

**การประยุกต์ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า
(Performance-Importance Analysis) กับการสำรวจความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการท่าเรือ กรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร**

**Applying Concept of GAP Analysis to Customer Satisfaction
for Thai Port in Bangkok**

Key words : ลูกค้าใช้บริการ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การรับรู้ ท่าเรือไทย

ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์

Ph.D. (Business Administration), ผู้ช่วยศาสตราจารย์

วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail : taweesak99@hotmail.com

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 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 336 questionnaires are distributed to customers, with response rate is 90.7 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 3.06 (Likert Scale = 5.0), and cargo sides are satisfied at 3.07. The study calculated by weighting the score with number of questionnaires received, and found that customer satisfaction level is 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.

บทคัดย่อ

ท่าเรือจัดว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออกและการค้าระหว่างประเทศ และเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าโดยลำดับ ขณะที่ความสำคัญในการพัฒนาท่าเรือของไทยให้เป็นที่เรือศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออกเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะท่าเรือจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจคุณภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในอันที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ

การศึกษาคุณภาพในการให้บริการครั้งนี้เริ่มสำรวจในปี 2548 ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมผู้บริโภคและทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยได้มีการประยุกต์ใช้ทฤษฎี GAP Analysis และโมเดล Performance-Importance Analysis เข้ามาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา โดยสำรวจผู้ใช้บริการด้านเรือ (บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ) จำนวน 96 บริษัท และผู้ใช้บริการด้านสินค้า (บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกและบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า) จำนวน 240 บริษัท มีอัตราการตอบกลับคิดเป็น 90.7 เปอร์เซ็นต์ ผลการสำรวจได้ถูกนำมาประมวลผลและการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS ควบคู่กับการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการด้านเรือมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาเท่ากับ 3.06 ขณะที่ผู้ใช้บริการด้านสินค้ารู้สึกพึงพอใจบริการที่ได้รับจากท่าเรือกรณีศึกษาเท่ากับ 3.07 และเมื่อนำเอาระดับความพึงพอใจที่ได้รับมาทำการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้การถ่วงน้ำหนักของจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับในแต่ละกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการทั้งด้านเรือและผู้ใช้บริการด้านสินค้านี้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของท่าเรือกรุงเทพเท่ากับ 3.07 ที่การศึกษาครั้งนี้ยังได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการด้านต่าง ๆ รวมทั้งยังได้จัดข้อเสนอแนะเพื่อช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อยกระดับท่าเรือกรณีศึกษาให้กลายเป็นท่าเรือระดับโลกในอนาคต

บทนำ

ท่าเรือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออกและการค้าระหว่างประเทศ และเป็นกลไกที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ที่ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออก

ดังนั้นท่าเรือต่าง ๆ จึงกำหนดนโยบายในการบริหารและประกอบการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ขณะที่ลักษณะการดำเนินงานของท่าเรือนั้นมีความจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและเรือสินค้าโดยตรง ดังนั้นการท่าเรือจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ธุรกิจการนำเข้า-ส่งออกมีการเจริญเติบโตสามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้อันจะนำมาซึ่งความมั่นคงแก่ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและภูมิภาค

ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นจุดศูนย์กลางของกลุ่มประเทศอาเซียน เนื่องจากสภาพทำเลที่ตั้งของประเทศอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่จะสามารถขนส่งสินค้าทางทะเลไปยังประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคอินโดจีน และภูมิภาคอื่นทั่วโลกได้เป็นอย่างดี โดยพบว่า การขนส่งระหว่างประเทศมีสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการที่รัฐบาลมีนโยบายจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area – FTA) การเพิ่มบทบาทความเป็นผู้นำในภูมิภาค และการรวมเป็นภาคีในเวทีการค้าและความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น APEC ASEM BIMSTEC และ GMS ทำให้การค้าระหว่างประเทศของไทยเติบโตขึ้น เป็นผลให้ความต้องการบริการขนส่งสินค้าเติบโตตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการที่คณะกรรมการ

ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบแห่งชาติได้วางเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสู่ประตูการค้ากลุ่มประเทศอาเซียน (Gateway of ASEAN)

ด้านการขนส่งสินค้าภาครัฐ โดยเฉพาะการท่าเรือแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับนโยบายดังกล่าวเพื่อเตรียมพร้อมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการขนส่ง เนื่องจากการค้าในโลกยุคใหม่ไม่ได้มุ่งความได้เปรียบด้านคุณภาพและราคาเท่านั้น แต่ความประหยัด ความสะดวกรวดเร็ว ความคล่องตัว และความปลอดภัยในการให้บริการขนส่งกำลังกลายเป็นประเด็นหลักในการแข่งขันของธุรกิจยุคใหม่ ซึ่งอุตสาหกรรมการขนส่งทางทะเลนับเป็นสาขาหนึ่งที่มีความสำคัญต่อกิจกรรมเศรษฐกิจโลก เนื่องจากเป็นเส้นทางขนส่งหนึ่งที่มีอัตราการให้บริการที่สูงที่สุด มีอัตราค่าขนส่งถูกและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการขนส่งได้คราวละมาก ๆ ทำให้การท่าเรือฯ ต้องพยายามที่จะพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของท่าเรือให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของท่าเรือกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้คือเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของท่าเรือกรณีศึกษา รวมทั้งเพื่อทราบปัญหาในการให้บริการต่าง ๆ นอกจากนี้ผลการศึกษายังช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไป ขณะที่ผลการศึกษาคั้งนี้จะช่วยพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีและแนวคิดด้านการบริการมาใช้กับธุรกิจบริการประเภทเฉพาะ เช่น ท่าเรือ เป็นต้น

