

**การยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้
ของลูกค้าของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง
Enhancing Service Quality of Terminal Leasing
Companies in Laem Chabang Port by Applying
GAP Analysis Concept**

ดร. ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา อ. เมือง จังหวัดชลบุรี 20131

E-mail: taweesak99@hotmail.com

คำสำคัญ : ผู้ใช้บริการ, ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, การรับรู้, ท่าเรือไทย
Customer, satisfaction, expectation, perception, Thai port.

บทคัดย่อ

ท่าเรือจัดว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออก และการค้าระหว่างประเทศ และเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีความมั่นคง และเจริญก้าวหน้ามาโดยลำดับ ขณะที่ความสำคัญในการพัฒนาท่าเรือ ของไทยให้เป็นท่าเรือศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการ แข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการตาม นโยบายของรัฐบาล เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออกเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้ที่ เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะท่าเรือจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ บริการในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจคุณภาพในการให้บริการจึงเป็น สิ่งสำคัญยิ่งในอันที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ



การศึกษาคูณภาพในการให้บริการครั้งนี้เริ่มสำรวจในปี 2548 ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพฤติกรรมผู้บริโภคและทฤษฎีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยได้มีการประยุกต์ใช้ทฤษฎี GAP Analysis และโมเดล Performance-Importance Analysis เข้ามาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง โดยสำรวจผู้ให้บริการด้านเรือ (บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ) จำนวน 84 บริษัท และผู้ให้บริการด้านสินค้า (บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกและบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า) จำนวน 180 บริษัท มีอัตราตอบกลับคิดเป็น 84.0 เปอร์เซ็นต์ ผลการสำรวจได้ถูกนำมาประมวลผลและการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรม SPSS ควบคุมกับการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการด้านเรือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาเท่ากับ 3.58 ขณะที่ผู้ให้บริการด้านสินค้านำรู้สึกพึงพอใจบริการที่ได้รับจากท่าเรือกรณีศึกษาเท่ากับ 3.29 และเมื่อนำเอาระดับความพึงพอใจที่ได้รับมาทำการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้การถ่วงน้ำหนักของจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับในแต่ละกลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้ให้บริการทั้งด้านเรือและผู้ให้บริการด้านสินค้านำมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบังเท่ากับ 3.36 การศึกษาครั้งนี้ยังได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการด้านต่างๆ รวมทั้งยังได้จัดข้อเสนอแนะเพื่อช่วยให้ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง ให้กลายเป็นท่าเรือระดับโลกในอนาคต

ABSTRACT

A port plays an important role for 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 over or at least meet with customer requirement. Therefore, a survey of customer satisfaction is an essential to

know and understand the port's current situations related to service quality, and lead to improve in higher level of service quality. The study studied and surveyed a famous port in Bangkok, Thailand, as a case study, and it was conducted a survey in 2004.

The study initially commences with reviewing the literature related to customer satisfaction and behaviors. It applies GAP Model of Zeithaml & Bitner (1996) and Performance-Importance Analysis for analyzing and evaluating customers' attitudes and behaviors. The customers cover ship side (shipping companies and agencies) and cargo side (importers, exporters and freight forwarding companies). The 264 questionnaires are distributed to customers, with response rate is 84.0 percent. Validity and reliability are tested with acceptable level.

The result shows that customers for ship sides are satisfied with the port's total service quality at 3.58 (Likert Scale =5.0), and cargo sides are satisfied at 3.29. The study calculated by weighting the score with number of questionnaires received, and found that customer satisfaction level is at 3.36. It also provides recommendations based on research findings for improving and enhancing higher quality of services to become a hub port of ASEAN countries in near future.

บทนำ

ท่าเรือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออก และการค้าระหว่างประเทศและเป็นกลไกที่สำคัญ ที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีความมั่นคง และเจริญก้าวหน้าตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ที่ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางทาง เศรษฐกิจของภูมิภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมและการค้า ระหว่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุน และ ส่งเสริมการส่งออก



ดังนั้นท่าเรือต่างๆ จึงกำหนดนโยบายในการบริหารและประกอบการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพขณะที่ลักษณะการดำเนินงานของการท่าเรือ นั้นมีความจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและเรือสินค้าโดยตรง ดังนั้นการท่าเรือจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ธุรกิจการนำเข้า-ส่งออก มีการเจริญเติบโตสามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้อันจะนำมาซึ่งความมั่นคงแก่ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาค

ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นจุดศูนย์กลางของกลุ่มประเทศอาเซียน เนื่องจากสภาพทำเลที่ตั้งของประเทศอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่จะสามารถขนส่งสินค้าทางทะเลไปยังประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอินโดจีน และภูมิภาคอื่นทั่วโลกได้เป็นอย่างดี โดยพบว่าการขนส่งระหว่างประเทศมีสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการที่รัฐบาลมีนโยบายจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area - FTA) การเพิ่มบทบาทความเป็นผู้นำในภูมิภาค และการรวมเป็นภาคีในเวทีการค้าและความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น APEC ASEM BIMSTEC และ GMS ทำให้การค้าระหว่างประเทศของไทยเติบโตขึ้นเป็นผลให้ความต้องการบริการขนส่งสินค้าเติบโตตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการที่คณะกรรมการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบแห่งชาติได้วางเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสู่ประตูการค้ากลุ่มประเทศอาเซียน (Gateway of ASEAN)

ด้านการขนส่งสินค้าภาครัฐ โดยเฉพาะการท่าเรือแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับนโยบายดังกล่าว เพื่อเตรียมพร้อมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการขนส่ง เนื่องจากการค้าในโลกยุคใหม่ไม่ได้มุ่งความได้เปรียบด้านคุณภาพและราคาเท่านั้น แต่ความประหยัด ความสะดวกรวดเร็ว ความคล่องตัว และความปลอดภัยในการให้บริการการขนส่งกำลังกลายเป็นประเด็นหลักในการแข่งขันของธุรกิจยุคใหม่ ซึ่งอุตสาหกรรมการขนส่งทาง



ทะเลนับเป็นสาขาหนึ่งที่มีความสำคัญต่อกิจกรรมเศรษฐกิจโลก เนื่องจากเป็นเส้นทางขนส่งหนึ่งที่มีอัตราการให้บริการที่สูงสุด มีอัตราค่าขนส่งถูกและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการขนส่งได้คราวละมากๆ ทำให้การทำเรือฯ ต้องพยายามที่จะพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของท่าเรือให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นทั้งในส่วนของการท่าเรือกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ คือ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ของท่าเรือกรณีศึกษารวมทั้งเพื่อทราบปัญหาในการให้บริการต่างๆ นอกจากนี้ผลการศึกษายังช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไป ขณะที่ผลการศึกษารั้งนี้จะช่วยพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีและแนวคิดด้านการบริการมาใช้กับธุรกิจบริการประเภทเฉพาะ เช่น ท่าเรือ เป็นต้น

