

APPLYING CONCEPT OF GAP ANALYSIS TO CUSTOMER SATISFACTION FOR BANGKOK PORTS, THAILAND

Taweesak Theppitak^{1*}

¹Faculty of Logistics, Burapha University, Chon Buri 20131, Thailand

ABSTRACT

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

The study initially began with reviewing the literature related to customer satisfaction and behaviors. It applied GAP Model of Zeithaml and Bitner (1996) and Performance-Importance Analysis (Maritilla & James, 1997) for analyzing and evaluating customers' attitudes and behaviors. The customers covered ship side (shipping companies and agencies) and cargo side (importers, exporters and freight forwarding companies). The 336 questionnaires were distributed to customers, with response rate of 90.7 percent. Validity and reliability were tested with acceptable level.

The results showed that customers for ship sides were satisfied with the port's total service quality at 3.06 (Likert Scale =5.0), and cargo sides were satisfied at 3.07. The study was calculated by weighing the score with number of questionnaires received, and found that customer satisfaction level was at 3.07. 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.

Keywords: Customer, satisfaction, expectation, perception, Thai port

*Corresponding author : E-mail address : taweesak99@hotmail.com

การประยุกต์ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า (Gap analysis) กับการสำรวจ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการของท่าเรือกรุงเทพฯ

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์¹

¹คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี 20131, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

ท่าเรือจัดว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออกและการค้าระหว่างประเทศ และเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าโดยลำดับ ขณะที่ความสำคัญในการพัฒนาท่าเรือของไทยให้เป็นท่าเรือศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจ อุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออกเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะท่าเรือจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจคุณภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในอันที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ

การศึกษาคุณภาพในการให้บริการครั้งนี้เริ่มสำรวจในปี 2548 ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมผู้บริโภคและทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยได้มีการประยุกต์ใช้ทฤษฎี GAP analysis (Zeithaml & Bitner, 1996) และโมเดล Performance-Importance Analysis (Maritilla & James, 1997) เข้ามาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา โดยสำรวจผู้ใช้บริการด้านเรือ (บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ) จำนวน 96 บริษัทและผู้ใช้บริการด้านสินค้า (บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกและบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า) จำนวน 240 บริษัท มีอัตราการตอบกลับคิดเป็น 90.7 เปอร์เซ็นต์ ผลการสำรวจได้ถูกนำมาประมวลผลและการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS ควบคู่กับการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการด้านเรือและผู้ใช้บริการด้านสินค้านี้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาเกินกว่าปกติเล็กน้อย แต่ก็ยังต่ำกว่าความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้มาก เท่ากับ 3.06 ขณะที่ผู้ใช้บริการด้านสินค้านี้รู้สึกพึงพอใจบริการที่ได้รับจากท่าเรือกรณีศึกษาเท่ากับ 3.07 และเมื่อนำเอาระดับความพึงพอใจที่ได้รับ มาทำการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้การถ่วงน้ำหนักของจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับในแต่ละกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งด้านเรือและผู้ใช้บริการด้านสินค้านี้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของท่าเรือกรุงเทพ เท่ากับ 3.07 ที่การศึกษาครั้งนี้ยังได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการด้านต่าง ๆ รวมทั้งยังได้จัดข้อเสนอแนะเพื่อช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อยกระดับท่าเรือกรณีศึกษาให้กลายเป็นท่าเรือระดับโลกในอนาคต

คำสำคัญ: ลูกค้าใช้บริการ, ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, การรับรู้, ท่าเรือไทย

บทนำ

ท่าเรือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออกและการค้าระหว่างประเทศ และเป็นกลไกที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ที่ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจ อุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออก

ดังนั้นท่าเรือต่าง ๆ จึงกำหนดนโยบายในการบริหารและประกอบการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ขณะที่ลักษณะการดำเนินงานของการท่าเรือนั้นมีความจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและเรือสินค้าโดยตรง ดังนั้นการท่าเรือจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ธุรกิจการนำเข้า-ส่งออก มีการเจริญเติบโตสามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้อັນจะนำมาซึ่งความมั่นคงแก่ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาค

ประเทศไทยถือว่าเป็นจุดศูนย์กลางของกลุ่มประเทศอาเซียน เนื่องจากสภาพทำเลที่ตั้งของประเทศอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่จะสามารถขนส่งสินค้าทางทะเลไปยังประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคอินโดจีนและภูมิภาคอื่นทั่วโลกได้เป็นอย่างดีโดยพบว่าการขนส่งระหว่างประเทศมีสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการที่รัฐบาลมีนโยบายจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area - FTA) การเพิ่มบทบาทความเป็นผู้นำในภูมิภาค และการรวมเป็นภาคีในเวทีการค้าและความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น APEC ASEM BIMSTEC และGMS ทำให้การค้าระหว่างประเทศของไทยเติบโตขึ้น เป็นผลให้ความต้องการบริการ

ขนส่งสินค้าเติบโตตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการที่คณะกรรมการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบแห่งชาติได้วางเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสู่ประตูการค้ากลุ่มประเทศอาเซียน (Gateway of ASEAN)

ด้านการขนส่งสินค้าภาครัฐโดยเฉพาะการทำเรือแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับนโยบายดังกล่าวเพื่อเตรียมพร้อมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการขนส่ง เนื่องจากการค้าในโลกยุคใหม่ไม่ได้มุ่งความได้เปรียบด้านคุณภาพและราคาเท่านั้น แต่ความประหยัด ความสะดวกรวดเร็ว ความคล่องตัว และความปลอดภัย ในการให้บริการการขนส่งกำลังกลายเป็นประเด็นหลักในการแข่งขันของธุรกิจยุคใหม่ ซึ่งอุตสาหกรรมการขนส่งทางทะเลนับเป็นสาขาหนึ่งที่มีความสำคัญต่อกิจกรรมเศรษฐกิจโลก เนื่องจากเป็นเส้นทางขนส่งหนึ่งที่มีอัตราการใช้บริการที่สูงสุด มีอัตราค่าขนส่งถูกและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการขนส่งได้รวดเร็วมาก ๆ ทำให้การทำเรือต้องพยายามที่จะพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของท่าเรือให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของการท่าเรือกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของท่าเรือกรณีศึกษา รวมทั้งเพื่อทราบปัญหาในการให้บริการต่าง ๆ นอกจากนี้ผลการศึกษายังช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไป ขณะที่ผลการศึกษาครั้งนี้จะช่วยพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีและแนวคิดด้านการบริการมาใช้กับธุรกิจบริการประเภทเฉพาะ เช่นท่าเรือ เป็นต้น