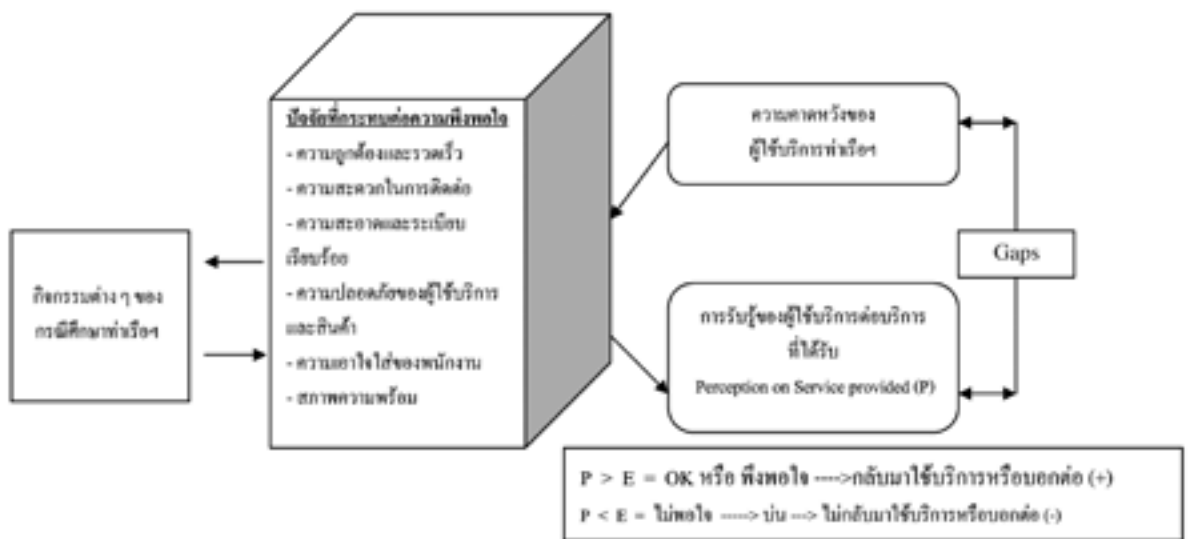
การทบทวนวรรณกรรม

ปกติท่าเรือต่าง ๆ จะมีการประเมินผลการดำเนินงาน โดยการประเมินผลนั้นจะใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริหารของท่าเรือโดยใช้ตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไปจากธุรกิจบริการอื่น ๆ ซึ่งท่าเรือ

ได้ใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการ สำหรับวัตถุประสงค์หลักของรายงานในบทนี้ เพื่อให้ผู้อ่าน หรือผู้ใช้ข้อมูลฉบับนี้สามารถเข้าใจพัฒนาการและทิศทาง ในการพัฒนาบริการของท่าเรือกรณีศึกษา รวมทั้งนำข้อมูล ที่ได้รับจากการศึกษาในบทนี้มาเชื่อมโยงและบูรณาการเข้า กับผลการศึกษาวิจัยเพื่อนำไปใช้ในการทำแผนปฏิบัติการ จากการศึกษาพบว่า ทั้งท่าเรือกรณีศึกษามีจุดแข็งและ จุดอ่อนของตน ทั้งนี้ผู้บริหารของท่าเรือกรณีศึกษาพยายาม หายุทธศาสตร์และวิธีการที่จะปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพ ของการให้บริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมาย อย่างเดียวกัน คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ขณะที่การจัดบริการต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งเรือและผู้ใช้บริการสินค้าพบว่า มีอุปสรรคหรือปัจจัย หลายประการซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ และระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การทำ การสำรวจฯ สามารถสรุปได้ว่าทั้งท่าเรือกรณีศึกษามีทิศทาง หรือแนวโน้มของการพัฒนาในทางที่เป็นบวกหรือมีการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้วิเคราะห์และประเมิน บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าเรือกรณีศึกษา รวมถึงภารกิจและฝ่าย/แผนกต่าง ๆ ของท่าเรือกรณีศึกษา

นอกจากนี้การศึกษานี้ยังมีการวิเคราะห์พันธกิจ วิสัยทัศน์และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและ อุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อที่ท่าเรือกรณีศึกษาสามารถ ที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคและในระดับโลก ตามลำดับ

การศึกษาครั้งนี้จะประเมินแบบจำลองนี้จะเริ่ม พิจารณาในเรื่องของความคาดหวัง (Expectation) ของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ท่าเรือกรณีศึกษาที่ได้จัดให้กับ ผู้ใช้บริการและการรับรู้ (Perception) ของผู้ใช้บริการที่มี ต่อบริการที่ได้รับ โดยในรายงานได้มีการอธิบายเหตุผล หลาย ๆ ประการว่าทำไมจึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ **แบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P Model)** อย่างไรก็ตามเหตุผลหลัก ๆ คือตลอดการศึกษานี้จะมี การใช้แบบจำลองนี้ในการที่จะอธิบายหรือแปลผลการ สสำรวจต่าง ๆ รวมถึงการแสดงรูปภาพต่าง ๆ เพื่อ เปรียบเทียบให้ผู้อ่านได้เห็นความแตกต่าง หรือ GAP ของ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับระดับความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะถูกวัดออกมาในรูปของการให้ความ สำคัญของผู้ใช้บริการ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือกรณีศึกษา

จากความเข้าใจแบบจำลองดังกล่าวข้างต้น จึงได้พัฒนาแบบจำลองสำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือขึ้นมา ตามรูปที่ 1 แสดงให้เห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งจากการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาและการใช้บริการของผู้ใช้บริการเอง เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น บริการเรือ บริการการเงิน บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า เป็นต้น ผู้ใช้บริการจะมีระดับความคาดหวัง (E)ว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว หรือมีความปลอดภัย อย่างไรก็ตามหลังจากที่เข้ามาใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการพบหรือรับรู้ (P) บริการที่ได้รับดีกว่าหรือแย่กว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อไป

ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้การออกแบบขั้นตอนและวิธีการวิจัยนับเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะนอกจากการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัยฯ ที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยลดความผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยแล้วยังช่วยให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจหรือผู้ใช้ผลการวิจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจ มีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ตนเองได้รับว่าผลการสำรวจฯ มีความถูกต้องเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะสำหรับนักวิจัยท่านอื่น ๆ ที่ต้องการใช้งานวิจัยฉบับนี้ในการนำไปอ้างอิงหรือทำการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต

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

1. การใช้กรอบแนวคิด (Conceptual Model) สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นแบบจำลองหลัก ๆ ในการอธิบายทัศนคติ พฤติกรรมของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ (ในแง่มุมมองทั้งผู้ให้บริการและ

ผู้ใช้บริการ)

2. การกำหนดคำถามสำหรับการวิจัย (Research Questions)
3. การกำหนดสมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)
4. การกำหนดขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population & Sampling Procedures)
5. วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล (Data Collection)
6. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Processing & Analysis)
7. การแปลผลและการเขียนรายงาน (Data Interpretation & Reporting)

คำถามสำหรับการสำรวจวิจัย

โดยทั่วไปก่อนการศึกษาวิจัยจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายก่อนว่าทำการศึกษาวิจัยเพื่ออะไร มีการกำหนดเป้าหมายของการศึกษาวิจัยว่าทำไปเพื่ออะไร โดยมีการกำหนดปัญหาสำหรับการวิจัยขึ้นมา หลังจากนั้นก็ทำการออกแบบขั้นตอนหรือกระบวนการวิจัยเพื่อที่จะหาคำตอบสำหรับปัญหาที่เราต้องการรู้ ทั้งนี้นอกจากช่วยให้นักวิจัยมองเห็นภาพหรือรู้เป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้นแล้วยังช่วยให้นักวิจัยสามารถบิบบหรือกำหนดขอบเขตของปัญหาให้อยู่ในรูปของตัวแปรที่สามารถวัดค่าได้

สำหรับโครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษา ฉบับนี้คณะที่ปรึกษาได้กำหนดคำถามสำหรับการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่การทำเรื่องฯ กำหนดไว้ 3 ข้อหลักดังนี้

- อะไรคือระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อกิจกรรมหลัก ๆ ของการทำเรื่องฯ
- อะไรคือระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและคิดว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของตน
- ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อกิจกรรมหลัก ๆ ของการทำเรื่องฯ และ

ระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

สมมติฐานการสำรวจวิจัย

สมมติฐาน (Hypothesis) เป็นโจทย์หรือคำถามที่เราตั้งขึ้นมาเพื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ทั้งนี้สมมติฐานจะช่วยให้ผู้อ่านหรือผู้ใช้ข้อมูลทราบถึงความสัมพันธ์หรือทิศทางของตัวแปร ในการกำหนดสมมติฐานต่าง ๆ จะได้มาจากคำถามสำหรับการวิจัย โดยพิจารณาและศึกษาถึงตัวแปรต่าง ๆ ที่มีและนำมาแตกย่อยออกเป็นสมมติฐานเพื่อทำการทดสอบในทางสถิติ เนื่องจากการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาต้องการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการในกลุ่มต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม (เช่น กลุ่มตัวแทนเรือ กลุ่มตัวแทนสินค้า) ซึ่งมีการใช้บริการกับผู้ใช้บริการที่ทำเรือกรณีศึกษา ดังต่อไปนี้คือ

1. การสำรวจความพึงพอใจของบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา
2. การสำรวจความพึงพอใจของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

จากกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นนักวิจัยได้กำหนดสมมติฐานสำหรับแบบสอบถามชุดดังกล่าวข้างต้น ภายหลังจากที่ทำการกำหนดสมมติฐานและทำการเก็บข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แล้วก็จะมีการนำผลลัพธ์ที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าต่าง ๆ ทางสถิติและเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ต่อไป

การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนและประเภทของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษามีจำนวนมากและมีความหลากหลาย การศึกษาครั้งนี้จึงได้นำเอาหลักการทางสถิติแบบอ้างอิงหรือสถิติแบบอุปนัย (Inferential Statistics หรือ Inductive Statistics) มาใช้โดยการสำรวจวิจัยฯ ครั้งนี้จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างเล็ก ๆ ซึ่งตัวอย่างที่เลือกมาสามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ ทั้งนี้ผลการสำรวจที่ได้นี้ สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือสรุปผลไปถึงประชากร

หรือกลุ่มใหญ่ทั้งหมดได้ ขณะที่การสรุปผลหรือการอ้างอิงนั้นจะมีความน่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะหรือวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างว่าสามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้มากหรือน้อยเพียงใด ขณะที่ลักษณะสำคัญของประการหนึ่งของสถิติแบบอ้างอิง ก็คือ การทดสอบทางสถิติเพื่อจะอ้างอิงไปยังประชากรนั้นมีข้อตกลงต่าง ๆ ที่เป็นกฎตายตัว โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับลักษณะการกระจายของกลุ่มประชากร อย่างไรก็ตามรายงานฉบับนี้จะใช้การกระจายแบบโค้งปกติ (Normal Distribution)