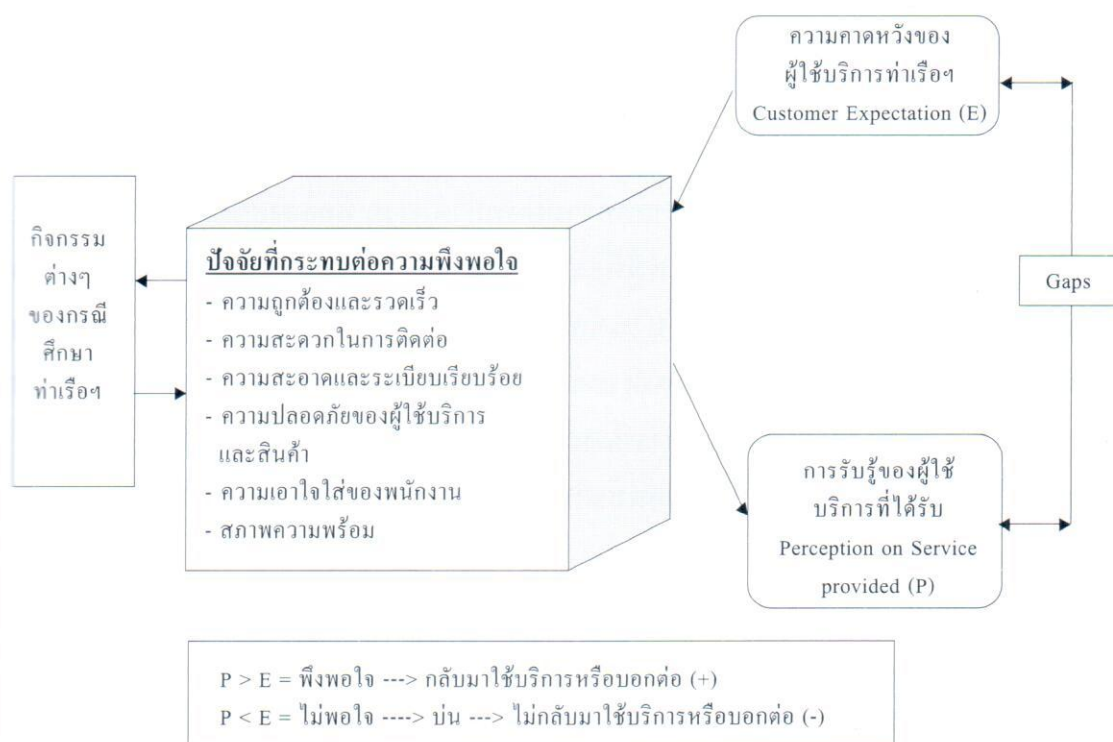
การทบทวนวรรณกรรม

ปกติท่าเรือต่างๆ จะมีการประเมินผลการดำเนินงาน โดยการประเมินผลนี้จะใช้วิธีวัดผลการดำเนินงาน และคุณภาพของการบริการของท่าเรือโดยใช้ตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไปจากธุรกิจบริการอื่นๆ ซึ่งท่าเรือได้ใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการ สำหรับวัตถุประสงค์หลักของรายงานในบทนี้ เพื่อให้ผู้อ่านหรือผู้ใช้ข้อมูลฉบับนี้สามารถเข้าใจพัฒนาการและทิศทางในการพัฒนาบริการของท่าเรือกรณีศึกษา รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในบทนี้มาเชื่อมโยงและบูรณาการเข้ากับผลการศึกษาวิจัย เพื่อนำไปใช้ในการทำแผนปฏิบัติการ จากการศึกษพบว่า ท่าเรือกรณีศึกษามีจุดแข็งและจุดอ่อนของตน ทั้งนี้ผู้บริหารของท่าเรือกรณีศึกษาพยายามหายุทธศาสตร์ และวิธีการที่จะปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพของการให้บริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการโดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ



ขณะที่การจัดบริการต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการทั้งเรือและผู้ใช้บริการสินค้าพบว่า มีอุปสรรคหรือปัจจัยหลายประการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การทำการสำรวจฯ สามารถสรุปได้ว่าท่าเรือกรณีศึกษามีทิศทางหรือแนวโน้มของการพัฒนาในทางที่เป็นบวก หรือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งมีการวิเคราะห์และประเมินบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าเรือกรณีศึกษารวมถึงภารกิจและฝ่าย/แผนกต่างๆ ของท่าเรือกรณีศึกษา นอกจากนี้การศึกษานี้ยังมีการวิเคราะห์พันธกิจ วิสัยทัศน์ และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อที่ท่าเรือกรณีศึกษาสามารถที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคและในระดับโลกตามลำดับ

การศึกษานี้จะประเมินตัวแบบหรือแบบจำลอง โดยจะเริ่มพิจารณาในเรื่องของความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ทำเรือกรณีศึกษาได้ จัดให้กับผู้ใช้บริการ และการรับรู้ (Perception) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ได้รับ โดยในการศึกษานี้ได้มีการอธิบายเหตุผลหลายๆ ประการว่า ทำไมจึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวแบบหรือแบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P Model) อย่างไรก็ตามเหตุผลหลักๆ คือตลอดการศึกษาฉบับนี้จะมีการใช้แบบจำลองนี้ ในการที่จะอธิบายหรือแปลผลการสำรวจต่างๆ รวมถึงการแสดงรูปภาพต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบให้ผู้อ่านได้เห็นความแตกต่าง หรือ GAP ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะถูกวัดออกมาในรูปของการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำเรื่องกรณีศึกษา

ความเข้าใจตัวแบบหรือแบบจำลองดังกล่าวข้างต้น จึงได้พัฒนาตัวแบบหรือแบบจำลองสำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำเรื่องขึ้นมาตามรูปที่ 1 แสดงให้เห็นปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งจากการให้บริการของทำเรื่องกรณีศึกษาและการใช้บริการของผู้ใช้บริการเอง เมื่อผู้ให้บริการเข้ามาใช้บริการในกิจกรรมต่างๆ เช่น บริการเรือ บริการการเงิน บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า เป็นต้น ผู้ใช้บริการจะมีระดับความคาดหวัง (E) ว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว หรือมีความปลอดภัยอย่างไรก็ตามหลังจากที่เข้ามาใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการพบหรือรับรู้ (P) บริการที่ได้รับดีกว่าหรือแย่กว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อไป

ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้ การออกแบบขั้นตอนและวิธีการวิจัยนับเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะนอกจากการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัย ที่ถูกต้องและเหมาะสม จะช่วยลดความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยแล้ว ยังช่วยให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจหรือผู้ที่ใช้ผลการวิจัย เพื่อประกอบการตัดสินใจมีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ตนเองได้รับว่าผลการสำรวจฯ มีความถูกต้องเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะสำหรับนักวิจัยท่านอื่นๆ ที่ต้องการใช้งานวิจัยฉบับนี้ในการนำไปอ้างอิงหรือทำการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต

ดังนั้น การดำเนินการศึกษานี้จะให้ความสำคัญมากในเรื่องของขั้นตอนและกระบวนการสำรวจ วิจัย โดยขั้นตอนต่างๆ เหล่านี้ได้อ้างอิงมาจากนักวิจัยที่มีชื่อเสียงหลายท่าน (Zikmund, 1997; Sekaran, 2000) โดยรายงานสำรวจวิจัยฯ ฉบับนี้ได้มีการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัยออกเป็น 7 ขั้นตอนหลักดังนี้ คือ

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

คำถามสำหรับการสำรวจวิจัย

สำหรับโครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษา ฉบับนี้ได้กำหนดคำถามสำหรับการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่การทำเรื่อง กำหนดไว้ 3 ข้อหลักดังนี้

- อะไรคือระดับความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อกิจกรรมหลักๆ ของการทำเรื่อง
- อะไรคือระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ให้บริการคาดหวัง และคิดว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของตน
- ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อกิจกรรมหลักๆ ของการทำเรื่อง และระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ให้บริการคาดหวัง

สมมุติฐานการสำรวจวิจัย

เนื่องจากการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา ต้องการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในกลุ่มต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มผู้ให้บริการแต่ละกลุ่ม (เช่น กลุ่มตัวแทนเรือ กลุ่มตัวแทนสินค้า) ซึ่งมีการใช้บริการกับผู้ให้บริการที่ทำเรือกรณีศึกษาดังต่อไปนี้คือ

1. การสำรวจความพึงพอใจของบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา
2. การสำรวจความพึงพอใจของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

จากกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นนักวิจัยได้กำหนดสมมุติฐานสำหรับแบบสอบถามชุดดังกล่าวข้างต้น ภายหลังจากที่ทำการกำหนดสมมุติฐาน และทำการเก็บข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แล้วก็จะมีการนำผลลัพธ์ที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าต่างๆ ทางสถิติและเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ต่อไป



การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวน และประเภทของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษามีจำนวนมาก และมีความหลากหลาย การศึกษาครั้งนี้จึงได้นำเอาหลักการทางสถิติแบบอ้างอิงหรือสถิติแบบอุปนัย (Inferential Statistics หรือ Inductive Statistics) มาใช้โดยการสำรวจวิจัยฯ ครั้งนี้จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างเล็กๆ ซึ่งตัวอย่างที่เลือกมาสามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ ทั้งนี้ผลการสำรวจที่ได้สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือสรุปผลไปถึงประชากรหรือกลุ่มใหญ่ทั้งหมดได้ ขณะที่การสรุปผลหรือการอ้างอิงจะมีความน่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับลักษณะหรือวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างว่าสามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้มากหรือน้อยเพียงใด ขณะที่ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของสถิติแบบอ้างอิงก็คือการทดสอบทางสถิติ เพื่อจะอ้างอิงไปยังประชากรนั้นมีข้อตกลงต่างๆ ที่เป็นกฎตายตัว โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับลักษณะการกระจายของกลุ่มประชากรอย่างไรก็ตามรายงานฉบับนี้จะใช้การกระจายแบบโค้งปกติ (Normal Distribution)

การศึกษานี้จะทำการสำรวจผู้ให้บริการเรือ (ได้แก่บริษัทสายการเดินเรือ และบริษัทตัวแทนเรือ) จำนวน 84 ตัวอย่าง และผู้ให้บริการสินค้า (ได้แก่ ผู้ส่งสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า และผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า) อีกจำนวน 180 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อให้การสำรวจวิจัยฯ มีความเที่ยงตรงถูกต้องและน่าเชื่อถือ การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการกำหนดสัดส่วนของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท รวมทั้งเลือกกลุ่มของผู้ใช้บริการแต่ละประเภทโดยเฉพาะการเลือกเก็บข้อมูลจะทำโดยสุ่ม (Random) ตามตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่เลือก เพื่อใช้ในการสำรวจครั้งนี้ได้มาจากเอกสารรายนามของผู้ใช้บริการ "ได้รับความอนุเคราะห์จากการท่าเรือแห่งประเทศไทย สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สมาคมเจ้าของเรือไทย สมาคมตัวแทนเจ้าของเรือกรุงเทพ เป็นต้น



วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล

วิธีการที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการใช้ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิและแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยวิธีการที่ใช้ประกอบด้วย 3 วิธีหลักๆ ซึ่งจะเป็นการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยแหล่งข้อมูลทุติยภูมิประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของการทำเรือฯ ในช่วงปีที่ผ่านมาหรือเอกสารต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบกับทำเรือชั้นนำอื่นๆ ทั่วโลก

2. การทบทวนบทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้การศึกษาค้นคว้าได้ใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ดังนี้คือ

1. การใช้แบบสำรวจหรือแบบสอบถาม (Questionnaires)

- การแจกแบบสอบถามโดยตรง (Face-to-Face Questionnaire)

- การถามคำถามในแบบสอบถามโดยใช้โทรศัพท์ (Telephone Questionnaire)

- การแจกแบบสอบถามโดยส่งทางไปรษณีย์ (Mail Questionnaire)

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ความสอดคล้องเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

เพื่อให้การสำรวจวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรงสอดคล้อง และมีความน่าเชื่อถือในทางสถิติและทางวิชาการ การศึกษาค้นคว้าจึงได้ออกแบบวิธีการในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การกำหนดกรอบของประชากร การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจทั้งคำถามในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การทำการสำรวจเบื้องต้น (Pre-Testing) การเก็บรวบรวมข้อมูล ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษานั้นได้แทนกลุ่มประชากรทั้งหมดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างถูกต้อง

คำถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้จะได้รับการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังป้องกันข้อผิดพลาดและปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ความคลุมเครือของคำถาม ความถูกต้องของเนื้อหา ความถูกต้องของกิจกรรมต่างๆ ของผู้ให้บริการที่จะมีการสำรวจ เป็นต้น คำถามในแบบสอบถาม และบทสัมภาษณ์จะได้รับการตรวจสอบในเบื้องต้นจากผู้ทรงคุณวุฒิต่างๆ

การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการจะถูกรวบรวม และมีการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (Statistic Package for Social Science ; SPSS) โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติโดยจะมีการวัดค่าทางสถิติดังนี้คือ

1. การวัดค่ากลางต่างๆ เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) มัชยฐาน(Median) และฐานนิยม (Mode)
2. การวัดความกระจายต่างๆ เช่น ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s) หรือความแปรปรวน (s²) ความเบี่ยงเบนเฉลี่ย (Mean Deviation)
3. การวัดความสัมพันธ์ เช่น Kendall 's, Spearman, Pearson Product Moment Corelation เป็นต้น

ภายหลังจากที่มีการจัดรูปแบบในรูปของตาราง รูปภาพ ฯลฯ และมีการวิเคราะห์และแปลผลการสำรวจ โดยนักวิจัยจะมีการสรุปผลและจัดข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหรือยกระดับของการให้บริการต่อไป ดังนั้นเพื่อแก้ไขจุดอ่อนของการเก็บข้อมูลนี้ รวมทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการสำรวจๆ ที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้ยังได้มีการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกการสังเกตเป็นต้น และมีการนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ และแปลผลร่วมกับการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการศึกษา

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูลนี้ นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสอบถามโดยตรงจากผู้ทำแบบสอบถาม โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้ให้บริการด้านเรือ ด้านสินค้า และผู้ประกอบการท่าเรือพบว่าภายหลังจากที่ได้มีการดำเนินการเก็บข้อมูล มีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ จึงทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในแบบสอบถามทุกชุดอีกร้อยละ 20 โดยใช้ทั้งการลงไปสำรวจภาคสนาม และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับในระดับที่น่าพอใจหรือมีอัตราการตอบกลับไม่น้อยกว่า 70 ซึ่งมีการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้ให้บริการด้านเรือได้แก่ บริษัทสายการเดินเรือ และบริษัทตัวแทนเรือ 84 ตัวอย่าง และขนาดตัวอย่างของผู้ให้บริการด้านสินค้า ได้แก่ ผู้ส่งสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า 180 ตัวอย่าง จำนวนการตอบกลับของแบบสอบถามของการสำรวจครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

หน่วย : ชุด

แบบสอบถาม	จำนวนตามข้อเสนอ	จำนวนภายหลังเพิ่ม ร้อยละ 20	จำนวนที่ตอบกลับ
ชุดที่ 1	70	84	57
ชุดที่ 2	150	180	165
รวม	220	264	222

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านเรือและด้านสินค้า ที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 220 ชุด ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการออกเก็บข้อมูลพบว่ามีแบบสอบถามจำนวนหนึ่ง ซึ่งอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์ เช่น ลงข้อมูลไม่ครบหรือลงสลับช่อง เป็นต้น อย่างไรก็ตามเพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือสอดคล้องและมีความถูกต้องตามหลักสถิติ การศึกษาครั้งนี้จึงได้ทำการเพิ่มจำนวนแบบสอบถามแต่ละชุดอีกร้อยละ 20 ทั้งนี้ผลการสำรวจพบว่ามีอัตรา



การตอบกลับ (Rate of Return) ของผู้ใช้บริการอยู่ที่ร้อยละ 84.0 (222/264) โดยอัตราการตอบกลับนี้ ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานได้

การศึกษาค้างนี้ได้มีการกำหนดคำถามสำหรับการวิจัยรวมถึงการตั้งสมมติฐานต่างๆ เพื่อทดสอบผลการวิจัยที่ได้รับจากการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ได้ทำการอธิบายสรุปผลการสำรวจ และเป็นการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจมาแสดงในรูปแบบของกราฟหรือตาราง เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจผลการสำรวจได้ง่ายขึ้น โดยรูปภาพเหล่านี้ได้เปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง (GAP) ระหว่างระดับความสำคัญของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการคิดว่าจะมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ) และระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการรู้สึกต่อกิจกรรมที่มีการให้บริการ โดยทำเรื่องกรณีศึกษา (การรับรู้ของผู้ใช้บริการภายหลังการใช้บริการ) โดยความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมนั้นๆ มากน้อยเพียงไร

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัท สายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง

กิจกรรม	Spearman Correlation	p-value
1. การติดต่อขอทราบกำหนดการเทียบท่า	-0.232	0.025
2. การให้บริการวางแผนการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า	0.301	0.045
3. ระบบความปลอดภัยในขณะเทียบท่า	-0.256	0.036
4. ระบบการจัดการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า	-0.471	0.011
5. การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง	-0.364	0.014
6. การให้บริการจัดเก็บรักษาสินค้า/ตู้สินค้า	0.225	0.026
7. การให้บริการการเงิน	0.247	0.030
8. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.266	0.042
9. การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	0.212	0.009

ตารางที่ 2 พบว่าค่า p-value ของแต่ละกิจกรรมมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวังมีความสัมพันธ์กันทุกกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การให้บริการวางแผนการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า การให้บริการจัดเก็บรักษาสินค้า/ตู้สินค้า การให้บริการการเงิน การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม แต่กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างน้อย คือ การติดต่อขอทราบกำหนดการเทียบท่าระบบความปลอดภัยในขณะเทียบท่าระบบการจัดการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า และการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง

กิจกรรม	Spearman Correlation	p-value
1. การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง	-0.224	0.032
2. การให้บริการจัดเก็บรักษาสินค้า/ตู้สินค้า	-0.326	0.045
3. การให้บริการการเงิน	0.186	0.019
4. การให้บริการระบบสาธารณูปโภค	0.199	0.012
5. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.224	0.004
6. การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	0.235	0.003

ตารางที่ 3 พบว่าค่า p-value ของแต่ละกิจกรรมมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง มีความสัมพันธ์กันทุกกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การให้บริการการเงิน การให้บริการระบบสาธารณูปโภค การให้บริการ



เทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม แต่กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมากแล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างน้อย คือ การให้บริการเครื่องมือทุนแรงและการให้บริการจัดเก็บรักษาสินค้า/ตู้สินค้า

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทสายการบินเรือ และบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง

จากผลการสำรวจพบว่าประเภทของผู้ใช้บริการซึ่งเข้ามาใช้บริการที่ทำเทียบเรือที่ดำเนินงานโดยผู้ประกอบการท่าเรือแหลมฉบัง ส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทตัวแทนเรือร้อยละ 53.6 และบริษัทสายการบินเรือ ร้อยละ 46.4 โดยมีสัดส่วนของบริษัทที่มีคนต่างชาติเป็นเจ้าของประมาณร้อยละ 46.5 และเป็นบริษัทที่มีคนไทยและคนต่างชาติร่วมหุ้นกันประมาณร้อยละ 32.1 และสุดท้ายเป็นบริษัทที่มีคนไทยเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้บริหารประมาณร้อยละ 21.4 ทั้งนี้ผู้ใช้บริการหลักๆ จะเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเรือตู้สินค้า ร้อยละ 85.2 โดยจะเข้ามาใช้บริการที่ทำเทียบเรือตู้สินค้าเป็นส่วนใหญ่ โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.4 มีการเข้ามาใช้บริการมาเป็นช่วงระยะเวลาประมาณ 7-10 ปี ขณะที่ผู้ใช้บริการจะกระจายตัวออกไปอยู่ระหว่าง 2-10 ปี

ในด้านความพึงพอใจการให้บริการเรือผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับในกิจกรรมนี้ (3.50) ผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับการวางแผนการบรรทุกได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือเอกชน (3.82) และพึงพอใจความปลอดภัยขณะเทียบท่า (3.71) และความสะดวกในการติดต่อขอทราบกำหนดการ (3.54) และรู้สึกพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบการจัดการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า/ตู้สินค้า (3.50)

อย่างไรก็ตามผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจค่อนข้างมากกับการให้บริการเครื่องมือทุนแรงโดยรวม (3.57) โดยผู้ใช้บริการรู้สึกว่าผู้ประกอบการ

