

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือแหลมฉบัง
กับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับอุตสาหกรรม
พาณิชย์นาวีไทยรองรับประชาคมอาเซียน

Developing Service Quality of Laem Chabang Terminal with
Enhancing Competitiveness of Thai Maritime Business for
ASEAN Economic Community

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์*

บทคัดย่อ

ท่าเรือจัดว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออก และการค้าระหว่างประเทศ และเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าโดยลำดับ ขณะที่ความสำคัญในการพัฒนาท่าเรือ ของไทยให้เป็นท่าเรือศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน ของธุรกิจ อุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการตามนโยบาย ของรัฐบาลเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออกเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะท่าเรือจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจคุณภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ในอันที่จะนำไปสู่การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ

การศึกษารั้ครั้งนี้ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ พฤติกรรมผู้บริโภคและทฤษฎีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยได้มีการประยุกต์ ใช้ทฤษฎี GAP Analysis และโมเดล Performance-Importance Analysis เข้ามาใช้ ในการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าเทียบเรือกรณีศึกษา โดยสำรวจผู้ใช้บริการด้านเรือ (บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ) จำนวน 90 บริษัท แต่มีแบบสอบถามส่งกลับมา 85 บริษัทหรือมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 94.4 ผลการ

** DBA in Business Administration, University of South Australia (2004) ปัจจุบันเป็น รองศาสตราจารย์ ประจำคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สำรวจได้ถูกนำมาประมวลผลและการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS ควบคู่กับการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการด้านสินค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในกิจกรรมต่างๆ ของท่าเทียบเรือกรณีศึกษาเกินกว่าระดับมาตรฐานเล็กน้อยแต่ก็ยังอยู่ในระดับที่ต่ำเมื่อเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ขณะที่การศึกษาลักษณะนี้ยังได้จัดข้อเสนอแนะเพื่อช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อยกระดับท่าเทียบเรือกรณีศึกษาในกรุงเทพฯ ให้กลายเป็นท่าเรือระดับโลกในอนาคต

คำสำคัญ : ผู้ใช้บริการ, คุณภาพการบริการ, ความคาดหวัง, การรับรู้, ท่าเรือ

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.

The study initially reviews the literature related to customer satisfaction and consumer behaviors. It applies SERVQUAL and Performance-Importance Analysis for analyzing and evaluating customers' attitudes and behaviors. The customers cover cargo sides (i.e. importers, exporters and freight forwarding companies). The 90 questionnaires are distributed to customers, 85 sampling returned with response rate is at 94.4 percent. The result shows that customers are satisfied overall service quality over the average point. However, the satisfied value is more than the customers' expectation level. It also provides recommendations based on research findings for improving and enhancing higher quality of services to become a hub port of ASEAN countries and world class port in near future.

Keywords : Customer, Satisfaction, Expectation, Perception, Port.

บทนำ

ท่าเรือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทที่สำคัญสำหรับธุรกิจการนำเข้า-ส่งออก และการค้าระหว่างประเทศ และเป็นกลไกที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) และฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาไปสู่ความเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของ ธุรกิจและอุตสาหกรรมการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการดำเนินการตามนโยบายของ รัฐบาลในการสนับสนุนและส่งเสริมการส่งออกและการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ของประเทศ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองนโยบายหลักของประเทศ ท่าเรือต่างๆ ได้กำหนดแผน กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการตามกรอบยุทธศาสตร์ของรัฐบาล อาทิเช่น การพัฒนาท่าเรือไทย ให้เป็น Gateway ศูนย์ภูมิภาค การพัฒนาศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้า การพัฒนารูปแบบ การขนส่งไปสู่การขนส่งทางน้ำและระบบราง การพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ด้านโลจิสติกส์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการที่ท่าเรือจะบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น จำเป็นต้องมีการทำงานที่เน้นเป้าหมายเป็นหลัก นอกจากนั้นต้องจัดให้มีระบบและกระบวนการในการ วัดผลหรือประเมินผลที่ดีเยี่ยมโดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงิน และไม่เกี่ยวข้องกับด้านการเงิน นอกจากนี้สิ่งหนึ่งที่สะท้อนถึงผลผลิตภาพของท่าเรือต่างๆ ได้อย่างดี คือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งดำเนินการโดยผ่านการสำรวจ ความพึงพอใจจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติงานและการให้บริการของท่าเทียบเรือ กรณีศึกษาในท่าเรือแหลมฉบัง ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ท่าเรือต่างๆ วางนโยบายและกำหนด แผนปฏิบัติการ ซึ่งจะยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้น รวมทั้งสร้างความ ได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

ขณะที่ท่าเรือต่างๆ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารและประกอบการ โดยมุ่งเน้น การให้บริการ แก่ผู้ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ขณะที่ลักษณะ การดำเนินงานของท่าเทียบเรือ นั้นมีความจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ อยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและเรือสินค้าโดยตรง ดังนั้นท่าเทียบเรือ กรณีศึกษาจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในทุกๆ ด้าน อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ธุรกิจการนำเข้า-ส่งออก มีการเจริญเติบโต สามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้ อันจะนำมาซึ่งความมั่นคงแก่ระบบเศรษฐกิจโดยรวม ของประเทศและภูมิภาค

ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นจุดศูนย์กลางของกลุ่มประเทศอาเซียน เนื่องจากสภาพทำเล ที่ตั้งของประเทศอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่จะสามารถขนส่งสินค้าทางทะเลไปยังประเทศต่างๆ

ในภูมิภาคอินโดจีน และภูมิภาคอื่นทั่วโลกได้เป็นอย่างดีโดยพบว่า การขนส่งระหว่างประเทศ มีสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการที่รัฐบาลมีนโยบายจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area - FTA) การเพิ่มบทบาทความเป็นผู้นำในภูมิภาค และการรวมเป็นภาคี ในเวทีการค้าและความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น APEC ASEM BIMSTEC และ GMS ทำให้การค้าระหว่างประเทศของไทยเติบโตขึ้น เป็นผลให้ความต้องการบริการขนส่งสินค้าเติบโตตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการที่คณะกรรมการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบแห่งชาติได้วางเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสู่ประตูการค้ากลุ่มประเทศอาเซียน (Gateway of ASEAN)

ด้านการขนส่งสินค้าภาครัฐ โดยเฉพาะท่าเทียบเรือกรณีศึกษาในพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบังซึ่งเป็นหน่วยงานร่วมทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับนโยบายดังกล่าวเพื่อเตรียมพร้อมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการและผู้ประกอบการขนส่ง เนื่องจากการค้าในโลกยุคใหม่ไม่ได้มุ่งความได้เปรียบด้านคุณภาพและราคาเท่านั้น แต่ความประหยัด ความสะดวกรวดเร็ว ความคล่องตัวและความปลอดภัยในการให้บริการการขนส่งกำลังกลายเป็นประเด็นหลักในการแข่งขันของธุรกิจยุคใหม่ ซึ่งอุตสาหกรรมการขนส่งทางทะเลนับเป็นสาขาหนึ่งที่มีความสำคัญต่อกิจกรรมเศรษฐกิจโลก เนื่องจากเป็นเส้นทางขนส่งหนึ่งที่มีอัตราการให้บริการที่สูงที่สุด มีอัตราค่าขนส่งถูกและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการขนส่งได้คราวละมากๆ ทำให้ท่าเทียบเรือกรณีศึกษาต้องพยายามที่จะพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของท่าเรือให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของท่าน้ำเทียบเรือกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ของท่าเทียบเรือกรณีศึกษา รวมทั้งเพื่อทราบปัญหาในการให้บริการต่างๆ นอกจากนี้ผลการศึกษายังช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

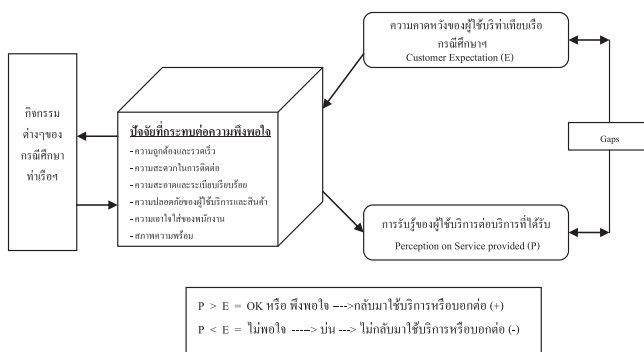
บททวนวรรณกรรม

ปกติท่าเรือต่างๆ จะมีการประเมินผลการดำเนินงานโดยการประเมินผลนี้จะใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริหารของท่าเรือโดยใช้ตัวแปรที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไปจากธุรกิจบริการอื่นๆ ซึ่งท่าเรือได้ใช้วิธีวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการ สำหรับวัตถุประสงค์หลักของการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าใจพัฒนาการและทิศทางการพัฒนากิจการของท่าเทียบเรือกรณีศึกษา รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาเชื่อมโยงและบูรณาการเข้ากับผลการศึกษาวิจัย

เพื่อนำไปใช้ในการทำแผนปฏิบัติการ จากการศึกษาพบว่า ทั้งทำเทียบเรือกรณีศึกษา มีจุดแข็งและจุดอ่อนของคน ทั้งนี้ผู้บริหารของทำเทียบเรือกรณีศึกษาพยายามหายุทธศาสตร์ และวิธีการที่จะปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพของการให้บริการที่จัดให้กับผู้ให้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

การจัดบริการต่างๆ ให้กับผู้ให้บริการทั้งเรือและผู้ให้บริการสินค้าพบว่ามีอุปสรรค หรือปัจจัยหลายประการซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและระดับของความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ ทั้งนี้การทำการสำรวจฯ สามารถสรุปได้ว่าทำเทียบเรือกรณีศึกษามีทิศทาง หรือแนวโน้มของการพัฒนาในทางที่เป็นบวกหรือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์ และประเมิน บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของทำเทียบเรือกรณีศึกษา รวมถึงภารกิจ และฝ่าย/แผนกต่างๆ ของทำเทียบเรือกรณีศึกษานอกจากนี้การศึกษาครั้งนี้ยังมีการวิเคราะห์ พันธกิจ วิสัยทัศน์และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อที่ทำเทียบเรือกรณีศึกษาสามารถที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคและในระดับโลก ตามลำดับ