การทบทวนวรรณกรรม

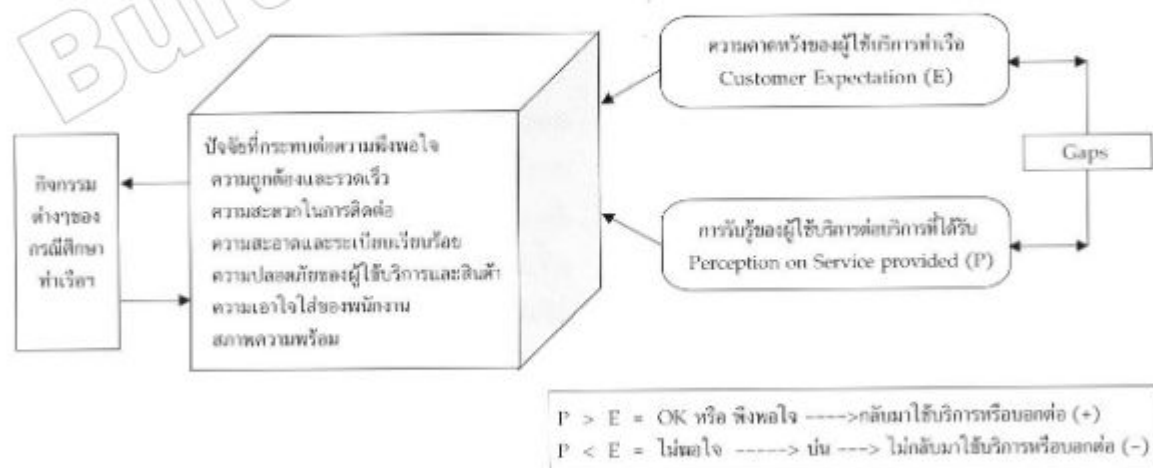
ปกติท่าเรือต่าง ๆ จะมีการประเมินผลการทำงานโดยการประเมินผลจะใช้วิธีวัดผลการ

ดำเนินงานและคุณภาพของการบริหารของท่าเรือโดยใช้ตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไปจากธุรกิจบริการอื่น ๆ ซึ่งท่าเรือได้ใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการ สำหรับวัตถุประสงค์หลักของรายงานในบทนี้ เพื่อให้ผู้อ่านหรือผู้ใช้ข้อมูลฉบับนี้สามารถเข้าใจพัฒนาการและทิศทางการพัฒนากิจการของท่าเรือกรณีศึกษา รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในบทนี้มาเชื่อมโยงและบูรณาการเข้ากับผลการศึกษาวิจัยเพื่อนำไปใช้ในการทำแผนปฏิบัติการ จากการศึกษาพบว่า ทั้งท่าเรือกรณีศึกษามีจุดแข็งและจุดอ่อนของตน ทั้งนี้ผู้บริหารของท่าเรือกรณีศึกษาพยายามหายุทธศาสตร์และวิธีการที่จะปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพของการให้บริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ขณะที่การจัดบริการต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการทั้งเรือและผู้ใช้บริการสินค้าพบว่ามีอุปสรรคหรือปัจจัยหลายประการซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ และระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ การทำการสำรวจ สามารถสรุปได้ว่าทั้งท่าเรือกรณีศึกษามีทิศทางหรือแนวโน้มของการพัฒนาในทางที่เป็นบวกหรือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้

วิเคราะห์และประเมิน บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าเรือกรณีศึกษา รวมถึงภารกิจและฝ่าย/แผนกต่าง ๆ ของท่าเรือกรณีศึกษา นอกจากนี้การศึกษาลบนี้ยังมีการวิเคราะห์พันธกิจ วิสัยทัศน์ และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อที่ท่าเรือกรณีศึกษาสามารถที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคและในระดับโลกตามลำดับ

การศึกษาค้างนี้จะประเมินแบบจำลองนี้จะเริ่มพิจารณาในเรื่องของความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ท่าเรือกรณีศึกษาที่จัดให้กับผู้ใช้บริการและการรับรู้ (Perception) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ได้รับ โดยในรายงานได้มีการอธิบายเหตุผลหลาย ๆ ประการว่าทำไมจึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ แบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P Model) อย่างไรก็ตามเหตุผลหลัก ๆ คือ ตลอดการศึกษาลบนี้จะมีการใช้แบบจำลองนี้ในการที่จะอธิบายหรือแปลผลการสำรวจต่าง ๆ รวมถึงการแสดงรูปภาพต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบให้ผู้อ่านได้เห็นความแตกต่าง หรือ GAP ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะถูกวัดออกมาในรูปของการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือกรณีศึกษา

จากความเข้าใจแบบจำลองดังกล่าวข้างต้น จึงได้พัฒนาแบบจำลองสำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือขนถ่าย ตามรูปที่ 1 แสดงให้เห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งจากการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา และการใช้บริการของผู้ใช้บริการเอง เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น บริการเรือ บริการการเงิน บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า เป็นต้น ผู้ใช้บริการจะมีระดับความคาดหวัง (E)ว่าจะได้รับการที่ถูกต้อง รวดเร็ว หรือมีความปลอดภัย อย่างไรก็ตามหลังจากที่เข้ามาใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการพบหรือรับรู้ (P) บริการที่ได้รับดีกว่าหรือแย่กว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อไป

ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้ การออกแบบขั้นตอนและวิธีการวิจัยนับเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะนอกจากการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัยที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยลดความผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยแล้วยังช่วยให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจหรือผู้ที่ใช้ผลการวิจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจ มีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ตนเองได้รับว่าผลการสำรวจ มีความถูกต้อง เชื่อตรงและน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะสำหรับนักวิจัยท่านอื่น ๆ ที่ต้องการใช้งานวิจัยฉบับนี้ในการนำไปอ้างอิงหรือทำการศึกษเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต

ดังนั้น การดำเนินการศึกษานี้จะให้ความสำคัญมากในเรื่องของขั้นตอนและกระบวนการสำรวจวิจัย โดยขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านี้ได้อ้างอิงมาจากนักวิจัยที่มีชื่อเสียงหลายท่าน (Zikmund, 1997; Sekaran, 2000) โดยรายงานสำรวจวิจัยฉบับนี้ได้มีการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัยออกเป็น 7 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ คือ

1. การใช้กรอบแนวคิด (Conceptual model) สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นแบบจำลองหลัก ๆ ในการอธิบายทัศนคติ พฤติกรรม

ของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ (ในแง่ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ)

2. การกำหนดคำถามสำหรับการวิจัย (Research questions)

3. การกำหนดสมมุติฐานการวิจัย (Research hypothesis)

4. การกำหนดขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and sampling procedures)

5. วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล (Data collection)

6. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล (Data processing and analysis)

7. การแปลผลและการเขียนรายงาน (Data interpretation and reporting)

คำถามสำหรับการสำรวจวิจัย

โดยทั่วไปก่อนการศึกษาวิจัยจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายก่อนว่าทำการศึกษาวิจัยเพื่ออะไร มีการกำหนดเป้าหมายของการศึกษาวิจัยว่าทำไปเพื่ออะไร โดยมีการกำหนดปัญหาสำหรับการวิจัยขึ้นมาหลังจากนั้นก็ทำการออกแบบขั้นตอนหรือกระบวนการวิจัยเพื่อที่จะหาคำตอบสำหรับปัญหาที่เราต้องการรู้ ทั้งนี้นอกจากช่วยให้นักวิจัยมองเห็นภาพหรือรู้เป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้นแล้วยังช่วยให้ นักวิจัยสามารถสืบหรือกำหนดขอบเขตของปัญหาให้อยู่ในรูปของตัวแปรที่สามารถวัดค่าได้

สำหรับโครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษา ฉบับนี้คณะที่ปรึกษาได้กำหนดคำถามสำหรับการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่การทำเรือ กำหนดไว้ 3 ข้อหลักดังนี้

1. อะไรคือระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อกิจกรรมหลัก ๆ ของการทำเรือ

2. อะไรคือระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและคิดว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของตน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจ
ที่ผู้ใช้บริการมีต่อกิจกรรมหลัก ๆ ของการทำเรือ และ
ระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