การศึกษาครั้งนี้จะทำการสำรวจผู้ใช้บริการเรือ (ได้แก่ บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ) จำนวน 80 ตัวอย่าง และผู้ใช้บริการสินค้า (ได้แก่ ผู้ส่งสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า และผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า) อีกจำนวน 200 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อให้การสำรวจวิจัยฯ มีความเที่ยงตรงถูกต้องและน่าเชื่อถือ การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการกำหนดสัดส่วนของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท รวมทั้งเลือกกลุ่มของผู้ใช้บริการ แต่ละประเภทโดยเฉพาะการเลือกเก็บข้อมูลจะทำโดยสุ่ม (Random) ตามตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเพื่อใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้มาจากเอกสารรายนามของผู้ใช้บริการได้รับความอนุเคราะห์จากการท่าเรือแห่งประเทศไทย สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สมาคมเจ้าของเรือไทย สมาคมตัวแทนเจ้าของเรือกรุงเทพ เป็นต้น

วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล

วิธีการที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการใช้ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยวิธีการที่ใช้ประกอบด้วย 3 วิธีหลัก ๆ ซึ่งจะเป็นการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ดังนี้คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของการท่าเรือฯ ในช่วงปีที่ผ่านมาหรือเอกสารต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับท่าเรือชั้นนำอื่น ๆ ทั่วโลก
2. การใช้แบบสำรวจหรือแบบสอบถาม (Questionnaires)

3. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย 2 วิธีหลัก ๆ คือ

1. การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

- การแจกแบบสอบถามโดยตรง (Face-to-Face Questionnaire)

- การถามคำถามในแบบสอบถามโดยใช้โทรศัพท์ (Telephone Questionnaire)

- การแจกแบบสอบถามโดยส่งทางไปรษณีย์ (Mail Questionnaire)

2. การเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview)

ความสอดคล้องเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

เพื่อให้การสำรวจวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรง สอดคล้องและมีความน่าเชื่อถือในทางสถิติและทางวิชาการ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงได้ออกแบบวิธีการในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การกำหนดกรอบของประชากร การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจทั้งคำถามในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การทำการสำรวจเบื้องต้น (Pre-Testing) การเก็บรวบรวมข้อมูล ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของท่าเรือกรณีศึกษานั้นได้แทนกลุ่มประชากรทั้งหมดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างถูกต้อง

คำถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้จะได้รับการตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและมีความน่าเชื่อถือซึ่งจะช่วย ให้กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังป้องกันข้อผิดพลาดและปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ความคลุมเครือของคำถาม ความถูกต้องของเนื้อหา ความถูกต้องของกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้บริการที่จะมีการสำรวจ เป็นต้น คำถามในแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์จะได้รับการตรวจสอบในเบื้องต้นจากผู้ทรงคุณวุฒิต่าง ๆ

การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จะถูกรวบรวมและมีการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (Statistic Package for Social Science ; SPSS) โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติ โดยจะมีการวัดค่าทางสถิติดังนี้คือ

1. การวัดค่ากลางต่าง ๆ เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) มัชยฐาน (Median) และฐานนิยม (Mode)
2. การวัดความกระจายต่าง ๆ เช่น ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s) หรือความแปรปรวน (s^2) ความเบี่ยงเบนเฉลี่ย (Mean Deviation)
3. การวัดความสัมพันธ์ เช่น Kendall's, Spearman, Pearson Product Moment Correlation เป็นต้น

ภายหลังจากที่มีการจัดรูปแบบในรูปของตารางรูปภาพ ฯลฯ และมีการวิเคราะห์และแปลผลการสำรวจ โดยนักวิจัยจะมีการสรุปผลและจัดข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหรือยกระดับของการให้บริการต่อไป ดังนั้นเพื่อแก้ไขจุดอ่อนของการเก็บข้อมูลนี้ รวมทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการสำรวจฯ ที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยังได้มีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต เป็นต้น และมีการนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และแปลผล ร่วมกับการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ

ข้อจำกัดของการสำรวจวิจัย

ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้คาดว่าอาจจะมีปัญหาอุปสรรคบางประการดังนี้

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

ผลการศึกษา

ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลนี้ นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสอบถามโดยตรงจากผู้ทำแบบสอบถาม โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการทั้งใน ส่วนของผู้ให้บริการด้านเรือ ด้านสินค้า และผู้ประกอบการท่าเรือ พบว่าภายหลังจากที่ได้มีการดำเนินการเก็บข้อมูล มีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จึงทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในแบบสอบถามทุกชุดอีกร้อยละ 20 โดยใช้ทั้งการลงไปสำรวจ

ภาคสนามและการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับในระดับที่น่าพอใจ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านเรือ ได้แก่ บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ 80 ตัวอย่าง และขนาดตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านสินค้า 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 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเรือและด้านสินค้าที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 280 ชุด ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการออกเก็บข้อมูล พบว่ามีแบบสอบถามจำนวนหนึ่งซึ่งอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์ เช่น ลงข้อมูลไม่ครบหรือลงสลับช่อง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องและมีความถูกต้องตามหลักสถิติ การศึกษาครั้งนี้จึงได้ทำการเพิ่มจำนวนแบบสอบถามแต่ละชุดอีก ร้อยละ 20 ทั้งนี้ผลการสำรวจพบว่ามีอัตราการตอบกลับ (Rate of Return) ของผู้ใช้บริการอยู่ที่ร้อยละ 90.7 (305/336) โดยอัตราการตอบกลับนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานได้