การศึกษาครั้งนี้จะประเมินแบบจำลองโดยจะเริ่มพิจารณาในเรื่องของความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ให้บริการที่มีต่อบริการที่ทำเทียบเรือกรณีศึกษาได้จัดให้กับผู้ให้บริการ และการรับรู้ (Perception) ของผู้ให้บริการที่มีต่อบริการที่ได้รับ โดยได้มีการอธิบายเหตุผลหลายๆ ประการว่าทำไมจึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ แบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P Model) อย่างไรก็ดีตามเหตุผลหลักๆ คือตลอดการศึกษาจะมีการใช้แบบจำลองนี้ ในการที่จะอธิบายหรือแปลผลการสำรวจต่างๆ รวมถึงการแสดงรูปภาพต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบให้ผู้อ่านได้เห็นความแตกต่าง หรือ GAP ของระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ กับระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการซึ่งจะถูกวัดออกมาในรูปของการให้ความสำคัญของผู้ให้บริการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการทำเทียบเรือกรณีศึกษา

จากความเข้าใจแบบจำลองดังกล่าวข้างต้น จึงได้พัฒนาแบบจำลองสำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือกรณีศึกษาขึ้นมา ตามภาพที่ 1 แสดงให้เห็นปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งจากการให้บริการของท่าเทียบเรือกรณีศึกษาและการใช้บริการของผู้ใช้บริการเอง เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการในกิจกรรมต่างๆ เช่น บริการเรือ บริการการเงิน บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า เป็นต้น ผู้ใช้บริการจะมีระดับความคาดหวัง (E)ว่าจะได้รับการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วหรือมีความปลอดภัย อย่างไรก็ตามหลังจากที่เข้ามาใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการพบหรือรับรู้ (P) บริการที่ได้รับดีกว่าหรือแย่กว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้ การออกแบบขั้นตอนและวิธีการวิจัยนับเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะนอกจากการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัยๆ ที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยลดความผิดพลาดต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยแล้วยังช่วยให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจหรือผู้ใช้ผลการวิจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจ มีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ตนเองได้รับว่าผลการสำรวจฯ มีความถูกต้อง เทียบตรงและน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะสำหรับนักวิจัยท่านอื่นๆ ที่ต้องการใช้งานวิจัยฉบับนี้ในการนำไปอ้างอิงหรือทำการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต

ดังนั้น การดำเนินการศึกษานี้จะให้ความสำคัญมากในเรื่องของขั้นตอนและกระบวนการสำรวจวิจัย โดยขั้นตอนต่างๆ เหล่านี้ได้อ้างอิงมาจากนักวิจัยที่มีชื่อเสียงหลายท่าน (Sekaran, 2000: 185; Zikmund, 1997: 87) โดยรายงานสำรวจวิจัยฯ ครั้งนี้ได้มีการออกแบบกระบวนการสำรวจวิจัยออกเป็น 7 ขั้นตอนหลัก ดังนี้คือ การใช้กรอบแนวคิด (Conceptual Model) สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นแบบจำลองหลักๆ ในการอธิบายทัศนคติ พฤติกรรมของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ (ในแง่มุมมองของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ) การกำหนดคำถามสำหรับการวิจัย การกำหนดสมมติฐานการวิจัย การกำหนดขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผลและการเขียนรายงาน

คำถามสำหรับการสำรวจวิจัย

โดยทั่วไปก่อนการศึกษาวิจัยจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายก่อนว่าทำการศึกษาวิจัยเพื่ออะไรโดยมีการกำหนดปัญหาสำหรับการวิจัยขึ้นมา หลังจากนั้นก็ทำการออกแบบขั้นตอนหรือกระบวนการวิจัยเพื่อที่จะหาคำตอบสำหรับปัญหาที่เราต้องการรู้

ทั้งนี้นอกจากช่วยให้ นักวิจัยมองเห็นภาพหรือรู้เป้าหมาย ที่ชัดเจนมากขึ้นแล้ว ยังช่วยให้นักวิจัยสามารถบิบบหรือกำหนดขอบเขตของปัญหาให้อยู่ในรูปของตัวแปรที่สามารถวัดค่าได้ สำหรับโครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ท่าเทียบเรือรถจักรยานยนต์ จบับนี้ นักวิจัยได้กำหนดคำถามสำหรับการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ทำเทียบเรือกำหนดไว้ 3 ข้อหลักดังนี้

- อะไรคือระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อกิจกรรมหลักๆ ของท่าเทียบเรือ
- อะไรคือระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและคิดว่ามีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของตน
- ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อกิจกรรมหลักๆ ของท่าเทียบเรือและระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานเป็นโจทย์หรือคำถามที่เราตั้งขึ้นมาเพื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ทั้งนี้สมมุติฐานจะช่วยให้ผู้อ่านหรือผู้ใช้ข้อมูลทราบถึงความสัมพันธ์หรือทิศทางของตัวแปรในการกำหนดสมมุติฐานต่างๆ จะได้มาจากคำถามสำหรับการวิจัย โดยพิจารณาและศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่มีและนำมาแตกย่อยออกเป็นสมมุติฐานเพื่อทำการทดสอบในทางสถิติ เนื่องจากการให้บริการของท่าเทียบเรือรถจักรยานยนต์ต้องการสำรวจระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการในกิจกรรมต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมกิจกรรมเป้าหมายดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้ได้ทดสอบสมมุติฐานในกิจกรรมดังต่อไปนี้ คือ

- A1 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการเรือ (อาทิ เข้าเทียบ-ออกเทียบ น้ำจืดและเก็บขยะเป็นต้น)
- A2 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง
- A3 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ – ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า
- A4 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการการเงิน
- A5 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- A6 = มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญในการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

จากกิจกรรมดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นจึงได้กำหนดสมมุติฐานโดยหลังจากที่ทำการกำหนดสมมุติฐานและทำการเก็บข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์แล้วก็จะมีการนำผลลัพธ์ที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าต่างๆทางสถิติและเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ต่อไป

การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนและประเภทของผู้ใช้บริการของท่าเทียบเรือกรณีศึกษาจำนวนมากและมีความหลากหลาย การศึกษาครั้งนี้จึงได้นำเอาหลักการทางสถิติแบบอ้างอิงหรือสถิติแบบอุปนัย (Inferential Statistics หรือ Inductive Statistics) มาใช้โดยการสำรวจวิจัยฯ ครั้งนี้ จะเป็นการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเล็กซึ่งตัวอย่างที่เลือกมาสามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ ทั้งนี้ผลการสำรวจที่ได้นี้ สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือสรุปผลไปถึงประชากรหรือกลุ่มใหญ่ทั้งหมดได้ การศึกษาครั้งนี้จะทำการสำรวจผู้ให้บริการเรือ (ได้แก่บริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือ) จำนวน 90 บริษัท แต่มีแบบสอบถามส่งกลับมา 85 บริษัทหรือมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 94.4

ดังนั้นเพื่อให้การสำรวจวิจัยมีความเที่ยงตรงถูกต้องและน่าเชื่อถือ การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการกำหนดสัดส่วนของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท รวมทั้งเลือกกลุ่มของผู้ให้บริการแต่ละประเภทโดยเฉพาะการเลือกเก็บข้อมูลจะทำโดยสุ่ม (Random) ตามตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเพื่อใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้มาจากเอกสารรายนามของผู้ให้บริการได้รับความอนุเคราะห์จากท่าเทียบเรือกรณีศึกษาแห่งประเทศไทย สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สมาคมเจ้าของเรือไทย สมาคมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า เป็นต้น

วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล

วิธีการที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการใช้ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิโดยวิธีการที่ใช้ประกอบด้วย 2 วิธีหลักๆ ซึ่งจะเป็นการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้คือ

การศึกษาค้นครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย 2 วิธีหลักๆ คือ

1. การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)
 - การแจกแบบสอบถามโดยตรง (Face-to-Face Questionnaire)
 - การถามคำถามในแบบสอบถามโดยใช้โทรศัพท์ (Telephone Questionnaire)
 - การแจกแบบสอบถามโดยส่งทางไปรษณีย์ (Mail Questionnaire)
2. การเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์ (In-Depth Interview)

การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่างจะถูกรวบรวมและมีการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (SPSS) โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติ โดยจะมีการวัดค่าทางสถิติดังนี้คือ

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

ภายหลังจากที่มีการจัดรูปแบบในรูปของตาราง รูปภาพ ฯลฯ และมีการวิเคราะห์และแปลผลการสำรวจ โดยนักวิจัยจะมีการสรุปผลและจัดข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหรือยกระดับของการให้บริการต่อไป ดังนั้นเพื่อแก้ไขจุดอ่อนของการเก็บข้อมูลนี้ รวมทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการสำรวจที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้ยังได้มีการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตเป็นต้น และมีการนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และแปลผลร่วมกับการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการศึกษา

ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลนี้ นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสอบถามโดยตรงจากผู้ทำแบบสอบถาม โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้ให้บริการด้านสินค้าซึ่งจะครอบคลุมผู้นำเข้า-ส่งออก ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ตัวแทนออกของ โดยใช้ทั้งการลงไปสำรวจภาคสนามและการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เพื่อให้ได้อัตราการตอบกลับในระดับที่น่าพอใจ มีการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้ให้บริการด้านสินค้า รวมทั้งได้ทำการทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามขนาดของธุรกิจจำนวน 30 ราย จำนวนการตอบกลับของแบบสอบถามของการสำรวจครั้งนี้สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แบบสอบถาม	จำนวนที่แจกจริง (ชุด)	จำนวนที่ได้รับคืน (ชุด)	ร้อยละที่ตอบกลับ
ผู้ให้บริการ	90	85	94.4