สมมุติฐานการสำรวจวิจัย

สมมุติฐาน (Hypothesis) เป็นโจทย์หรือ
คำถามที่เราตั้งขึ้นมาเพื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์
ของตัวแปรต่าง ๆ ทั้งนี้สมมุติฐานจะช่วยให้ผู้อ่านหรือ
ผู้ใช้ข้อมูลทราบถึงความสัมพันธ์หรือทิศทางของตัวแปร
ในการกำหนดสมมุติฐานต่าง ๆ จะได้มาจากคำถาม
สำหรับการวิจัย โดยพิจารณาและศึกษาถึงตัวแปรต่าง ๆ
ที่มีและนำมาแตกย่อยออกเป็นสมมุติฐานเพื่อทำการ
ทดสอบในทางสถิติ เนื่องจากการให้บริการของท่าเรือ
กรณีศึกษาต้องการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้ใช้
บริการในกลุ่มต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่ม
เป้าหมายดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มผู้ใช้
บริการแต่ละกลุ่ม (เช่น กลุ่มตัวแทนเรือกลุ่มตัวแทน
สินค้า) ซึ่งมีการใช้บริการกับผู้ใช้บริการที่ทำเรือ
กรณีศึกษา ดังต่อไปนี้คือ

1. การสำรวจความพึงพอใจของบริษัทสาย
การเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือกรณี
ศึกษา

2. การสำรวจความพึงพอใจของบริษัทผู้
นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

จากกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น
นักวิจัยได้กำหนดสมมุติฐานสำหรับแบบสอบถามชุด
ดังกล่าวข้างต้น ภายหลังจากที่ทำการกำหนดสมมุติฐาน
และทำการเก็บข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรม
คอมพิวเตอร์แล้วก็จะมีการนำผลลัพธ์ที่ได้มาทำการ
วิเคราะห์หาค่าต่าง ๆ ทางสถิติและเพื่อทดสอบความ
สัมพันธ์ต่อไป

การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่ม
ตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนและประเภทของผู้ใช้บริการ
ของท่าเรือกรณีศึกษามีจำนวนมากและมีความหลากหลาย
การศึกษานี้จึงได้นำเอาหลักการทางสถิติแบบ

อ้างอิงหรือสถิติแบบอุปนัย (Inferential statistics
หรือ Inductive statistics) มาใช้โดยการสำรวจวิจัย
ครั้งนี้จะเป็นการศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างเล็ก ๆ ซึ่งตัวอย่าง
ที่เลือกมาสามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร
ทั้งหมดได้ ทั้งนี้ผลการสำรวจที่ได้นี้ สามารถนำมาใช้
อ้างอิงหรือสรุปผลไปถึงประชากรหรือกลุ่มใหญ่ทั้งหมดได้
ขณะที่การสรุปผลหรือการอ้างอิงนั้นจะมีความน่าเชื่อถือ
ได้มากน้อยเพียงใดนั้นจะขึ้นอยู่กับลักษณะหรือวิธีการ
เลือกกลุ่มตัวอย่างว่าสามารถเป็นตัวแทนของประชากร
ได้มากหรือน้อยเพียงใด ขณะที่ลักษณะสำคัญประการ
หนึ่งของสถิติแบบอ้างอิงก็คือ การทดสอบทางสถิติ
เพื่อจะอ้างอิงไปยังประชากรนั้นมีข้อตกลงต่าง ๆ
ที่เป็นกฎตายตัว โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับลักษณะการกระจาย
ของกลุ่มประชากร อย่างไรก็ตามรายงานฉบับนี้จะใช้
การกระจายแบบโค้งปกติ (Normal distribution)

การศึกษานี้จะทำการสำรวจผู้ใช้บริการเรือ
(ได้แก่บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ)
จำนวน 80 ตัวอย่าง และผู้ใช้บริการสินค้า (ได้แก่
ผู้ส่งสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า และผู้นำเข้าและ
ส่งออกสินค้า) อีกจำนวน 200 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อให้
การสำรวจวิจัย มีความเที่ยงตรงถูกต้องและน่าเชื่อถือ
การศึกษานี้ได้ทำการกำหนดสัดส่วนของผู้ใช้บริการ
แต่ละประเภท รวมทั้งเลือกกลุ่มของผู้ใช้บริการ
แต่ละประเภทโดยเฉพาะการเลือกเก็บข้อมูลจะทำโดย
สุ่ม (Random) ตามตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่เลือก
เพื่อใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้มาจากเอกสารรายนาม
ของผู้ใช้บริการได้รับความอนุเคราะห์จากการท่าเรือ
แห่งประเทศไทย สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง
สมาคมเจ้าของเรือไทย สมาคมตัวแทนเจ้าของเรือ
กรุงเทพ เป็นต้น

วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล

วิธีการที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
จะมีการใช้ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ และ
แหล่งข้อมูลปฐมภูมิโดยวิธีการที่ใช้ประกอบด้วย
3 วิธีหลัก ๆ ซึ่งจะเป็นการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ

(Quantitative method) และเชิงคุณภาพ (Qualitative method) ดังนี้คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของการทำเรือ ในช่วงปีที่ผ่านมาหรือเอกสารต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับท่าเรือชั้นนำอื่น ๆ ทั่วโลก

2. การใช้แบบสำรวจหรือแบบสอบถาม (Questionnaires)

3. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth interview) การศึกษาครั้งนี้ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย 2 วิธีหลัก ๆ คือ

1. การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

1.1 การแจกแบบสอบถามโดยตรง (Face-to-face questionnaire)

1.2 การถามคำถามในแบบสอบถามโดยใช้โทรศัพท์ (Telephone questionnaire)

1.3 การแจกแบบสอบถามโดยส่งทางไปรษณีย์ (Mail questionnaire)

1.4 การเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth interview)

ความสอดคล้อง เทียงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

เพื่อให้การสำรวจวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรง สอดคล้องและมีความน่าเชื่อถือในทางสถิติและทางวิชาการ การศึกษาครั้งนี้จึงได้ออกแบบวิธีการในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การกำหนดกรอบของประชากร การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจทั้งคำถามในแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ การทำการสำรวจเบื้องต้น (Pre-testing) การเก็บรวบรวมข้อมูล ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา นั้นได้แทนกลุ่มประชากรทั้งหมดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างถูกต้อง

คำถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้จะได้รับการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังป้องกันข้อผิดพลาด และปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นเช่นความคลุมเครือของคำถาม ความถูกต้องของเนื้อหา ความถูกต้องของกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่จะมีการสำรวจ เป็นต้น คำถามในแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์จะได้รับการตรวจสอบในเบื้องต้นจากผู้ทรงคุณวุฒิต่าง ๆ

การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
ข้อมูลที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการจะถูกรวบรวมและมีการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (Statistic Package for Social Science; SPSS) โดยข้อมูลที่รับจะนำมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติโดยจะมีการวัดค่าทางสถิติ ดังนี้คือ

1. การวัดค่ากลางต่าง ๆ เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) มัธยฐาน (Median) และฐานนิยม (Mode)

2. การวัดความกระจายต่าง ๆ เช่น ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s) หรือ ความแปรปรวน (s^2) ความเบี่ยงเบนเฉลี่ย (Mean deviation)

3. การวัดความสัมพันธ์ เช่น Kendall 's, spearman, pearson product ,oment correlation เป็นต้น

ภายหลังจากที่มีการจัดรูปแบบในรูปของตารางรูปภาพ ฯลฯ และมีการวิเคราะห์และแปลผลการสำรวจ โดยนักวิจัยจะมีการสรุปผลและจัดข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหรือยกระดับของการให้บริการต่อไป ดังนั้นเพื่อแก้ไขจุดอ่อนของการเก็บข้อมูลนี้ รวมทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการสำรวจที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้ยังได้มีการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตเป็นต้น และมีการนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และแปลผลร่วมกับการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อจำกัดของการสำรวจวิจัย

ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะมีปัญหาอุปสรรคบางประการดังนี้

1. การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม
2. พื้นที่และระยะทางของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ข้อมูลอาจจะไม่ได้แทนกลุ่มประชากรอย่างเพียงพอ
4. การจัดเก็บและรักษาข้อมูลต่าง ๆ

ผลการศึกษา

ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลนี้ นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสอบถามโดยตรงจาก

ผู้ทำแบบสอบถาม โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้ให้บริการด้านเรือ ด้านสินค้าและผู้ประกอบการท่าเรือ พบว่าภายหลังจากที่ได้มีการดำเนินการเก็บข้อมูลมีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จึงทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในแบบสอบถามทุกชุดอีกร้อยละ 20 โดยใช้ทั้งการลงไปสำรวจภาคสนามและการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับในระดับที่น่าพอใจ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้ให้บริการด้านเรือได้แก่ บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ 80 ตัวอย่าง และขนาดตัวอย่างของผู้ให้บริการด้านสินค้า ได้แก่ ผู้ส่งสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า 200 ตัวอย่าง จำนวนการตอบกลับของแบบสอบถามของการสำรวจครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

หน่วย : ชุด

แบบสอบถาม	จำนวนตามข้อเสนอ	จำนวนภายหลังเพิ่ม ร้อยละ 20	จำนวนที่ตอบกลับ
ชุดที่ 1	80	96	65
ชุดที่ 2	200	240	201
รวม	280	336	305

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเรือ และด้านสินค้าที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 280 ชุด ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการออกเก็บข้อมูลพบว่ามีแบบสอบถามจำนวนหนึ่งซึ่งอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์ เช่น ลงข้อมูลไม่ครบหรือลงสลับช่อง เป็นต้น อย่างไรก็ตามเพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องและมีความถูกต้องตามหลักสถิติ การศึกษาครั้งนี้จึงได้ทำการเพิ่มจำนวนแบบสอบถามแต่ละชุดอีกร้อยละ 20 ทั้งนี้ผลการสำรวจพบว่ามียอดการตอบกลับ (Rate of return) ของ

ผู้ให้บริการอยู่ที่ร้อยละ 90.7 (305/ 336) โดยอัตราการตอบกลับนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือ และสามารถนำมาใช้สำหรับการทดสอบสมมุติฐานได้

การศึกษาครั้งนี้ได้มีการกำหนดคำถามสำหรับการวิจัยรวมถึงการตั้งสมมุติฐานต่าง ๆ เพื่อทดสอบผลการวิจัยที่ได้รับจากการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ได้ทำการอธิบายสรุปผลการสำรวจ และเป็นการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจมาแสดงในรูปแบบของกราฟหรือตาราง เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจผลการสำรวจได้ง่ายขึ้น โดยรูปภาพเหล่านี้ได้เปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง (GAP) ระหว่างระดับความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการคิดว่าจะมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

(ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ) และระดับความพึงพอใจ ที่ผู้ใช้บริการรู้สึกต่อกิจกรรมที่มีการให้บริการโดย ทำเรือกรณีศึกษา (การรับรู้ของผู้ใช้บริการภายหลัง

การใช้บริการ) โดยความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ มากน้อยเพียงไร

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อทำเรือกรณีศึกษา

กิจกรรม	Spearman Correlation	p-value
1. การใช้และรักษาร่องน้ำ	0.425	0.003
2. การให้บริการเรือลากจูง	0.312	0.048
3. การให้บริการเกี่ยวกับการเข้าเทียบและออกจากเทียบ	-0.450	0.005
4. การให้บริการน้ำจืด	0.302	0.038
5. การให้บริการจัดเก็บขยะ	-0.457	0.004
6. การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง	-0.378	0.018
7. การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า	-0.389	0.012
8. การให้บริการการเงิน	0.310	0.049
9. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.215	0.035
10. การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	-0.348	0.016

ตารางที่ 2 พบว่าค่า p-value ของแต่ละกิจกรรมมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง มีความสัมพันธ์กันทุกกิจกรรม ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างมากเช่นกัน คือ การใช้และรักษาร่องน้ำ การให้บริการเรือลากจูง การให้บริการ

น้ำจืด การให้บริการการเงิน และการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมากแล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างน้อย คือการให้บริการเกี่ยวกับการเข้าเทียบและออกจากเทียบการให้บริการจัดเก็บขยะ การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า และการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

กิจกรรม	Spearman Correlation	p-value
1. การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง	-0.163	0.022
2. การให้บริการจัดเก็บรักษาสินค้า/ ตู้สินค้า	-0.218	0.018
3. การให้บริการการเงิน	0.327	0.048
4. การให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้า	-0.226	0.003
5. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.315	0.040
6. การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	0.245	0.036

ตารางที่ 3 พบว่าค่า p-value ของแต่ละกิจกรรมมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง มีความสัมพันธ์กันทุกกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก และได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การให้บริการการเงิน การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม แต่กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างน้อยคือ การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า และการให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้า

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

จากผลการสำรวจพบว่าประเภทของผู้ใช้บริการซึ่งเข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษาโดยจะพบว่าส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทตัวแทนเรือ ร้อยละ 70.5 ซึ่งจัดว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก ๆ ของท่าเรือกรุงเทพ ทั้งนี้จะพบว่าบริษัทเหล่านี้มีโครงสร้าง

การบริหารที่มีสัดส่วนพอ ๆ กัน โดยมีสัดส่วนของบริษัทที่มีคนไทยเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้บริหารประมาณร้อยละ 34.1 ส่วนบริษัทต่างชาติ มีประมาณร้อยละ 34.1 และสุดท้ายคือเป็นบริษัทร่วมทุนประมาณร้อยละ 31.8 โดยเรือสินค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการจะเป็นเรือบรรทุกตู้สินค้า ร้อยละ 82.1 ซึ่งเข้าเทียบท่าที่บริเวณเขื่อนตะวันออก โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.4 เข้ามาใช้บริการที่ทำเรือกรุงเทพเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการรองๆ ลงไปจะอยู่ระหว่าง 7 - 10 ปี

ภายหลังการสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการเรือพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ร่องน้ำ (3.39) ความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการเข้าเทียบ-ออกจากเทียบ (3.37) ความถูกต้องและความรวดเร็วของเรือลากจูง (3.29) และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการเรือ (3.21) จากผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยลง และเห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษาควรปรับปรุงในเรื่องการตรงต่อเวลาของการจัดเก็บขยะ (2.84) อย่างไรก็ตามเมื่อสอบถามถึงภาพรวมของการให้บริการเรือพบว่าผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจ (3.13)

สำหรับการให้บริการเครื่องมือทันตกรรม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกไม่ค่อยพึงพอใจการให้บริการเครื่องมือทันตกรรมโดยรวม (2.56) โดยผู้ใช้บริการได้สะท้อนให้เห็นปัจจัยที่พวกเขารู้สึกไม่พึงพอใจอย่างมากไม่ว่าจะเป็นความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของเครื่องมือ (2.41) หรือความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการเครื่องมือทันตกรรม (2.50) ระบบบริหารจัดการเครื่องมือทันตกรรม (2.50) ความถูกต้องและรวดเร็วของการให้บริการเครื่องมือทันตกรรม (2.52) ความพร้อมและเพียงพอของพนักงานที่ให้บริการเครื่องมือทันตกรรม (2.57) และความสะดวกเมื่อมาติดต่อขอใช้เครื่องมือทันตกรรม (2.63)

นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจน้อยลงกับการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้าโดยรวม (2.90) โดยสังเกตจากดัชนีวัดความพึงพอใจแต่ละปัจจัยพบว่ามีความค่อนข้างต่ำกว่าปกติ (ต่ำกว่า 3.0) ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของการให้บริการในด้านนี้พบว่า ผู้ใช้บริการไม่ค่อยพอใจในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของการให้บริการสถานที่จัดเก็บรักษาสินค้า/ ตู้สินค้า (2.76) ระบบการรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บสินค้าอันตราย (2.69) ความสะดวกเมื่อมาติดต่อเพื่อขอใช้บริการการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า (2.63) ระบบการรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาสินค้า/ ตู้สินค้า (2.57)

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการการเงินมีการบริการที่ดีและค่อนข้างพึงพอใจ (3.19) กับการให้บริการโดยรวม โดยพวกเขารู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกและสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยในการติดต่อการเงิน (3.33) ความถูกต้องและรวดเร็วในการคำนวณค่าภาระและให้บริการรับชำระค่าภาระ (3.28) ขณะที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษาควรจะมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการการเงิน เช่น กิริยามารยาท (3.07)

และความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการ (3.05)

อย่างไรก็ตามจะพบว่าผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ท่าเรือกรณีศึกษาแจ้งให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้พบว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับระบบ EDI (3.45) ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมเครื่องเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมาติดต่อ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ส่งไปยังผู้ใช้บริการ (3.32) ขณะที่ประเด็นเกี่ยวกับสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมจัดได้ว่าเป็นประเด็นใหม่ที่ได้รับความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมาก โดยท่าเรือกรณีศึกษาตระหนักดีในกิจกรรมเหล่านี้และได้ให้ความสนใจที่จะทำการปรับปรุง ทั้งนี้จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้าง พึงพอใจการให้บริการด้านนี้ (3.18)

การสำรวจพบว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดและกิจกรรมใดที่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยจะช่วยให้ท่าเรือกรณีศึกษาใช้ความพยายาม และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการโดยเรียงลำดับตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุดดังต่อไปนี้คือ 1) การให้บริการการเงิน 2) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม 4) การให้บริการเรือ 5) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า 6) การให้บริการเครื่องมือทันตกรรม

นอกจากนี้ยังได้ทำการสำรวจว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการคิดว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของพวกเขาเพื่อที่จะเน้นทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับพวกเขา โดยเรียงลำดับจากสำคัญมากที่สุดไปยังสำคัญน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้คือ 1) การให้บริการเรือ 2) การให้บริการเครื่องมือทันตกรรม 3) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า 4) การให้บริการการเงิน

5) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ขณะที่ผลการสำรวจยังพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ 2 ปี ที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.95) รองลงมาจะเป็นการให้บริการเรือ (3.81) การให้บริการการเงิน (3.81) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า (3.60) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (3.51) และการให้บริการเครื่องมือทุนแรง (3.29) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการเมื่อเทียบกับ 2 ปี ที่ผ่านมาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.2 เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือการศึกษาในกิจกรรมด้านต่าง ๆ ดีกว่าเมื่อสองปีที่ผ่านมามากน้อย ขณะที่ผู้ใช้บริการบางส่วน (20.9) เห็นว่าภาพรวมของการให้บริการของท่าเรือการศึกษาในปัจจุบันดีกว่ามาก

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือการศึกษา โดยเปรียบเทียบกับท่าเรือเอกชนในลำน้ำเจ้าพระยา เนื่องจากบริษัทเจ้าของเรือ ผู้เช่าเรือหรือบริษัทตัวแทนเรือมักมีประสบการณ์ในการนำเรือไปเข้าท่าเรือเอกชน ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าท่าเรือเอกชนมีการให้บริการที่ดีกว่าโดยมีสัดส่วนพอ ๆ กันระหว่างผู้ใช้บริการที่เห็นว่าดีกว่ามากร้อยละ 30.2 และผู้ใช้บริการที่เห็นว่าดีกว่าเล็กน้อย ร้อยละ 30.2 อย่างไรก็ตาม การสำรวจยังพบอีกว่ามีผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่งร้อยละ 20.9 รู้สึกว่าการให้บริการของท่าเรือการศึกษาดีกว่าท่าเรือเอกชนเล็กน้อย และเมื่อถูกถามว่าพวกเขายังคงจะใช้บริการกับท่าเรือการศึกษาอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการทั้งหมดตอบว่าจะยังคงใช้บริการต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อท่าเรือการศึกษา ผลการสำรวจประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการ

สินค้า (เช่น ผู้นำเข้า-ส่งออก ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า) ที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือการศึกษา จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทผู้นำเข้า (42.6) และบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (41.5) สัดส่วนผู้ส่งออกจะมีการใช้บริการที่ทำเรือการศึกษาค่อนข้างน้อย (11.8) เนื่องจากว่าบริษัทเหล่านี้มักจะใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังพบอีกว่าโครงสร้างบริหารของบริษัทที่เข้ามาใช้มาใช้บริการที่ทำเรือการศึกษา ซึ่งพบว่ามีผู้ใช้บริการ 2 กลุ่มหลัก คือ บริษัท/ ธุรกิจไทย ร้อยละ 75.8 โดยบริษัทเหล่านี้มีคนไทยเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้บริหาร ขณะที่บริษัทผู้ใช้บริการส่วนน้อยจะเป็นบริษัทต่างชาติและบริษัทร่วมทุน ร้อยละ 14.4 และร้อยละ 9 ตามลำดับ

เมื่อแยกตามประเภทสินค้าที่มีการเข้ามาใช้บริการที่ทำเรือการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสินค้าส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการที่เขื่อนตะวันออกหรือท่าเรือตู้สินค้า (51.2) ทั้งนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 53.9 เป็นลูกค้าเก่าซึ่งเคยใช้บริการกับท่าเรือการศึกษามาเป็นเวลายาวนานเกินกว่า 10 ปี ขึ้นไป ส่วนผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ๆ จะมีระยะเวลาแตกต่างกันออกไป ซึ่งช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการจะอยู่ในช่วงระหว่าง 2 - 10 ปี

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเครื่องมือทุนแรงโดยรวม (2.68) พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ค่อยพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในกิจกรรมนี้มากนัก โดยสามารถสังเกตได้จากค่าที่วัดได้ค่อนข้างต่ำกว่าปกติ (ต่ำกว่า 3.0) ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกเมื่อมาติดต่อขอใช้เครื่องมือทุนแรง (2.68) ความพร้อมและเพียงพอของพนักงานที่ให้บริการเครื่องมือทุนแรง (2.68) ระบบการจัดการเครื่องมือทุนแรง (2.67) ความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการเครื่องมือทุนแรง (2.62) โดยเฉพาะความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงาน (2.56) และความพร้อมและเพียงพอ

ของเครื่องมือทุนแรง (2.57)

นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตูสินค้าโดยรวม (2.95) ค่าดัชนีที่วัดได้ค่อนข้างต่ำกว่าปกติ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยและกิจกรรมย่อยที่ผู้ให้บริการรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดจะเกี่ยวข้องกับระบบรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บสินค้าอันตราย (3.25) รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาสินค้า/ ตูสินค้า (3.14) อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจลดน้อยลงเกี่ยวกับความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของพนักงานที่ดูแล (2.78) และความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนและพิธีการในการรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตูสินค้า (2.93)