การทำเรือเอกชนมีระบบการบริหารจัดการเครื่องมือทุ่นแรงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3.74) รวมทั้งยังรู้สึกว่าการใช้เครื่องมือทุ่นแรงต่างๆ มีความพร้อมและมีจำนวนเพียงพอที่จะให้บริการ (3.54) ขณะที่พนักงานที่ให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงมีความพร้อมและเพียงพอ (3.46) พนักงานผู้ประกอบการท่าค่อนข้างกระตือรือร้นเอาใจใส่ (3.43) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการดำเนินงานของตนได้ดีในระดับหนึ่ง

ระดับความพึงพอใจการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า ทั้งนี้ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจค่อนข้างมากกับบริการที่ได้รับในกิจกรรมนี้ (3.57) สืบเนื่องจากดัชนีวัดความพึงพอใจแต่ละปัจจัยพบว่ามีค่าสูงกว่าระดับปกติ (สูงเกินกว่า 3.0 ทุกกิจกรรม) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของการให้บริการในด้านนี้พบว่าผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยสินค้า/ผู้สินค้า (3.61) ความถูกต้องและรวดเร็วในการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้าแต่ละครั้ง (3.54) ความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า (3.54) ความเพียงพอของการให้บริการสถานที่จัดเก็บรักษาสินค้า/ผู้สินค้า (3.50) ความสะดวกรวดเร็วในการผ่านเข้าออก ณ จุดตรวจของสินค้า/ผู้สินค้า (3.46) รวมถึงความพร้อมและเพียงพอของพนักงานของผู้ประกอบการท่า (3.43) และความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานของผู้ประกอบการท่า (3.39)

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังรู้สึกพึงพอใจกับการให้บริการการเงิน ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวก สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ (3.61) หรือความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการการเงิน (3.61) ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนและพิธีการ (3.54) รวมทั้งพึงพอใจเกี่ยวกับความถูกต้องรวดเร็วในการคำนวณค่าภาระต่างๆ (3.50) และความพร้อม และเพียงพอของพนักงานที่ให้บริการการเงิน (3.46) อย่างไรก็ตามเมื่อถามถึงภาพรวมของการให้บริการการเงินแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่ามีการให้บริการที่ดีและค่อนข้างจะพึงพอใจ (3.54) กับการให้บริการโดยรวม



เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการ ซึ่งผู้ประกอบการทำเรื่องแจ้งให้กับผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการค่อนข้างพึงพอใจการให้บริการระบบ EDI (3.70) ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมเครื่องมือหรืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ เมื่อมาติดต่อ ขณะที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ก็ยังพึงพอใจค่อนข้างมากเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ส่งไปยังผู้ให้บริการ (3.57) รวมทั้งรู้สึกพึงพอใจ ความเอาใจใส่ และ รักษาสิ่งแวดล้อมภายในหน้าท่าของผู้ประกอบการทำเรือ (3.63)

การสำรวจพบว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ให้บริการรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด และ กิจกรรมใดพึงพอใจน้อยที่สุด โดยจะช่วยให้ผู้ประกอบการทำเรือเอกชนใช้ความพยายามและทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการ โดยเรียงลำดับ ตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้คือ 1) การให้บริการเรือ 2) การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง 3) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบ สินค้า/ตู้สินค้า 4) การให้บริการการเงิน 5) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ยังได้ทำการสำรวจว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ให้บริการคิดว่าจะมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อที่จะเน้นทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับพวกเขา โดยเรียงลำดับจากสำคัญมากที่สุดไปยังสำคัญน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้คือ 1) การให้บริการเรือ 2) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า 3) การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง 4) การให้บริการการเงิน 5) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ขณะที่ผลการสำรวจพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมาผู้ให้บริการรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการในเกือบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.79) และพึงพอใจการให้บริการเรือ (3.79) รองลงมาจะเป็นการให้บริการจัดเก็บรักษาสินค้า/ตู้สินค้า (3.75) การให้บริการการเงิน (3.71) การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (3.68) และการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (3.64)

ทั้งนี้ยังพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.6 เห็นว่าการให้บริการในภาพรวมของผู้ประกอบการท่าเรือ สำหรับกิจกรรมด้านต่างๆ ดีขึ้นกว่าเมื่อสองปีที่ผ่านมาเล็กน้อย โดยที่ผู้ให้บริการบางส่วน ร้อยละ 10.7 เห็นว่าการให้บริการในปัจจุบันดีกว่าแต่ก่อนมาก ขณะที่ก็มีผู้ให้บริการส่วนน้อย ร้อยละ 7.1 คิดว่าบริการที่จัดไว้ให้ในปัจจุบันไม่แตกต่างเมื่อสองปีที่ผ่านมา

แต่เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือที่เข้ามาใช้บริการของท่าเรือกรุงเทพ โดยเปรียบเทียบกับท่าเรือของประเทศต่างๆ ในแถบอาเซียน (ยกเว้นสิงคโปร์) พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าท่าเทียบเรือแหลมฉบังดีพอๆ กันกับท่าเรือในประเทศแถบอาเซียน ร้อยละ 33.4 โดยผู้ให้บริการบางส่วนเห็นว่าท่าเทียบเรือ ซึ่งดำเนินงานโดยผู้ประกอบการท่าเรือดีกว่าท่าเรือของประเทศต่างๆ ในแถบอาเซียนมาก (ยกเว้นสิงคโปร์) ร้อยละ 18.5 ขณะที่ผู้ให้บริการอีกส่วนหนึ่งเห็นว่าท่าเรือแหลมฉบังดีกว่าเล็กน้อย ร้อยละ 29.6 เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างท่าเรือแหลมฉบัง และท่าเรือสิงคโปร์พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 35.7 เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือสิงคโปร์ดีกว่าท่าเทียบเรือที่ดำเนินงานโดยผู้ประกอบการท่าเรือเอกชนเพียงเล็กน้อย โดยผู้ให้บริการบางส่วนเห็นว่าท่าเรือทั้งสองแห่งให้บริการดีพอๆ กัน ร้อยละ 25.0 อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการบางกลุ่มเห็นว่าการให้บริการของท่าเทียบเรือที่แหลมฉบังดีกว่าเล็กน้อย ร้อยละ 17.9 และเมื่อถูกถามว่ายังคงจะใช้บริการกับท่าเรือแหลมฉบังอีกหรือไม่ ผู้ให้บริการทั้งหมดตอบว่าจะยังคงใช้บริการต่อไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง

ผลการสำรวจประเภทของกลุ่มผู้บริการสินค้า (เช่น ผู้นำเข้า-ส่งออก ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า) ที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือแหลมฉบัง จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ร้อยละ 42.8 โดยบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าอาจจะทำหน้าที่ต่างๆ ในนามของผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ขณะที่บริษัท