การศึกษานี้ได้มีการกำหนดคำถามสำหรับการวิจัยรวมถึงการตั้งสมมติฐานต่าง ๆ เพื่อทดสอบผลการวิจัยที่ได้รับจากการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ได้ทำการอธิบายสรุปผลการสำรวจ และเป็นการนำข้อมูลที่ได้รับจากการ

สำรวจมาแสดงในรูปแบบของกราฟหรือตารางเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจผลการสำรวจได้ง่ายขึ้น โดยรูปภาพเหล่านี้ได้เปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง (GAP) ระหว่างระดับความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการคิดว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ) และระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการรู้สึกต่อกิจกรรมที่มีการให้บริการโดยท่าเรือกรณีศึกษา (การรับรู้ของผู้ใช้บริการภายหลังการใช้บริการ) โดยความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ มากน้อยเพียงไร

จากตารางที่ 2 พบว่าค่า **p-value** ของแต่ละกิจกรรมมีค่าน้อยกว่า **0.05** ดังนั้นจึง ปฏิเสธ **H₀** ที่ระดับนัยสำคัญ **0.05** นั่นคือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง มีความสัมพันธ์กันทุกกิจกรรม ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างมากเช่นกัน คือ การใช้และรักษาร่องน้ำ การให้บริการเรือลากจูง การให้บริการนำจอด การให้บริการ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

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/ผู้สินค้า	- 0.389	0.012
8. การให้บริการการเงิน	0.310	0.049
9. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.215	0.035
10. การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	- 0.348	0.016

การเงิน และการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างน้อย คือการให้บริการเกี่ยวกับการเข้าเทียบและออกจากเทียบ การให้บริการจัดเก็บขยะ การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า และการให้บริการสุขอนามัยและ

สิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 3 พบว่าค่า **p-value** ของแต่ละกิจกรรมมีค่าน้อยกว่า **0.05** ดังนั้นจึง ปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ **0.05** นั่นคือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวังมีความสัมพันธ์กันทุกกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมากและได้รับ

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

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

ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การให้บริการการเงิน การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการ สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม แต่กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังหรือให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แล้วได้รับความพึงพอใจในการให้บริการค่อนข้างน้อย คือ การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้าและการให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ลานเปิดตู้สินค้า

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัท สายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

จากผลการสำรวจพบว่าประเภทของผู้ใช้บริการซึ่งเข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษาโดยจะพบว่าส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทตัวแทนเรือ ร้อยละ 70.5 ซึ่งจัดว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก ๆ ของท่าเรือกรุงเทพ ทั้งนี้จะพบว่าบริษัทเหล่านี้มีโครงสร้างการบริหารที่มีสัดส่วนพอ ๆ กัน โดยมีสัดส่วนของบริษัทที่มีคนไทยเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้บริหารประมาณร้อยละ 34.1 ส่วนบริษัทต่างชาติ มีประมาณร้อยละ 34.1 และสุดท้ายคือเป็นบริษัทร่วมทุนประมาณร้อยละ 31.8 โดยเรือสินค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการจะเป็นเรือบรรทุกตู้สินค้า ร้อยละ 82.1 ซึ่งเข้าเทียบท่าที่บริเวณเขื่อนตะวันออกโดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.4 เข้ามาใช้บริการที่ท่าเรือกรุงเทพเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการรอง ๆ ลงไปจะอยู่ระหว่าง 7 – 10 ปี

ภายหลังการสำรวจระดับความพึงพอใจในการให้บริการเรือพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้ร่อนน้ำ (3.39) ความถูกต้องและความรวดเร็วในการให้บริการเข้าเทียบ-ออกจากเทียบ (3.37) ความถูกต้องและความรวดเร็วของเรือลากจูง (3.29) และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการเรือ (3.21) จากผลการสำรวจ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยลงและเห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษาควรปรับปรุงในเรื่องการตรงต่อเวลาของการจัดเก็บขยะ (2.84) อย่างไรก็ตามเมื่อสอบถามถึงภาพรวมของการให้บริการเรือพบว่าผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจ (3.13)

สำหรับการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกไม่ค่อยพึงพอใจการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงโดยรวม (2.56) โดยผู้ใช้บริการได้สะท้อนให้เห็นปัจจัยที่พวกเขา รู้สึกไม่พึงพอใจอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของเครื่องมือ (2.41) หรือความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (2.50) ระบบบริหารจัดการเครื่องมือทุ่นแรง (2.50) ความถูกต้องและรวดเร็วของการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (2.52) ความพร้อมและเพียงพอของพนักงานที่ให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (2.57) และความสะดวกเมื่อมาติดต่อขอใช้เครื่องมือทุ่นแรง (2.63)

นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจน้อยลงกับการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้าโดยรวม (2.90) โดยสังเกตจากดัชนีวัดความพึงพอใจแต่ละปัจจัยพบว่ามีความค่อนข้างต่ำกว่าปกติ (ต่ำกว่า 3.0) ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละส่วนของบริการในด้านนี้พบว่า ผู้ใช้บริการไม่ค่อยพอใจในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของการให้บริการสถานที่จัดเก็บรักษาสินค้า/ผู้สินค้า (2.76) ระบบการรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บสินค้าอันตราย (2.69) ความสะดวกเมื่อมาติดต่อเพื่อขอใช้บริการการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า (2.63) ระบบการรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาสินค้า/ผู้สินค้า (2.57)