และเมื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้าพบว่า ผู้ให้บริการรู้สึกพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการด้านนี้ต่ำกว่าปกติ (2.96) โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละส่วนพบว่าผู้ให้บริการค่อนข้างพึงพอใจในการให้บริการรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตูสินค้า (3.03) ระบบการรักษาความปลอดภัยในลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้า (2.98) ความเพียงพอและเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ (2.96) ส่วนปัจจัยที่ทำให้ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้า (2.80)

นอกจากนี้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจการให้บริการการเงินโดยรวมของท่าเรือกรุงเทพ (3.34) โดยพิจารณาจากภาพรวมที่วัดได้พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจกับความสะดวก ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ค่อนข้างมาก (3.52) ส่วนประเด็นที่เกี่ยวกับพนักงานที่ให้บริการการเงิน การสำรวจพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่พอใจกับการให้บริการของพนักงาน

เหล่านี้ ขณะที่เรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนและพิธีการชำระค่าภาระต่าง ๆ ความรวดเร็วในการคิดคำนวณ ค่าภาระเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด (3.20 และ 3.26 ตามลำดับ)

และเมื่อพิจารณาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำเรือกรุงเทพได้จัดไว้ให้พบว่าผู้ให้บริการรู้สึกพึงพอใจกับระบบเครือข่าย EDI (3.47) รวมทั้งยังค่อนข้างพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการซึ่งทำเรือกรณีศึกษาแจ้งไปยังผู้ให้บริการต่าง ๆ (3.24) นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและสุขอนามัยในเขตบริเวณท่าเรือกรณีศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความรู้สึกปกติ (3.04) กับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

การสำรวจพบว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ให้บริการรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด และกิจกรรมใดที่พึงพอใจน้อยที่สุดโดยจะช่วยให้ท่าเรือกรณีศึกษาใช้ความพยายามและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้บริการโดยเรียงลำดับตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุดดังต่อไปนี้คือ 1) การให้บริการการเงิน 2) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้า 4) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตูสินค้า 5) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม 6) การให้บริการเครื่องมือทุนแรง

นอกจากนี้ยังได้ทำการสำรวจว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ให้บริการคิดว่าจะมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของพวกเขาเพื่อที่จะเน้นทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับพวกเขา โดยเรียงลำดับจากสำคัญมากที่สุดไปยังสำคัญน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้คือ 1) การให้บริการเครื่องมือทุนแรง 2) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตูสินค้า 3) การให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้า 4) การให้บริการการเงิน 5) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ขณะที่ผลการสำรวจจะระดับความพึงพอใจเมื่อ

เทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการการเงิน (3.90) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.62) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า (3.55) การให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้า (3.54) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (3.49) การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (3.49)

ทั้งนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 55.3 เห็นว่าภาพรวมของการให้บริการในปัจจุบันดีกว่าเมื่อเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมาเล็กน้อย ขณะที่ผู้ใช้บริการบางส่วน (23.1) เห็นว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง แต่เมื่อถูกถามว่าพวกเขา ยังคงจะใช้บริการกับท่าเรือกรณีศึกษาอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 94.5 ตอบว่าจะยังคงใช้บริการต่อไป ขณะที่ผู้ใช้บริการส่วนน้อยร้อยละ 5.5 คิดว่าจะไม่ใช้บริการอีกเนื่องจากสาเหตุหลายประการ อาทิ การย้ายฐานการผลิตไปตั้งภาคตะวันออกและไม่มีคำสั่งซื้อจากลูกค้า เป็นต้น

การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ ตามที่ได้มีการแบ่งกลุ่มแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด เพื่อกระจายไปให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการของท่าเรือทั้งหมดทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ท่าเรือกรณีศึกษาเป็นผู้จัดให้บริการ การกำหนดหัวข้อกิจกรรมการให้บริการที่ใช้สำรวจนั้นประกอบด้วยปัจจัยรายละเอียดปลีกย่อยเป็นจำนวนมาก แต่ได้พิจารณาเลือกเฉพาะปัจจัยที่มีความเกี่ยวพันโดยตรงและมีความชัดเจนในการให้บริการเท่านั้น โดยจะมีการวัดค่าออกมาเป็นระดับความพึงพอใจแล้วนำมาเปรียบเทียบกับระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับหรือเป็นระดับความสำคัญของกิจกรรมนั้น ๆ ต่อลักษณะของธุรกิจของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์

ถึงกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ใช้บริการยังต้องการให้การทำเรือฯ ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง พร้อมทั้งยังสามารถเรียงลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่การทำเรือฯ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมแบบสำรวจ ได้สอบถามความพึงพอใจการให้บริการจากผู้ใช้บริการต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือมักจะให้ความสำคัญในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรือสินค้าและสินค้าของตนเองมากกว่ากิจกรรมที่ไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับเรือสินค้าหรือสินค้า เนื่องจากว่ากิจกรรมที่เกี่ยวกับเรือสินค้าและสินค้านั้นถือได้ว่าเป็นธุรกิจหลัก (Core business) ของตนเอง และจะให้ความสำคัญในการบริการเป็นลำดับแรก ๆ เช่นการให้บริการเรือ การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง และการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า แต่บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือก็ยังมีความพึงพอใจการให้บริการที่ทำเรือกรณีศึกษาในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าปกติเล็กน้อย นอกจากนี้แล้วบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือยังเห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษามีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการให้บริการที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับการดำเนินงานในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตามบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือยังมีความต้องการให้ท่าเรือกรณีศึกษาปรับปรุงโดยเฉพาะการให้บริการในกิจกรรมให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง และการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้าเป็นลำดับแรก ๆ ดังนั้นท่าเรือกรณีศึกษาจึงจำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาลักษณะการปรับปรุงการให้บริการทั้ง 2 กิจกรรม ดังกล่าวโดยเร็ว เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อีกทางหนึ่งด้วย

การให้บริการแก่บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้า ที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