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเรื่องที่มีต่อการให้บริการของท่าเทียบเรือกรณีศึกษา ผลการสำรวจ พบว่ามีอัตราการตอบกลับ (Rate of Return) ของผู้ให้บริการอยู่ที่ร้อยละ 94.4 (85/90) โดยอัตราการตอบกลับนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานได้

การศึกษาครั้งนี้ได้มีการกำหนดคำถามสำหรับการวิจัยรวมถึงการตั้งสมมติฐานต่างๆ เพื่อทดสอบผลการวิจัยที่ได้รับจากการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ได้ทำการอธิบายสรุปผลการสำรวจ และเป็นการนำข้อมูลที่ได้รับการสำรวจมาแสดงในรูปแบบของกราฟหรือตารางเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจผลการสำรวจได้ง่ายขึ้น โดยรูปภาพเหล่านี้ได้เปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง (GAP) ระหว่างระดับความสำคัญของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการคิดว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (ความคาดหวังของผู้ให้บริการ) และระดับความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการรู้สึกต่อกิจกรรมที่มีการให้บริการ โดยท่าเทียบเรือกรณีศึกษา (การรับรู้ของผู้ใช้บริการภายหลังการให้บริการ) โดยความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะแสดงให้เห็นทราบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมนั้นๆ มากน้อยเพียงไร

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญของผู้ใช้บริการที่มีต่อท่าเทียบเรือ

กิจกรรม	Spearman Correlation	p-value
1. การให้บริการด้านเรือ	0.189	.015
2. การให้บริการการเงิน	-0.101	.045
3. การให้บริการระบบสาธารณูปโภค	-0.388	.000
4. การให้บริการประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร	-0.056	.043
5. การให้บริการสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	-0.031	.693

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสำคัญในกิจกรรมของบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือแหลมฉบังพบว่า

เมื่อพิจารณาค่า **p-value** ของแต่ละกิจกรรมพบว่า มีบางกิจกรรมที่มีค่าน้อยกว่า **0.05** ซึ่ง ปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ **0.05** อาทิ การให้บริการระบบสาธารณูปโภค นั้นคือระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินค้าและระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการด้านสินค้าคาดหวัง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญเมื่อพิจารณาประกอบกับค่าสหสัมพันธ์จะพบว่าในเรื่องของการให้บริการระบบสาธารณูปโภค มีค่าเป็นลบ นั่นคือ มีความสัมพันธ์กันระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจแต่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังไว้ค่อนข้างสูงแต่ได้รับความพึงพอใจในระดับที่ค่อนข้างต่ำ เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตามกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังไว้สูงและก็ค่อนข้างได้รับความพึงพอใจ คือเรื่อง ของการให้บริการด้านเรือ มีค่าสหสัมพันธ์เป็นบวก นั่นคือระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียว

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อท่าเทียบเรือรถจักรยานยนต์

ผลสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นบริษัทตัวแทนเรือร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ บริษัทสายการเดินเรือ ร้อยละ 40.2 และสุดท้ายคือ บริษัทผู้เช่าเรือ ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าบริษัทตัวแทนเรือจัดว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลักของท่าเทียบเรือแหลมฉบังและมีจำนวนมากกว่าบริษัทสายการเดินเรือ เนื่องจากบริษัทสายการเดินเรือขนาดใหญ่ในประเทศไทยมีจำนวนไม่มาก ขณะที่บริษัทสายการเดินเรือต่างชาตินานาชาติ เช่น บริษัท มิตซูชิ โอเอสเค ฯลฯ จำกัด เป็นต้น นิยมตั้งบริษัทตัวแทนเรือเพื่อติดต่อประสานงานและดูแลเรือสินค้าที่จะเข้า-ออก ณ ท่าเรือแหลมฉบัง นอกจากนี้พบว่าบริษัทสายการเดินเรือต่างต้องการมีอาชีพในการบริหารจัดการเรือสินค้าของตน เนื่องจากบริษัทตัวแทนเรือจะมีประสบการณ์และความชำนาญในด้านการเข้า-ออกของเรือและพิธีการต่างๆ ได้ดีกว่าบริษัทสายการเดินเรือ ทั้งนี้การที่บริษัทสายการเดินเรือให้ตัวแทนเรือปฏิบัติงานแทนนั้นทำให้มีต้นทุนลดลงและทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า อีกทั้งบริษัทสายการเดินเรือก็สามารถไปบริหารจัดการด้านอื่นๆ ที่ตนเองมีความถนัดมากกว่า และ

อีกกลุ่มหนึ่งคือผู้เช่าเรือที่เข้ามาใช้บริการท่าเทียบเรือผู้สินค้าแหลมฉบังมีค่อนข้างน้อย เนื่องจากประเภทรถสินค้าส่วนใหญ่ของประเทศไทยเป็นสินค้าผู้และมีการเช่าเรือปลายทางที่แน่นอนและมีสายการเดินเรือประจำเส้นทางหลายสาย ขณะที่การเช่าเรือ

