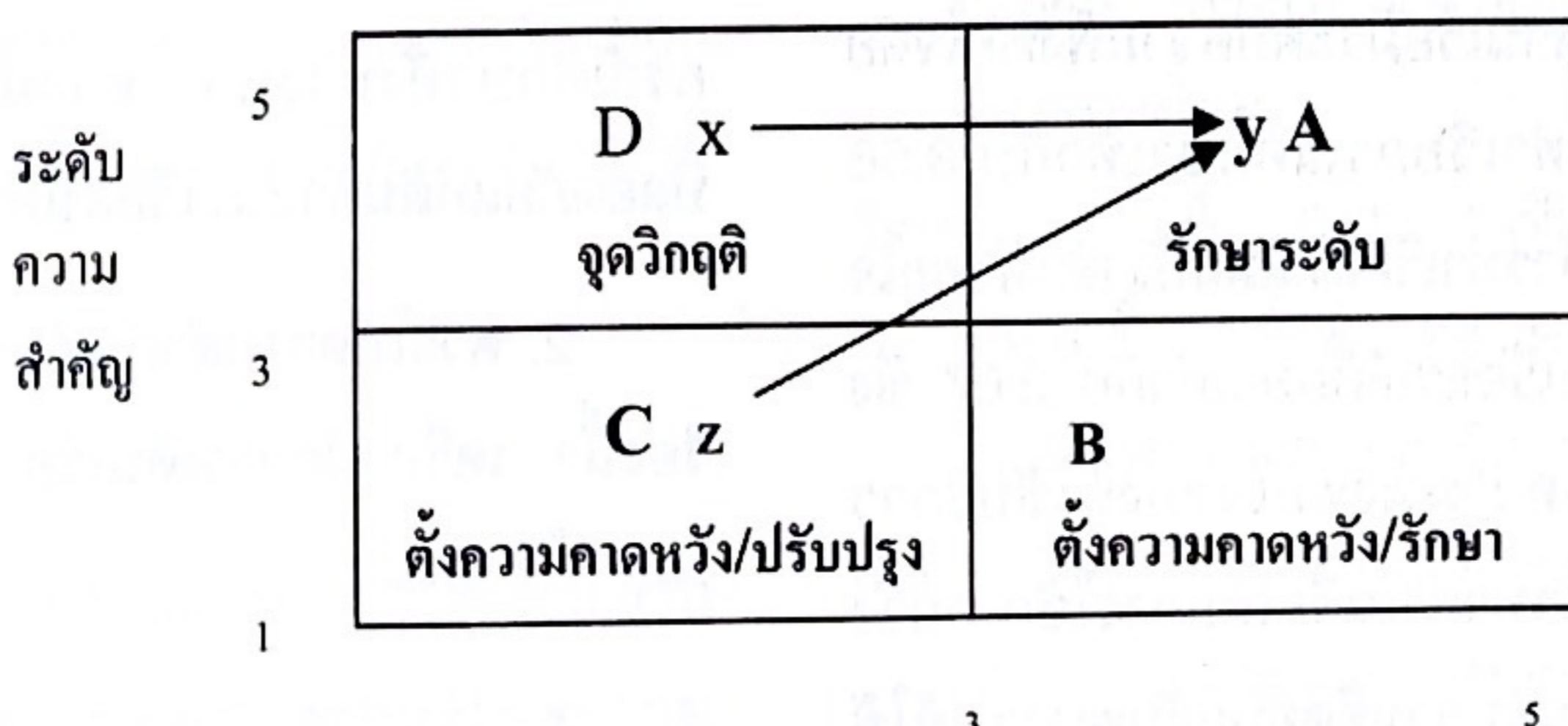


ระดับความพึงพอใจ

รูปที่ 2 ตารางเมตริกซ์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพ

รูปที่ 2 แสดงตารางเมตริกซ์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการโดยกำหนดให้แกน X เป็นระดับความพึงพอใจ โดยมีระดับตั้งแต่ 1 จนถึง ระดับ 5 (1 = พึงพอใจน้อยที่สุดและ 5 = พึงพอใจมากที่สุด) และแกน Y เป็นระดับความสำคัญ โดย มีระดับตั้งแต่ 1 จนถึงระดับ 5 (1 = ไม่สำคัญ และ 5 = สำคัญอย่างยิ่ง) ในตารางเมตริกซ์จะประกอบไปด้วย 4 Quadrants โดยแต่ละ Quadrant จะแสดงถึงคุณภาพของการบริการและความเร่งด่วน หรือ ลำดับก่อนหลังในการที่จะปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการเรือได้ เท่ากับ 2.5 และมี

ระดับความสำคัญเท่ากับ 4.8 ทั้งนี้เมื่อนำมาพล็อตลงในตารางเมตริกซ์จะพบได้ว่าคุณภาพของ การบริการอยู่ในตำแหน่งที่ D หรือเรียกได้ว่าเป็น ช่วงวิกฤติและมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะ ต้องทำการปรับปรุง อย่างไรก็ตาม ถ้าระดับ ความพึงพอใจการให้บริการการเงินเท่ากับ 4.2 และ มีระดับความสำคัญเท่ากับ 3.8 เมื่อนำมาพล็อตแล้ว จะพบว่าตำแหน่งของการให้บริการอยู่ที่ตำแหน่ง A ซึ่งผู้ให้บริการอาจจะไม่จำเป็นต้องปรับปรุงหรือ ดำเนินการอะไรเร่งด่วนมาก ควรจะหาวิธีการหรือ กลยุทธ์เพื่อรักษาตำแหน่งนี้หรือสร้างมูลค่าเพิ่มให้ ตำแหน่งขยับไปสูงกว่าเดิมเป็นต้น