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการการเงินมีการบริการที่ดีและค่อนข้างพึงพอใจ (3.19) กับการให้บริการโดยรวม โดยพวกเขา รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกและสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อยในการติดต่อการเงิน (3.33) ความถูกต้องและรวดเร็วในการคำนวณค่าภาระและให้บริการรับชำระค่าภาระ (3.28) ขณะที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษาควรจะมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการการเงิน เช่น กิริยามารยาท (3.07) และความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการ (3.05)

อย่างไรก็ตามจะพบว่าผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ท่าเรือกรณีศึกษาแจ้งให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้พบว่า

ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับระบบ EDI (3.45) ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมเครื่องเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมาติดต่อ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ส่งไปยังผู้ใช้บริการ (3.32) ขณะที่ประเด็นเกี่ยวกับสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมจัดได้ว่าเป็นประเด็นใหม่ที่ได้รับ ความสนใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมาก โดยท่าเรือกรณีศึกษาตระหนักดีในกิจกรรมเหล่านี้และได้ให้ความสนใจที่จะทำการปรับปรุง ทั้งนี้จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจการให้บริการด้านนี้ (3.18)

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

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

ขณะที่ผลการสำรวจยังพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.95) รองลงมาจะเป็นการให้บริการเรือ (3.81) การให้บริการการเงิน (3.81) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า (3.60) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

(3.51) และการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (3.29) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาภาพรวมของคุณภาพการให้บริการเมื่อเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมา พบว่าผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.2 เห็นว่าการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา ในกิจกรรมด้านต่าง ๆ ดีกว่าเมื่อสองปีที่ผ่านมาเล็กน้อย ขณะที่ผู้ใช้บริการบางส่วน (20.9) เห็นว่าภาพรวมของการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาในปัจจุบันดีกว่ามาก

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษาโดยเปรียบเทียบกับท่าเรือเอกชนในลำน้ำเจ้าพระยา เนื่องจากบริษัทเจ้าของเรือ ผู้เช่าเรือหรือบริษัทตัวแทนเรือมักมีประสบการณ์ในการนำเรือไปเข้าท่าเรือเอกชน ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าท่าเรือเอกชนมีการให้บริการที่ดีกว่าโดยมีสัดส่วนพอ ๆ กันระหว่างผู้ใช้บริการที่เห็นว่าดีกว่ามาก ร้อยละ 30.2 และผู้ใช้บริการที่เห็นว่าดีกว่าเล็กน้อย ร้อยละ 30.2 อย่างไรก็ตาม การสำรวจยังพบอีกว่ามีผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่ง ร้อยละ 20.9 รู้สึกว่าการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษาดีกว่าท่าเรือเอกชนเล็กน้อย และเมื่อถูกถามว่าพวกเขาจะยังคงใช้บริการกับท่าเรือกรณีศึกษาอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการทั้งหมดตอบว่าจะยังคงใช้บริการต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจและความสำคัญของบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

ผลการสำรวจประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการสินค้า (เช่น ผู้นำเข้า-ส่งออก ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า) ที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเรือกรณีศึกษา จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทผู้นำเข้า (42.6) และบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (41.5) สัดส่วนผู้ส่งออกจะมีการใช้บริการที่ทำเรือกรณีศึกษาค่อนข้างน้อย (11.8) เนื่องจากว่าบริษัทเหล่านี้มักจะใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังพบอีกว่าโครงสร้างบริหารของบริษัทที่เข้ามาใช้บริการที่ทำเรือกรณีศึกษา ซึ่งพบว่า มีผู้ใช้บริการ 2 กลุ่มหลัก คือ บริษัท/ธุรกิจไทย

ร้อยละ 76.6 โดยบริษัทเหล่านี้มีคนไทยเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้บริหาร ขณะที่บริษัทผู้ใช้บริการส่วนน้อยจะเป็นบริษัทต่างชาติและบริษัทร่วมทุน ร้อยละ 14.4 และร้อยละ 9 ตามลำดับ

เมื่อแยกตามประเภทสินค้าที่มีการเข้ามาใช้บริการที่ทำเรือกรณีศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสินค้าส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการที่เขื่อนตะวันออกหรือท่าเรือผู้สินค้า (51.2) ทั้งนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 53.9 เป็นลูกค้าเก่า ซึ่งเคยใช้บริการกับท่าเรือกรณีศึกษามาเป็นเวลายาวนานเกินกว่า 10 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ๆ จะมีระยะเวลาแตกต่างกันออกไป ซึ่งช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการจะอยู่ในช่วงระหว่าง 2 - 10 ปี

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงโดยรวม (2.68) พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ค่อยพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในกิจกรรมนี้มากนัก โดยสามารถสังเกตได้จากค่าที่วัดได้ค่อนข้างต่ำกว่าปกติ (ต่ำกว่า 3.0) ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกเมื่อมาติดต่อขอใช้เครื่องมือทุ่นแรง (2.68) ความพร้อมและเพียงพอของพนักงานที่ให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (2.68) ระบบบริการจัดการเครื่องมือทุ่นแรง (2.67) ความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง (2.62) โดยเฉพาะความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงาน (2.56) และความพร้อมและเพียงพอของเครื่องมือทุ่นแรง (2.57)

นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้าโดยรวม (2.95) ค่าดัชนีที่วัดได้ค่อนข้างต่ำกว่าปกติ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยและกิจกรรมย่อยที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดจะเกี่ยวข้องกับระบบรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บสินค้าอันตราย (3.25) รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาสินค้า/ตู้สินค้า (3.14) อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจลดน้อยลงเกี่ยวกับความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของพนักงานที่ดูแล (2.78) และความ

สะดวกรวดเร็วของขั้นตอนและพิธีการในการรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า (2.93)

และเมื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ลานเปิดตู้สินค้าพบว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการด้านนี้ต่ำกว่าปกติ (2.96) โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละส่วนพบว่า ผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจในการให้บริการรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า (3.03) ระบบการรักษาความปลอดภัยในลานบรรจุ/ลานเปิดตู้สินค้า (2.98) ความเพียงพอและเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ (2.96) ส่วนปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ลานเปิดตู้สินค้า (2.80)

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจการให้บริการการเงินโดยรวมของท่าเรือกรุงเทพ (3.34) โดยพิจารณาจากภาพรวมที่วัดได้พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจกับความสะดวก ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ค่อนข้างมาก (3.52) ส่วนประเด็นที่เกี่ยวกับพนักงานที่ให้บริการการเงิน การสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พอใจกับการให้บริการของพนักงานเหล่านี้ ขณะที่เรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนและพิธีการชำระค่าภาระต่าง ๆ ความรวดเร็วในการคิดคำนวณค่าภาระเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด (3.20 และ 3.26 ตามลำดับ)

และเมื่อพิจารณาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำเรือกรุงเทพได้จัดไว้ให้พบว่า

ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจกับระบบเครือข่าย EDI (3.47) รวมทั้งยังค่อนข้างพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการซึ่งท่าเรือกรณีศึกษาแจ้งไปยังผู้ใช้บริการต่าง ๆ (3.24) นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและสุขอนามัยในเขตบริเวณท่าเรือกรณีศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความรู้สึกปกติ (3.04) กับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

การสำรวจพบว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด และกิจกรรมใดที่พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยจะช่วยให้ท่าเรือกรณีศึกษาใช้ความพยายามและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยเรียงลำดับตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุดดังต่อไปนี้คือ 1) การให้บริการการเงิน 2) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ลานเปิดตู้สินค้า 4) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า 5) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม 6) การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง

นอกจากนี้ยังได้ทำการสำรวจว่ากิจกรรมใดบ้างที่ผู้ใช้บริการคิดว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของพวกเขา เพื่อที่จะเน้นทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับพวกเขา โดยเรียงลำดับจากสำคัญมากที่สุดไปยังสำคัญน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้คือ 1) การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง 2) การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า 3) การให้บริการพื้นที่ลานบรรจุ/ลานเปิดตู้สินค้า 4) การให้บริการการเงิน 5) การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ขณะที่ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับ 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 แต่เมื่อถูกถามว่าพวกเขายังคงจะใช้บริการกับท่าเรือกรณีศึกษาอีกหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 94.5 ตอบว่าจะยังคงใช้บริการต่อไป ขณะที่ผู้ใช้บริการส่วนน้อยร้อยละ 5.5 คิดว่าจะไม่ใช้บริการอีกเนื่องจากสาเหตุหลายประการ อาทิ การย้ายฐานการผลิตไปตั้งภาคตะวันออกเฉียงเหนือและไม่มีคำสั่งซื้อจากลูกค้า เป็นต้น

การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจฯ ตามที่ได้มีการแบ่งกลุ่มแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด เพื่อกระจายไปให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการของท่าเรือทั้งหมดทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ท่าเรือกรณีศึกษาเป็นผู้จัดให้บริการ การกำหนดหัวข้อกิจกรรมการให้บริการที่ใช้สำรวจนั้นประกอบด้วยปัจจัยรายละเอียดปลีกย่อยเป็นจำนวนมาก แต่ได้พิจารณาเลือกเฉพาะปัจจัยที่มีความเกี่ยวพันโดยตรงและมีความชัดเจนในการให้บริการเท่านั้น โดยจะมีการวัดค่าออกมาเป็นระดับความพึงพอใจแล้วนำมาเปรียบเทียบกับระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับ หรือเป็นระดับความสำคัญของกิจกรรมนั้น ๆ ต่อลักษณะของธุรกิจของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ถึงกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ใช้บริการยังต้องการให้การท่าเรือฯ ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง พร้อมทั้งยังสามารถเรียงลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่การท่าเรือฯ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม แบบสำรวจฯ ได้สอบถามความพึงพอใจการให้บริการจากผู้บริการต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือมักจะให้ความสำคัญในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรือสินค้าและสินค้าของตนเองมากกว่ากิจกรรมที่ไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับเรือสินค้าหรือสินค้านี้ เนื่องจากว่ากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรือสินค้าและสินค้านั้นถือได้ว่าเป็นธุรกิจหลัก (Core Business) ของตนเอง และจะให้ความสำคัญในการบริการเป็นลำดับแรก ๆ เช่น การให้บริการเรือ การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง และการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า แต่บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือก็ยังมีระดับความพึงพอใจการให้บริการที่ท่าเรือกรณีศึกษาในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าปกติเล็กน้อย นอกจากนี้แล้วบริษัท

สายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือยังเห็นว่าท่าเรือกรณีศึกษา มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการให้บริการที่ดีขึ้น เมื่อเทียบกับการดำเนินงานในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตามบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ ยังมีความต้องการให้ท่าเรือกรณีศึกษาปรับปรุง โดยเฉพาะการให้บริการในกิจกรรมให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง และการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้าเป็นลำดับแรก ๆ ดังนั้นท่าเรือกรณีศึกษาจึงจำเป็นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงการให้บริการทั้ง 2 กิจกรรมดังกล่าวโดยเร็ว เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อีกทางหนึ่งด้วย