มักจะใช้กับสินค้าเทกองและมีเส้นทางเฉพาะเมืองท่าผลสำรวจพบว่าข้อมูลข้างต้นค่อนข้างสอดคล้องกับสภาพธุรกิจในปัจจุบันของกลุ่มผู้ให้บริการของท่าเทียบเรือแหลมฉบัง โดยเมื่อพิจารณาจากจำนวนและประเภทของรายชื่อผู้ให้บริการตลอดหลายปีที่ผ่านมา (ปี 2550 - ปี 2557) พบว่าผู้ให้บริการที่เข้ามาให้บริการท่าเทียบเรือกรณีศึกษาส่วนใหญ่เป็นบริษัทตัวแทนเรือ อีกทั้งเมื่อเปรียบเทียบระหว่างจำนวนของบริษัทสายการเดินเรือ และ บริษัทต่างชาติ และบริษัทตัวแทนเรือเช่น บริษัท เอ็น วายส์เค จำกัดและ บริษัท มิตรชัย โอเอสเค ลายน์ จำกัด เป็นต้น ที่มีการดำเนินธุรกิจในประเทศไทยพบว่ามีความของบริษัทตัวแทนเรือมากกว่าบริษัทสายการเดินเรือ เนื่องจากจะมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งยังมีความเข้าใจพฤติกรรมการใช้บริการของผู้นำเข้า-ส่งออกชาวไทยเป็นอย่างดีนอกจากนี้ยังมีบริษัทผู้เช่าเรือเข้ามาให้บริการท่าเทียบเรือกรณีศึกษาบ้างแต่ไม่มากนัก ผู้เช่าเรือจะมาใช้บริการที่ท่าเรือแหลมฉบังน้อยมากหรือนานๆ ครั้ง

เมื่อพิจารณาโครงสร้างการบริหารของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 4 ประเภทคือ โครงสร้างการบริหารโดยคนไทย 100% บริษัทร่วมทุน (ไทย 51% และ ต่างชาติ 49%) บริษัทร่วมทุน (ต่างชาติ 51% และ ไทย 49%) และบริษัทต่างชาติ 100% ผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่มีโครงสร้างการบริหารงานโดยบริษัทร่วมทุนที่มีการลงทุนร่วมกันระหว่างคนไทย 51%และชาวต่างชาติ 49% คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 41.8 ผู้ให้บริการอีกส่วนหนึ่งมีโครงสร้างการบริหารแบบร่วมทุน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ค่อนข้างจะมีการลงทุนค่อนข้างสูง แต่จะมีผลตอบแทนในระยะยาว อีกทั้งจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบริษัทต่างชาติ อยู่เป็นประจำ ดังนั้นการร่วมทุนกับบริษัทต่างชาติหรือสายการเดินเรือที่เป็นบริษัทต่างชาติ ดูเหมือนจะเป็นกลยุทธ์การเติบโต (Growth Strategy) ซึ่งเป็นแนวทางที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทร่วมทุนที่เป็นคู่แข่งได้ อย่างไรก็ตาม ก็มีข้อจำกัดบางประการ อาทิ พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ปี 2542 ยังถือว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพสงวนและยังไม่เปิดให้คนต่างชาติเข้ามาลงทุนได้เต็ม 100% รองลงมาคือโครงสร้างการบริหารแบบบริษัทร่วมทุน ระหว่างชาวต่างชาติ 51%และ ชาวไทย 49% คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25.6 และโครงสร้างการบริหารโดยคนไทย 100% หรือคิดเป็นร้อยละ 18.6 และกลุ่มสุดท้ายคือบริษัทที่มีโครงสร้างการบริหารโดยชาวต่างชาติ 100% หรือคิดเป็นร้อยละ 14.0 โดยมีบริษัทสายการเดินเรือข้ามชาติหลายประเทศเข้ามาลงทุนจัดตั้งบริษัทตัวแทนเรือเพื่อให้ช่วยบริหารจัดการธุรกิจต่างๆ เมื่อเรือสินค้าของตนเข้ามาเทียบท่าในประเทศไทย เช่น บริษัท เอเวอร์ กรีน มารีน คอร์ปอเรชั่น จำกัด ของประเทศไต้หวัน

หรือบริษัท เอ็น วาย เค ซิปป์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัดของประเทศไทย เป็นต้น

การสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการด้านเรือที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการท่าเทียบเรือสินค้า โดยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือร้อยละ 86.1 เป็นผู้ให้บริการหรือลูกค้ารายเก่าที่เคยใช้บริการกับท่าเรือแหลมฉบังมาเป็นเวลานานเกินกว่า 3 ขึ้นไป โดยจำแนกเป็นผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการเกิน 7 หรือคิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 5-7 ปีหรือคิดเป็นร้อยละ 16.3 และระหว่าง 3-5 ปีหรือคิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม การศึกษาพบว่ามีกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าเทียบเรือด้วย โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6 และกลุ่มที่ใช้บริการมาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนน้อยมากหรือคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จากผลการศึกษาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการมักจะเป็นกลุ่มลูกค้าเก่าที่รู้จักและมีความคุ้นเคยกับระบบหรือรูปแบบของการให้บริการที่ทำเรือแหลมฉบังเป็นอย่างดี ดังนั้น ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ก็จะรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สะท้อนถึงความภักดี (Royalty) และความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการในระดับหนึ่งของการท่าเทียบเรือสินค้า ทั้งนี้ผลสำรวจชี้ให้เห็นว่าท่าเรือแหลมฉบังจำเป็นต้องกำหนดส่วนแบ่งตลาดและวางตำแหน่งของการให้บริการใหม่ รวมทั้งนำเอาโปรแกรมการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management – CRM) เข้ามาประยุกต์ใช้