ผู้นำเข้าหลายๆ แห่ง จะเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการรองลงมาร้อยละ 37.1 และเมื่อแยกตามประเภทสินค้าที่มีการเข้ามาใช้บริการที่ทำเทียบเรือของผู้ประกอบการท่าเรือพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการจะมีโครงสร้างการบริหาร โดยคนไทยร้อยละ 51.9 ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนน้อยจะเป็นบริษัทที่มีโครงสร้างบริหารเป็นของต่างชาติหรือเป็นบริษัทร่วมทุน (ร้อยละ 23.4 และ 24.7 ตามลำดับ) ทั้งนี้เราพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือผู้สินค้า ร้อยละ 57.2 ขณะที่ลำดับรองๆ ลงมาที่จะเป็นท่าเรือสินค้าทั่วไป ร้อยละ 30.2 และท่าเรืออื่นๆ เช่น ท่าเรือขนถ่ายรถยนต์ หรือท่าเรือท่องเที่ยว ร้อยละ 12.6 ตามลำดับ กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการกับผู้ประกอบการท่าเรืออยู่ในช่วงเวลาประมาณ 2 - 10 ปี

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเครื่องมือทุนแรงพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจการให้บริการเครื่องมือทุนแรงโดยรวม (3.06) และเมื่อพิจารณาว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจกิจกรรมหรือการให้บริการใดมากที่สุดพบว่าพวกเขารู้สึกพึงพอใจระบบการบริหารจัดการเครื่องมือทุนแรงของผู้ประกอบการท่าเรือมากที่สุด (3.20) ขณะที่ลำดับรองๆ ลงมาที่รู้สึกพึงพอใจ คือ ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของพนักงานที่ให้บริการเครื่องมือทุนแรง (3.10) ความสะดวกเมื่อมาติดต่อขอใช้เครื่องมือทุนแรง (3.05) ความพร้อมและเพียงพอของการให้บริการเครื่องมือทุนแรง (3.01) และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการเครื่องมือทุนแรง (3.01)

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจการให้บริการจัดเก็บและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้าโดยรวม (3.34) โดยเฉพาะการให้บริการเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการสินค้า/ตู้สินค้า (3.48) และระบบรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาสินค้า/ตู้สินค้า (3.48) รวมทั้งความเพียงพอของสถานที่ให้บริการจัดเก็บและรักษาสินค้า/ตู้สินค้าของผู้ประกอบการท่าเรือ (3.39) ความสะดวกเมื่อมาติดต่อขอใช้บริการจัดเก็บสินค้าและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า (3.34) ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนและพิธีการในการให้บริการจัดเก็บรักษา และรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า (3.28) ความถูกต้องและรวดเร็วในการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้าแต่ละครั้ง (3.26) และความสะดวกรวดเร็วในการผ่านเข้า-ออก ณ จุดตรวจ

ของสินค้า/ผู้สินค้า (3.22) อย่างไรก็ตามประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับพนักงานที่กำลังให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับเรื่องความกระตือรือร้น (3.12) หรือความพร้อม และจำนวนที่เพียงพอของพนักงานที่ให้บริการ (3.15) เป็นจุดที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด

การสำรวจการให้บริการด้านการเงินพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจการให้บริการการเงิน (3.36) และเมื่อพิจารณาว่าปัจจัยอะไรที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดพบว่าปัจจัยเกี่ยวกับความสะดวกและความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย (3.31) และกิจกรรมการตลาดของพนักงานที่ให้บริการการเงิน (3.30) แม้แต่การคำนวณค่าภาระต่างๆ ได้อย่างถูกต้องจัดเป็นปัจจัยอันดับต้นๆ ที่ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจ แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยที่สุดจะเกี่ยวกับเรื่องขั้นตอนและพิธีการต่างๆ ในการชำระเงินที่ค่อนข้างยาวและซับซ้อน (3.15) รวมถึงเรื่องความพร้อมและจำนวนของพนักงานที่ให้บริการการเงิน (3.21)

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกพอใจกับระบบรักษาความปลอดภัยในเขตท่าเรือแหลมฉบัง (3.34) แต่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจลดลงเมื่อถูกถามถึงระบบการจราจร (3.06) โดยแยกออกเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคับคั่งของการจราจร โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนและพื้นที่ถนนที่ขรุขระหรือชำรุดของถนนในบางเส้นทางภายในเขตบริเวณท่าเรือแหลมฉบัง แต่เมื่อพิจารณาภาพรวมของการให้บริการสาธารณสุขพบพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจ (3.13)

และเมื่อพิจารณาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจอย่างมาก สำหรับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.54) เช่น ระบบ EDI การใช้ IT เพื่อรับส่งข้อมูลต่างๆ ระหว่างผู้ประกอบการท่าเรือและผู้ใช้บริการ รวมทั้งรู้สึกพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ (3.30) ของผู้ประกอบการท่าเรือให้กับผู้ใช้บริการ และเมื่อทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และสุขอนามัยในเขตบริเวณหน้าท่าเรือของผู้ประกอบการท่าเรือพบว่าผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจระบบสุขอนามัย รวมทั้งสิ่งแวดล้อมบริเวณหน้าท่าเรือของผู้ประกอบการ (3.33)



การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการสำรวจว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดและกิจกรรมใดพึงพอใจน้อยที่สุดโดยจะช่วยให้ผู้ประกอบการทำเทียบเรือแหลมฉบังใช้ความพยายามและทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยเรียงลำดับตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุดจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้คือ 1) การจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า 2) การให้บริการการเงิน 3) การให้บริการระบบสาธารณูปโภค 4) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง 6) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ยังได้ทำการสำรวจว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการคิดว่ามีสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของพวกเขาเพื่อที่จะเน้นทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับพวกเขา โดยเรียง ลำดับจากสำคัญมากที่สุดไปยังสำคัญน้อยที่สุดดังต่อไปนี้คือ 1) การจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า 2) การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง 3) การให้บริการการเงิน 4) การให้บริการระบบสาธารณูปโภค 5) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจยังพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมาผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการต่างๆ โดยค่าดัชนีความพึงพอใจที่วัดได้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรู้สึกก่อนไปในทางบวก ทั้งนี้พบว่าการให้บริการที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพอใจมากที่สุดเมื่อเทียบกับเมื่อสองปีที่ผ่านมา คือ การให้บริการการเงิน (3.44) และการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.44) ส่วนกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการระบบสาธารณูปโภค (3.29)

นอกจากนี้จากการสำรวจยังพบอีกว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 57.5 เห็นว่าการให้บริการในภาพรวมของผู้ประกอบการทำเทียบเรือเอกชนในปัจจุบันดีกว่าเมื่อสองปีที่แล้วเล็กน้อย สิ่งนี้สามารถสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการทำเทียบเรือได้มีการปรับปรุงการให้บริการของตนอยู่ตลอดเวลาและเมื่อถูกถามว่าพวกเขายังคงจะใช้บริการกับผู้ประกอบการทำเทียบเรืออีกหรือไม่เราพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการกับผู้ประกอบการทำเทียบเรือต่อไป ร้อยละ 93.9 ขณะที่ผู้ใช้บริการส่วนน้อย ร้อยละ

6.1 ตอบว่าไม่ใช้บริการเพราะจะเปลี่ยนไปใช้บริการท่าเรืออื่นๆ ที่อยู่ใกล้กับแหล่งผลิตหรือลูกค้า