ระดับความพึงพอใจ

รูปที่ 3 การใช้ตารางเมตริกซ์ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ

รูปที่ 3 แสดงการใช้ตารางเมทริกซ์ในการกำหนดกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพในการให้บริการ ในเบื้องต้นภายหลังจากที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากการให้บริการโดยการนึ่ง ตัวอย่างเช่น การให้บริการเครื่องมือทุนแรง พบว่า มีระดับความสำคัญเท่ากับ 4.8 (จุด x) และมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.5 (จุด x) ทั้งนี้ เมื่อนำมาพล็อตลงในตารางเมทริกซ์จะพบได้ว่า คุณภาพของการบริการอยู่ใน Quadrant D หรือเรียกว่าเป็นช่วงวิกฤติและมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องทำการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้อยู่ใน Quadrant A ดังนั้น ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการนี้จำเป็นต้องใช้ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาร่วมในการประเมินและทำการตัดสินใจ ทางวิธีการหรือกลยุทธ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการหรือพยายามขยายตัวแทนเข้าไปให้สูงกว่าเดิม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องเรียนศึกษา

นอกจากนี้ การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องเรียนศึกษาโดยตรงพบว่า ผู้ใช้บริการด้านเรื่องมีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากห้องเรียนศึกษาเท่ากับ 3.56 และกลุ่มผู้ประกอบการห้องเรียนแผลงฉันรู้สึกพึงพอใจการให้บริการของห้องเรียนศึกษาเท่ากับ 3.07 ซึ่งเมื่อนำมาคำนวณระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มมาทำการหาค่าเฉลี่ยโดยการใช้การถ่วงน้ำหนักจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มรู้สึกพึงพอใจบริการที่ได้รับจากห้องเรียนศึกษาโดยตรงเท่ากับ 3.50

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องเรียนศึกษาครอบคลุมในทุกๆ กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ใช้บริการด้านเรื่อง ผู้ใช้บริการด้านสินค้า และกลุ่มผู้ประกอบการห้องเรียนแผลงฉันรู้สึกพึงพอใจการให้บริการจากกลุ่มผู้ใช้บริการต่างๆ คือ ค่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ประกอบการห้องเรียนแผลงฉันรู้สึกพึงพอใจ (3.36) และค่าระดับความพึงพอใจการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากห้องเรียนศึกษาโดยตรง (3.50) มาคำนวณหาค่ามัธยฐานซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ รู้สึกพึงพอใจบริการโดยรวมที่ได้รับจากห้องเรียนศึกษาเท่ากับ 3.43

ห้องเรียนศึกษาควรเร่งดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกิจกรรมการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจากการประเมินข้อมูลจากการสัมภาษณ์ขณะทำการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ทำให้ทราบข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องเรียนศึกษาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขพอลุ่มได้ ดังนี้

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

4. ความมีการตรวจสอบการออกใบเรียกเก็บเงินค่าภาระต่างๆ ให้มีความถูกต้องและรวดเร็ว

5. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานถึงรูปแบบของธุรกิจการค้า การขนส่ง สภาพการแข่งขัน และการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา เพื่อให้ตระหนักรถึงความสำคัญในการทำงานของตนที่มีผลกระทบต่อการค้า การขนส่ง และเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุนให้พนักงานมีส่วนร่วมและความตั้งใจในการให้บริการ (Mind of Services) ทุ่มเทการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการเครื่องมือทุนแรงและการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า

6. จัดหาเครื่องมือยกขนสินค้าที่ทันสมัยให้มีจำนวนเหมาะสม เพียงพอ กับการให้บริการยกขนสินค้าจากเรือ การขนส่งต่อเนื่องทางรถไฟและทางถนน

7. ควรจัดระบบการจราจรภายในเขตท่าเรือกรณีศึกษาให้มีความสะอาด ปลอดภัย หลีกเลี่ยงการรับส่งสินค้าในช่วงเวลาเร่งด่วน และสนับสนุนการขนส่งสินค้าทางรถไฟเพื่อลดอัตราการใช้ถนน

8. ควรปรับปรุงช่องทางประตูผ่านเข้า-ออกให้มีขนาดและจำนวนที่เหมาะสมกับการใช้งานผ่านเข้าออก

บรรณานุกรม

กมลชนก สุทธิวานฤทธิ์ และคณะ. 2539. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่การท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2539. กรุงเทพ-

มหานคร: การท่าเรือแห่งประเทศไทย.

กมลชนก สุทธิวานฤทธิ์ และสุมลักษณ์ อคงนู.

2533. การบริหารท่าเรือ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วนิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Window Version 10. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร: ชีเครอนด์ เอส.โฟโตสตูดิโอ.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. 2548. การจัดการธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเบริทเน็ท.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ และคณะ. 2547. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่การท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2547. กรุงเทพมหานคร: การท่าเรือแห่งประเทศไทย.

เบลิก ดีเกล. 2543. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่การท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2543. กรุงเทพมหานคร: การท่าเรือแห่งประเทศไทย.

_____. 2545. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่การท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2545. กรุงเทพมหานคร: การท่าเรือแห่งประเทศไทย.

วิเชียร เกตุสิงห์. 2541. สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bacon, D.R. 2003. "A Comparison of Approaches to Importance-Performance Analysis." *International Journal of Marketing Research* 45: 55-71.

- การยกระดับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวังและการบรรหุของลูกค้า: กรณีศึกษาของห้าเรื่องในชั้นห้องเรียน
- 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.