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังได้ทำการแบ่งตามประเภทของการให้บริการออกเป็น 7 กิจกรรมหลัก ดังนี้

1. การให้บริการเรือ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการเรือของท่าเทียบเรือแหลมฉบังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจกับภาพรวมของการให้บริการเรือสูงกว่าระดับปกติเล็กน้อย (3.60) ผลสำรวจสะท้อนถึงความพึงพอใจภาพรวมของการให้บริการเรือในระดับที่ค่อนข้างดี ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยบริการย่อย ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพอใจกับทุกปัจจัย หรือปกติเมื่อเข้ามาติดต่อขอใช้บริการเรือ อาทิเช่น ความปลอดภัยของเรือสินค้าในขณะที่เทียบท่า (3.84) รองลงมาคือ ความถูกต้องและรวดเร็วในการวางแผนการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า/ตู้สินค้าและระบบการจัดการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า/ตู้สินค้าที่มีประสิทธิภาพ (3.67) และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเรือ ก็มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับปกติทุกปัจจัย คือ ความสะดวกในการติดต่อขอทราบกำหนดการเรือเทียบท่า (3.58) ความเอาใจใส่

และกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการ (3.56) ทักษะของพนักงานที่ให้บริการ (3.51) และการแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ (3.35) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวกับการให้บริการเรือซึ่งจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ได้แก่ การแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ (3.35) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกิจกรรมย่อยอื่นๆ แต่ก็ยังถือว่าอยู่ในระดับปกติ เนื่องจากมีพนักงานบางส่วนที่มีคุณภาพการให้บริการไม่ด้นัก ซึ่งไม่คิดจะช่วยเหลือผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาเพียงแต่ทำงานไปตามหน้าที่รับผิดชอบ ยังขาดใจรักบริการ (Service-Minded) เป็นต้น รองลงมาคือ ทักษะของพนักงานที่ให้บริการ (3.51) ประเด็นปัญหาข้างต้นส่วนใหญ่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของคนหรือของพนักงานที่ให้บริการว่ามีใจรักบริการหรือไม่ หรือเพียงแค่ว่าทำตามหน้าที่รับผิดชอบที่ได้มอบหมาย เนื่องจากพนักงานที่ให้บริการจะต้องติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงและถือได้ว่าเป็นตัวแทนของท่าเรือแหลมฉบัง ดังนั้นการกระทำใดๆ ของพนักงานเหล่านี้จะสะท้อนความเป็นตัวตนของท่าเรือแหลมฉบังต่อสายตาของผู้ใช้บริการและสาธารณชนทั่วไป ส่วนสาเหตุที่ได้รับจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะเป็นเรื่องบริการซ้ำพนักงานบริการไม่ดี ขาดความกระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ เป็นต้น

ส่วนปัจจัยอื่น ก็ควรที่จะต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเช่นกัน ถึงแม้ว่าจะมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ที่ผู้ให้บริการค่อนข้างพึงพอใจก็ตาม แต่ก็ควรพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป อาทิเช่น ความปลอดภัยของเรือสินค้าในขณะเทียบท่า (3.84) ความถูกต้องและรวดเร็วในการวางแผนการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า / ตู้สินค้าและระบบการจัดการบรรทุกและขนถ่ายสินค้า / ตู้สินค้าที่มีประสิทธิภาพ (3.67)

2. การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง

ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการมีความระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่เทียบเรือกรณีศึกษาที่มีต่อการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงในภาพรวมของท่าเรือแหลมฉบัง อยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานเล็กน้อย (ระดับปกติเท่ากับ 3.0) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.49 เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่ควรปรับปรุงก่อนสำหรับการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง ได้แก่ การแก้ไขปัญหของพนักงานที่ให้บริการ (3.26) รองลงมาคือ ทักษะของพนักงานที่ให้บริการ (3.33) ผู้ประกอบการระบุว่าพนักงานที่ให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงของท่าเรือแหลมฉบังค่อนข้างไม่ค่อยเอาใจใส่ช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเท่าที่ควร และพนักงานที่ให้บริการยังขาดความรู้ความเข้าใจถึงผลกระทบที่จะเกิดกับภาคธุรกิจและความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความล่าช้าและความไม่ยืดหยุ่นในการ

ให้บริการของพนักงานจะส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของตนเองเท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในห่วงโซ่อุปทาน อีกด้วย การไม่เร่งปรับปรุงจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติและความรู้สึกของผู้ใช้บริการอย่างมาก