การอภิปรายผลการศึกษา

การให้บริการแก่บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง

การสำรวจในส่วนนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับท่าเรือแหลมฉบังโดยตรง แต่มีลักษณะของการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน คือ สายการเดินเรือหรือบริษัทตัวแทนเรือเป็นลูกค้าของบริษัทผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ ซึ่งความพึงพอใจในระดับการให้บริการของสายการเดินเรือต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรื่อนั้นจะอยู่ในเกณฑ์ปกติถึงสูง ซึ่งส่วนมากเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักของตนเองและลูกค้า คือ การให้บริการเรือ การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง และการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า ซึ่งจะสอดคล้องกับความสำคัญต่อธุรกิจของบริษัทสายการเดินเรือที่คาดว่าจะได้รับ

การสำรวจยังเปรียบเทียบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบังเทียบกับท่าเรืออื่นๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียนและประเทศสิงคโปร์ด้วยเช่นกัน พบว่าท่าเรือแหลมฉบังมีระดับการให้บริการอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าท่าเรืออื่นๆ ในอาเซียนเล็กน้อยแต่ก็ยังมีความพึงพอใจในระดับการให้บริการในเกณฑ์ต่ำกว่าท่าเรือสิงคโปร์เล็กน้อย และโดยภาพรวมของการให้บริการของผู้ประกอบการท่าเรือแหลมฉบังในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นเล็กน้อย

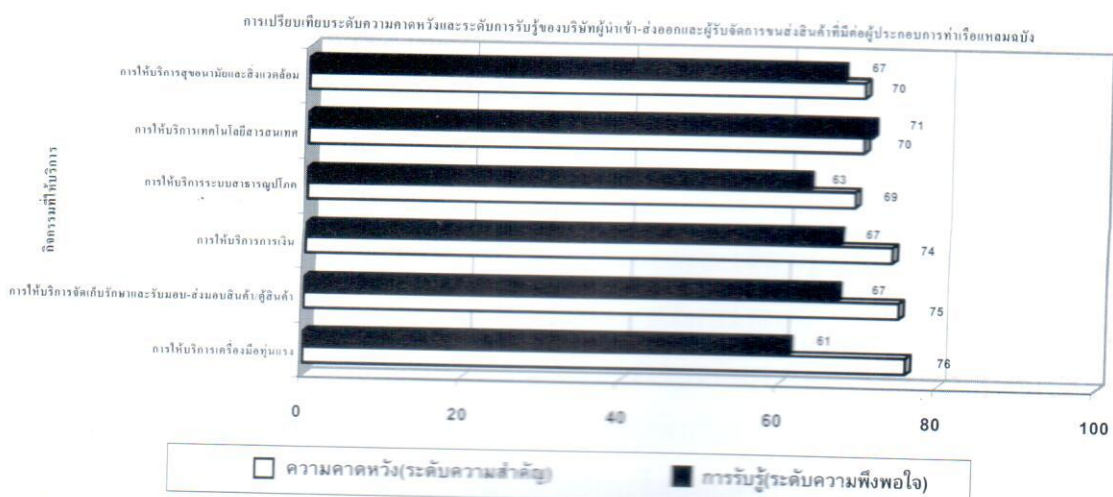
การให้บริการแก่บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง

ความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบังนั้น ทุกกิจกรรมจะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเกณฑ์ปกติ โดยที่ระดับความพึงพอใจจะมีความสัมพันธ์กับระดับความสำคัญของกิจกรรมการให้บริการ คือ การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า และการให้บริการ

เครื่องมือหุ่นแรง แสดงว่าผู้นำเข้า-ส่งออกเกี่ยวข้องกับกิจกรรมดังกล่าวโดยตรง แต่ค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของกิจกรรมนั้น ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งหมายความว่าคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการทำมีเกณฑ์มาตรฐานสูง และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับภาพรวมของการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในช่วงระยะเวลา 2 ปี ที่ผ่านมาพบว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นกว่าเดิม แต่ผู้ประกอบการทำเทียบเรือแหลมฉบังก็ยังจำเป็นต้องรักษามาตรฐานการให้บริการให้ได้อยู่เสมอ

สรุปผลการศึกษา

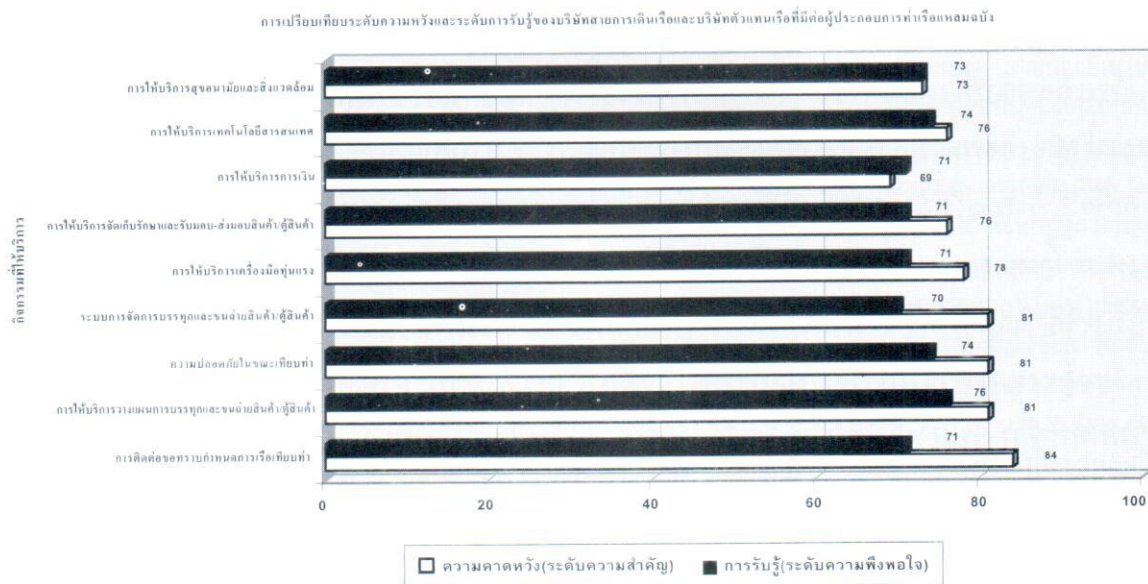
การศึกษานี้ทำการสรุปภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ในการสรุปผลการสำรวจครั้งนี้จะมีการใช้แบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P Model หรือ GAP Model) เป็นเครื่องมือหลักๆ ในการอธิบายและสรุปผลการสำรวจทัศนคติจากผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษาการศึกษานี้ยังได้จัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพในการให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการคาดหวัง รวมทั้งหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ให้บริการ ทั้งนี้จะสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษาดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออก และผู้รับจัดการขนส่งสินค้าที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง

รูปที่ 2 เมื่อพิจารณามุมมองของผู้ใช้บริการด้านสินค้า (ผู้นำเข้า-ส่งออกผู้รับจัดการขนส่งสินค้า) ที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ โดยผู้ประกอบการท่าเทียบเรือสามารถสรุปได้ว่ากิจกรรมการให้บริการที่ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือจะต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเป็นกรณีพิเศษสามอันดับแรก คือ การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (ซึ่งมี GAP มากที่สุด = ร้อยละ 15) รองลงมา คือ การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า (GAP = ร้อยละ 8) และการให้บริการการเงิน (GAP = ร้อยละ 7) ตามลำดับ โดยเฉพาะกิจกรรมการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงและการให้บริการจัดเก็บรักษา และรับมอบส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า ซึ่งผู้ใช้บริการด้านสินค้าให้ความสำคัญมากที่สุด (ร้อยละ 76 และ 75 ตามลำดับ) ทั้งนี้ถ้าพิจารณาควบคู่กับมุมมองของผู้ใช้บริการด้านเรือ (รูปที่ 6.4) จะพบว่าสิ่งที่ผู้ใช้บริการทั้งสองฝ่ายเห็นตรงกัน คือ ประสิทธิภาพของกิจกรรม การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง จำเป็นที่ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือจะต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เพื่อยกระดับการให้บริการให้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังไว้

นอกจากนี้การสำรวจยังแสดงให้เห็นถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผู้ประกอบการท่าเทียบเรือจัดให้กับผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ตนเองได้รับในปัจจุบันและบริการที่เคยได้รับตลอด 2 ปีที่ผ่านมา สามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการด้านการเงิน และการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.0) เห็นว่าการให้บริการของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบังในปัจจุบันดีกว่าเมื่อสองปีที่แล้วเล็กน้อยและผู้ประกอบการท่าเทียบเรืออยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น



รูปที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของบริษัทยายการเดินเรือ และบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง

ผลการสำรวจนำไปสู่ข้อสรุปได้ว่ากิจกรรมการให้บริการที่ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบังต้องให้ความสำคัญ และใส่ใจเป็นกรณีพิเศษสามอันดับแรก คือ การให้บริการติดต่อขอทราบกำหนดการเรือเทียบท่า (ซึ่งมี GAP มากที่สุด = ร้อยละ 13) รองลงมาคือการให้บริการจัดการบรรทุก และขนถ่ายสินค้า/ตู้สินค้า (GAP = ร้อยละ 11) และการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (GAP = ร้อยละ 7) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม กิจกรรมดังกล่าวทั้งสามกิจกรรมข้างต้นเป็นกิจกรรมที่ยังมี GAP อยู่บ้าง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการได้ให้ความสำคัญ (ร้อยละ 84 81 และ 78 ตามลำดับ) แต่ผู้ใช้บริการกลับได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวัง

นอกจากนี้การสำรวจยังแสดงให้เห็นถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงการให้บริการซึ่งผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบังจัดให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ตนเองได้รับในปัจจุบัน และบริการที่เคยได้รับตลอด 2 ปีที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการในเกือบทุกด้าน

ไม่ว่าจะเป็นกาให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.79) และการให้บริการเรือ (3.79) รองลงมาจะเป็นกาให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า (3.75) การให้บริการการเงิน (3.71) และการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (3.68) นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 78.6) เห็นว่าการให้บริการของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือสำหรับกิจกรรมด้านต่างๆ ดีขึ้นกว่าเมื่อสองปีที่ผ่านมเล็กน้อย ผลการสำรวจนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่รับรู้ได้ว่าผู้ประกอบการท่าเทียบเรือได้ทำการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและอย่างต่อเนื่อง

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านเรือที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือแหลมฉบัง โดยเปรียบเทียบกับท่าเรือของประเทศต่างๆ ในแถบอาเซียน (ยกเว้นท่าเรือสิงคโปร์) สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการเห็นว่าท่าเทียบเรือที่ดำเนินการโดยผู้ประกอบการท่าเรือเอกชนจัดบริการที่มีคุณภาพพอๆ กัน (ร้อยละ 33.4) และเมื่อเปรียบเทียบกับท่าเรือสิงคโปร์พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือสิงคโปร์ดีกว่าบริการของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือที่แหลมฉบังเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ร้อยละ 35.7)

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ

ท่าเทียบเรือกรณีศึกษาควรเร่งดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกิจกรรมการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะทำการสำรวจด้วยแบบสอบถามทำให้ทราบข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องการให้ท่าเรือกรณีศึกษาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข พอสรุปได้ดังนี้

1. ควรฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และความเข้าใจถึงความสำคัญในการให้บริการการพัฒนา การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management-CRM) และการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันให้การให้บริการของธุรกิจท่าเทียบเรือในเขตท่าเรือแหลมฉบัง



2. ควรพัฒนาระบบการแจ้งข้อมูลกำหนดเรือเทียบท่าให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้

3. ควรจัดหาเครื่องมือสำหรับการยกขนสินค้าที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการแก่ผู้ให้บริการขนส่งทางน้ำทางถนนอย่างเพียงพอและจัดหาเครื่องมือใหม่มาทดแทนของเดิม

4. ควรจัดเตรียมที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ

5. พิจารณาปรับลดขั้นตอน พิธีการทางเอกสารที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็นออก เพื่อประหยัดเวลาที่ใช้ในการรับส่งสินค้า

6. ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานส่วนกลางที่จำเป็นเพิ่มเติม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาเพิ่มบทบาทการลงทุนของภาคเอกชนลดการลงทุนภาครัฐ

บรรณานุกรม

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิและคณะ. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่การทำเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2539 "

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิและสุมาลี อึ้งบุญ. การบริหารท่าเรือ . พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2533

กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Window version 10 . พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซีเคแอนด์ เอส. โฟโตสตูดิโอ, 2543

เบสิด ดีเทล. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่การทำเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2543, 2545

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์และคณะ. วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่การทำเรือแห่งประเทศไทยปีงบประมาณ 2547

- การทำเรือแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปีงบประมาณ 2543, 2544, 2545 และ 2546, 2547
- วิเชียร เกตุสิงห์ สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย . พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ,1997.
- ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์ 2548 การจัดการธุรกิจบริการ สำนักพิมพ์เอ็กเพร็ทเน็ท กรุงเทพฯ
- Bacon, D.R. 2003, A comparison of approaches to importance-performance analysis International Journal of Marketing Research, vol. 45, quarter 1, pp. 55-71.
- Keyt, J.C., Yavas, U. & Riecken, G. 1994. Importance-Performance Analysis. International Journal of Retail & Distribution Management, vol. 22, no. 5, pp. 35-40.
- Maritilla, J. & James, J.C. 1997. Importance - Performance Analysis. Journal of Marketing, vol. 39, no. 1, pp. 77-79.
- Sekaran, U., 2000, Research Methods for Business : A Skill - Building Approach. 3rd edn., John Wiley & Sons, Inc. USA.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. 1996, Services Marketing. McGraw-Hill International, Singapore.
- Zikmund W.G. 1997, Business Research Methods. 5th edn., Dryden Press, USA.