การให้บริการแก่บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีต่อท่าเรือกรณีศึกษา

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ใกล้เคียงกับการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา เนื่องจากว่าผู้ใช้บริการทั้ง 2 ส่วนมีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน และมีความเกี่ยวพันกันโดยตรง คือ ผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าจะเป็นลูกค้าของบริษัทสายการเดินเรือ จึงทำให้ต่างฝ่ายต่างมีความต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีเช่นเดียวกัน และมักจะให้ความสำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินค้าของตนเองมากกว่ากิจกรรมบริการอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับสินค้า ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลการสำรวจแบบสอบถามที่ถามบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าจึงมีความคาดหวังสูงที่จะได้รับบริการที่ดีในด้านเครื่องมือทุ่นแรง การบริการพื้นที่ลานบรรจุ/ลานเปิดตู้สินค้า และการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า ซึ่งจากผลการสำรวจฯ พบว่า ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาท่าเรือกรณีศึกษา มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการในทางที่ดีขึ้น และบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้า มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติ อย่างไรก็ตาม ท่าเรือกรณีศึกษาก็ควรดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะกิจกรรมการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง การจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า และการบริการพื้นที่ลานบรรจุ/ลานเปิดตู้

สินค้าเป็นกิจกรรมการให้บริการที่บริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าคาดหวังไว้สูง

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา

ท่าเรือกรณีศึกษาควรเร่งดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกิจกรรมการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งจากการประมวลข้อมูลจากการสัมภาษณ์ขณะทำการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ทำให้ทราบข้อมูลที่ใช้บริการต้องการให้ท่าเรือกรณีศึกษาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขพอสรุปได้ดังนี้

1. ควรจัดหาเครื่องมือทุ่นแรงที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย มีปริมาณเพียงพอไว้คอยให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากกิจกรรมขนสินค้าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการเรือที่เข้าเทียบท่า ให้สามารถขนถ่ายสินค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย และอาจต้องพิจารณาจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอื่น ๆ มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น
2. ควรนำระบบบัตรคิวเข้ามาใช้งานหรือจัดระบบการปฏิบัติงานขนสินค้าของการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงใหม่ให้มีความถูกต้องและเหมาะสม
3. ปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานและควรจัดพนักงานสลับหมุนเวียนกันให้สามารถทำหน้าที่แทนหรือให้บริการแทนกันได้ตลอดเวลาเพื่อให้ความยืดหยุ่นและให้บริการได้ตลอดเวลา อาทิ ไม่มีการหยุดพักในเวลาที่เที่ยงวันหรือการใช้เครื่องมือยกขนสินค้า
4. ควรพิจารณาปรับลดขั้นตอน พิธีการสำหรับการรักษาและรับมอบ และส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้าที่เข้าซ่อและไม่จำเป็นออก และเพิ่มความเข้มงวดด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัยแก่สินค้าในพื้นที่ลานบรรจุ/ลานเปิดตู้สินค้าอยู่ตลอดเวลา
5. ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพดี และจำนวนเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

6. ควรฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในการใช้ควบคุม หรือซ่อมบำรุงเครื่องมือแต่ละชนิด กำหนดแผนการซ่อมบำรุงเครื่องมือยกขนสินค้าทั้งแบบป้องกันและแบบแก้ไข อีกทั้งประยุกต์หลักการบริหารคุณภาพมาใช้ในทีมงาน

7. ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานถึงรูปแบบของธุรกิจการค้า การขนส่ง สภาพการแข่งขัน และการให้บริการของท่าเรือกรณีศึกษา เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญในการทำงานของตนที่มีผลกระทบต่อการค้า การขนส่ง และเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและความตั้งใจในการให้บริการ (Mind of Services) ทุ่มเหตุการณ์ปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงและการให้บริการจัดเก็บรักษา การรับมอบและส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า

8. ควรจัดให้มีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมหรือดูงานการปฏิบัติงานของท่าเรือเอกชนที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อนำวิธีการและแนวทางปฏิบัติงานมาประยุกต์อย่างเหมาะสมในการให้บริการของท่าเรือกรุงเทพ รวมทั้งจัดทำดัชนีชี้วัดและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับผู้นำตลาด (Benchmarking) เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุด (Best Practices) ในการไปสู่ความสำเร็จในการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการ

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ และคณะ. 2539. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2539.

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ และสุมาลี อแคงบุ. 2533. การบริหารท่าเรือ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Window version 10. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ซีเคแอนด์เอส. โฟโตสตุดีโอ.

เบสิค ดีเทล. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2543, 2545.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ และคณะ. วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ท่าเรือแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2547.

ท่าเรือแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปีงบประมาณ 2543, 2544, 2545 และ 2546, 2547

วิเชียร เกตุสิงห์. สถิติวิเคราะห์สำหรับบริการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. 2548. การจัดการธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กเพริทเน็ท.

Bacon, D.R. 2003. "A comparison of approaches to importance-performance analysis International" **Journal of Marketing Research**. 45, 1(quarter) : 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**. 3 rd ed. John Wiley & Sons.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. 1996. **Services Marketing**. McGraw-Hill International.

Zikmund W.G. 1997. **Business Research Methods**. 5th ed. Dryden Press.