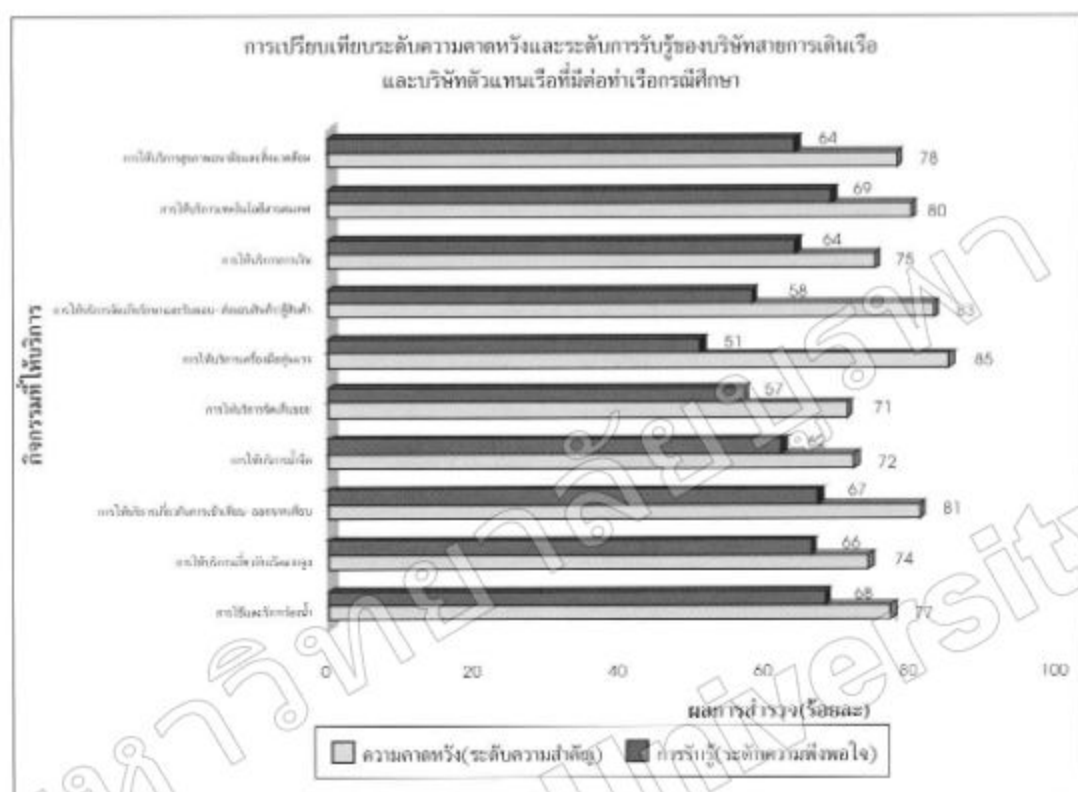
ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ใกล้เคียงกับการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา เนื่องจากว่าผู้ใช้บริการทั้ง 2 ส่วน มีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน และมีความเกี่ยวข้องกันโดยตรง คือผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าจะเป็นลูกค้าของบริษัทสายการเดินเรือ จึงทำให้ต่างฝ่ายต่างมีความต้องการที่จะได้รับบริการ ที่ดีเช่นเดียวกัน และมักจะให้ความสำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินค้าของตนเอง มากกว่ากิจกรรมบริการอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับสินค้า ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลการสำรวจแบบสอบถามที่ถาม บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้า จึงมีความคาดหวังสูงที่จะได้รับบริการที่ดีในด้านเครื่องมือทุ่นแรง การบริการพื้นที่ลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้า และการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า ซึ่งจากผลการสำรวจฯ พบว่า ในช่วงระยะเวลา 2 ปี ที่ผ่านมามีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการในทางที่ดีขึ้น และบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสิน้ามั้มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติ อย่างไรก็ตาม ท่าเรือกรณีศึกษา

ก็ควรดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะกิจกรรมการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง การจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า และการบริการพื้นที่ลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้าเป็นกิจกรรมการให้บริการที่บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าคาดหวังไว้สูง

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการสรุปภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ในการสรุปผลการสำรวจครั้งนี้จะมีการใช้แบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P model หรือ GAP model) เป็นเครื่องมือหลัก ๆ ในการอภิปรายและสรุปผลการสำรวจทัศนคติจากผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา การศึกษานี้ยังได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพในการให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง รวมทั้งหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้จะสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา ดังภาพที่ 2

ความพึงพอใจการให้บริการของบริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา



ภาพที่ 2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของบริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเรือ (บริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ) จากภาพที่ 2 แสดงความแตกต่าง (GAP) ระหว่างระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการภายหลังการให้บริการ จึงกล่าวได้ว่ายังมีความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวังกับระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับภายหลังจากการเข้ามาใช้บริการมากเท่าใดก็จะยิ่งเกิดความไม่พึงพอใจในบริการมากยิ่งขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้การวิเคราะห์และการประเมินว่ากิจกรรมใดที่ทำเรือกรณีศึกษาต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเป็นพิเศษนั้น จะอาศัยการพิจารณาจากระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้มาก กล่าวคือ

ยังผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อกิจกรรมนั้นมากเท่าไร ผู้ให้บริการก็ควรตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้มากเท่านั้น

ผลการสำรวจสามารถสรุปได้ว่า กิจกรรมการให้บริการที่เป็นจุดวิกฤติของท่าเรือกรณีศึกษาซึ่งต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเป็นพิเศษสามอันดับแรก คือ การให้บริการเรือมือทุ่นแรง (ซึ่งมี GAP คือ = ร้อยละ 34) รองลงมา คือ การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า (GAP = ร้อยละ 25) และการให้บริการจัดเก็บขยะ (GAP = ร้อยละ 14) ตามลำดับ โดยเฉพาะกิจกรรมการให้บริการเรือมือทุ่นแรงและการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า ซึ่งผู้ใช้บริการด้านเรือ

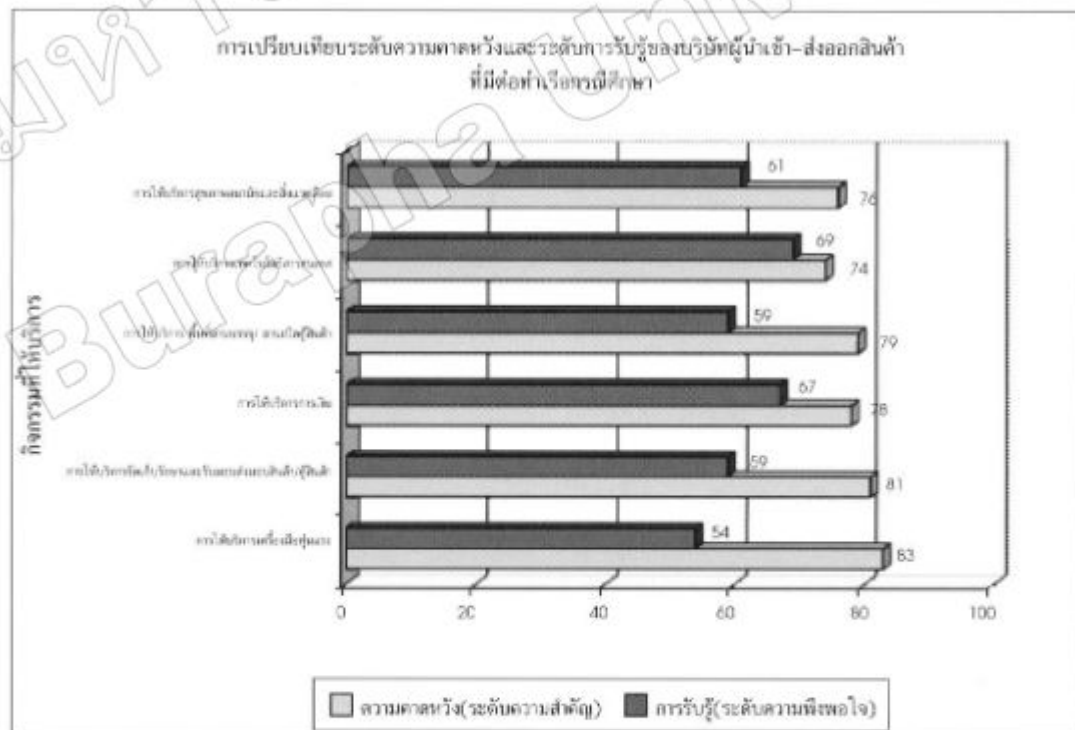
ให้ความสำคัญมากที่สุด (ร้อยละ 85 และ 83 ตามลำดับ) ทั้งนี้ถ้าทำเรือกรณีศึกษาไม่สามารถปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น ผู้ใช้บริการจะรู้สึกผิดหวัง บ่น และไม่พอใจ

นอกจากนี้ผลการสำรวจยังแสดงถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาโดยผู้ให้บริการได้เปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองได้รับในปัจจุบันและบริการที่เคยได้รับตลอด 2 ปีที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.95) รองลงมาเป็นการให้บริการการเงิน (3.81) และการให้บริการเรือ (3.81) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้ให้บริการจะไม่ค่อยพึงพอใจการให้บริการเครื่องมือทุนแรงและการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า แต่ก็เห็นว่าการให้บริการของกิจกรรมทั้งสองประเภท

มีการปรับปรุงมากขึ้น (3.29 และ 3.60 ตามลำดับ) นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.2) เห็นว่าการให้บริการต่าง ๆ ของท่าเรือกรณีศึกษาดีกว่าเมื่อสองปีที่ผ่านมาเล็กน้อย ผลการสำรวจนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่รับรู้ได้ว่าท่าเรือกรณีศึกษาได้ทำการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและอย่างต่อเนื่อง

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเรือที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษา โดยเปรียบเทียบกับท่าเรือเอกชนในลำน้ำเจ้าพระยา สรุปได้ว่าบริษัทเจ้าของเรือ ผู้เช่าเรือหรือบริษัทตัวแทนเรือเห็นว่าท่าเรือเอกชนมีการให้บริการที่ดีกว่าโดยมีสัดส่วนพอ ๆ กันระหว่างผู้ให้บริการที่เห็นว่าดีเกินมาก (ร้อยละ 30.2) และผู้ให้บริการที่เห็นว่าดีเกินเล็กน้อย (ร้อยละ 30.2)

ความพึงพอใจการให้บริการของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา



ภาพที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

ทำเรือกรณศึกษา

เมื่อพิจารณามุมมองของผู้ใช้บริการด้านสินค้า (บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกและผู้รับจัดการขนส่งสินค้า) ที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ จากรูปที่ 3 สามารถสรุปได้ว่า กิจกรรมการให้บริการที่เป็นจุดวิกฤติซึ่งทำเรือกรณศึกษาต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเป็นพิเศษ สามอันดับแรก คือ การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (ซึ่งมี GAP มากที่สุดคือ ร้อยละ 29) รองลงมาคือการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า (GAP = ร้อยละ 22) และการให้บริการพื้นที่ลานบรรจุสินค้า/ ตู้สินค้า (GAP = ร้อยละ 20) ตามลำดับ โดยเฉพาะการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงและการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า ซึ่งผู้ใช้บริการด้านสินค้าให้ความสำคัญมากที่สุด (ร้อยละ 83 และ 81 ตามลำดับ) ทั้งนี้ถ้าพิจารณาควบคู่กับมุมมองของผู้ใช้บริการด้านเรือ (รูปที่ 2) พบว่ามีสิ่งที่ผู้ใช้บริการทั้งสองฝ่ายเห็นตรงกัน คือ กิจกรรมการให้บริการทั้ง 2 ประการเป็นสิ่งที่ทำเรือกรณศึกษาจำเป็นต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเพื่อยกระดับการให้บริการให้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังไว้

นอกจากนี้การสำรวจโดยแสดงได้ถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงการให้บริการของท่าเรือกรณศึกษา ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ตนเองได้รับในปัจจุบันและบริการที่เคยได้รับตลอด 2 ปีที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการการเงิน รองลงมาเป็นการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า ขณะที่ผู้ใช้บริการด้านสินค้าจะรู้สึกคล้ายกับผู้ใช้บริการด้านเรือคือไม่ค่อยพึงพอใจต่อการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.3) เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือกรณศึกษาในกิจกรรมด้านต่างๆ ดีกว่าเมื่อสองปีที่ผ่านมาเล็กน้อย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าเรือกรณศึกษา

ท่าเรือกรณศึกษาควรเร่งดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกิจกรรมการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจากการประมวลข้อมูลจากการสัมภาษณ์ขณะทำการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ทำให้ทราบข้อมูลที่ใช้บริการต้องการให้ท่าเรือกรณศึกษาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข พอสรุปได้ดังนี้

1. ควรจัดหาเครื่องมือทุ่นแรงที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย มีปริมาณเพียงพอไว้คอยให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากกิจกรรมยกขนสินค้าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการเรือที่เข้าเทียบท่าให้สามารถขนถ่ายสินค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย และอาจต้องพิจารณาจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอื่น ๆ มากขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น
2. ควรนำระบบบัตรคิวเข้ามาใช้งานหรือจัดระบบการปฏิบัติงานยกขนสินค้าของการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงใหม่ให้มีความถูกต้องและเหมาะสม
3. ปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และควรจัดพนักงานสลับหมุนเวียนกันให้สามารถทำหน้าที่แทนหรือให้บริการแทนกันได้ตลอดเวลาเพื่อให้มีความยืดหยุ่นและให้บริการได้ตลอดเวลา อาทิ ไม่มีการหยุดพักในเวลาที่เย็นวันหรือการใช้เครื่องมือยกขนสินค้า
4. ควรพิจารณาปรับลดขั้นตอน พิธีการสำหรับการรักษาและรับมอบ และส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้าที่เข้าช้อนและไม่จำเป็นออก และเพิ่มความเข้มงวดด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัยแก่สินค้าในพื้นที่ลานบรรจุ/ ลานเปิดตู้สินค้าอยู่ตลอดเวลา
5. ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพดี และจำนวนเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. ควรฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในการใช้ ควบคุม หรือซ่อมบำรุงเครื่องมือแต่ละชนิด กำหนดแผนการซ่อมบำรุงเครื่องมือยกขนสินค้าทั้งแบบป้องกันและแบบแก้ไข อีกทั้งประยุกต์

หลักการบริหารคุณภาพมาใช้ในทีมงาน

7. ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานถึงรูปแบบของธุรกิจการค้า การขนส่ง สภาพการแข่งขัน และการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญในการทำงานของตนที่มีผลกระทบต่อ การค้า การขนส่ง และเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและความตั้งใจในการให้บริการ (Mind of services) ทุ่มเหตุการณ์ปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการเรือมือทุ่นแรงและการให้บริการจัดเก็บรักษาการรับมอบและส่งมอบสินค้า/ ตู้สินค้า

8. ควรจัดให้มีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมหรือดูงานการปฏิบัติงานของท่าเรือเอกชนที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อนำวิธีการและแนวทางปฏิบัติงานมาประยุกต์อย่างเหมาะสมในการให้บริการของท่าเรือ กรุงเทพฯ รวมทั้งจัดทำดัชนีชี้วัดและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับผู้นำตลาด (Benchmarking) เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุด (Best Practices) ในการไปสู่ความสำเร็จในการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการ

บรรณานุกรม

- กมลชนก สุทธิวัฒนฤพุดิ และคณะ. (2539). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2539. กรุงเทพฯ: การท่าเรือ.
- กมลชนก สุทธิวัฒนฤพุดิ และสมาลี อแดงบุญ. (2533). การบริหารท่าเรือ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). การใช้ SPSS for Window version 10. กรุงเทพฯ: ซีเคแอนด์ เอส. โฟโตสตูดีโอ.
- การท่าเรือแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปีงบประมาณ 2543- 2547. กรุงเทพฯ: การท่าเรือ.
- เบสิด ดีเทล. (2545). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2543. กรุงเทพฯ: การท่าเรือ.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ และคณะ. (2547). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2547.ชลบุรี: วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2548). การจัดการธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.

_____. (2549). การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2540). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bacon, D. R. (2003). A comparison of approaches to importance-performance analysis. *International Journal of Marketing Research*, 45(quarter 1), 55-71.

Keyt, J. C., Yavas, U. & Riecken, G. (1994). Importance-performance analysis. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 22(5), 35-40.

Maritilla, J. & 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.). United States of America: John Wiley & Sons.

Zcithaml, V. A. & Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*. Singapore: McGraw-Hill International.

Zikmund W. G. (1997). *Business Research Methods* (5th ed.). United States of America: Dryden Press.