แม้ว่าพนักงานที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานเก่าที่ทำงานกับท่าเรือแหลมฉบัง มาเป็นเวลายาวนาน ซึ่งถือได้ว่ามีทักษะในการทำงานและการแก้ไขปัญหาที่ดี อีกทั้งปัญหา ส่วนใหญ่ก็มักจะเกิดขึ้นรูปแบบเดิมๆ ผู้ใช้บริการก็ควรจะได้รับบริการที่ดียิ่งๆ ขึ้นไป แต่ผลสำรวจกลับสะท้อนให้เห็นประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับกิจกรรมการให้บริการด้านนี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน เครื่องมือทุนแรง ระบบการบริหารจัดการเครื่องมือทุนแรง เป็นต้น ผู้ใช้บริการระบุว่าพนักงานที่ให้บริการมีการช่วยแก้ปัญหาบ้างแต่ค่อนข้างล่าช้า ขาดความกระตือรือร้นและขาดทักษะในการแก้ปัญหา บ่อยครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะเป็น ปัญหาเชิงระบบ ซึ่งพนักงานที่ให้บริการไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวของพนักงานเอง ซึ่งหลายครั้งทำให้เรือสินค้าเกิดความล่าช้าและลดขีดความสามารถในการแข่งขันของ ผู้ใช้บริการ

ในส่วนปัจจัยการบริการอื่นๆ นั้นถึงแม้ว่าผู้ให้บริการค่อนข้างพึงพอใจ คือ ผู้ใช้ บริการมีความพึงพอใจความสะอาดเมื่อมาติดต่อ รวมทั้งความถูกต้องและรวดเร็วของ การให้บริการ (3.63) รองลงมาคือ ความพร้อมและเพียงพอของเครื่องมือทุนแรง (3.60) และระบบบริหารจัดการของการให้บริการ (3.51) ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของ พนักงาน (3.44) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่และกระตือรือร้น (3.35) ตามลำดับ แต่ก็ควรมี การปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการของท่าเรือ แหลมฉบังต่อไป

3. การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรักษา และรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้าของผู้ประกอบท่าเทียบเรือกรณีศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับภาพรวมของการให้บริการด้านการจัดเก็บรักษาและ รับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้าอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (ระดับปกติเท่ากับ 3.0) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 เมื่อพิจารณาว่าประเด็นใดที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บรักษา และรับมอบ – ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้าที่เป็นปัญหาวิกฤตที่ท่าเทียบเรือจำเป็นต้องรีบปรับปรุง แก้ไขอย่างเร่งด่วนในส่วนท่าเรือแหลมฉบังนี้ ไม่มีปัจจัยใดที่อยู่ในขั้นเข็มนาคนั้น แต่ก็มี บางปัจจัยการบริการที่ถึงแม้ผู้ใช้บริการค่อนข้างพอใจ แต่ก็ยังจำเป็นต้องปรับปรุง

การบริการบางส่วนได้แก่ การดูแลรักษาสินค้าเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย และความพร้อม และจำนวนที่เพียงพอของพนักงานที่ให้บริการ (3.35) ผู้ใช้บริการยังระบุว่าไม่มีสินค้า บางส่วนถูกขโมยหรือสูญหายระหว่างรอการรับมอบ-ส่งมอบสินค้า และจำนวนพนักงาน ที่ให้บริการอาจจะเพียงพอในการฉีกูกค้าไม่มาก แต่ช่วงที่ลูกค้ามากการบริการเครื่องมือทุนแรง จะไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในส่วนปัจจัยอื่นๆ ถึงแม้ผู้ประกอบการค่อนข้างพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของท่าเรือแหลมฉบัง อาทิเช่น ความสะดวกเมื่อมาติดต่อเพื่อขอใช้บริการ (3.67) ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการจัดเก็บรักษาสินค้า/ผู้สินค้า (3.65) และความสะดวก และรวดเร็วในขั้นตอนและพิธีการ รวมทั้งระบบการรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บ รักษาสินค้า/ผู้สินค้า (3.63) ทักษะของพนักงานที่ให้บริการ (3.47) ความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นและการแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ (3.40) ความถูกต้องและรวดเร็ว ในบริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้าแต่ละครั้ง (3.37) แต่ก็ควร ที่จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นไปเรื่อยๆ เพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิมไว้ และเพิ่ม ศักยภาพของท่าเรือแหลมฉบังต่อไปด้วย

4. การให้บริการการเงิน

เมื่อพิจารณาการให้บริการการเงินพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการการเงินที่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ท่าเรือแหลมฉบัง ความพึงพอใจกับภาพรวมของการให้บริการด้านการเงินในระดับสูงกว่าปกติ (3.56) เมื่อพิจารณาว่าปัจจัยใดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด พบว่าผู้ให้บริการค่อนข้าง มีความพึงพอใจกับความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของพนักงานที่ให้บริการมากที่สุด (3.7) ผู้ใช้บริการระบุว่าศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) มีความพร้อมทั้ง อุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการทำให้การติดต่อด้านการเงินดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลานานั่งรอ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการ บริการด้านการเงินมาโดยตลอด รองลงมาคือความสะดวกและความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยภายในสำนักงาน (3.65) โดยผู้ให้บริการระบุว่าสถานที่ที่มามีติดต่อทำธุรกรรม ด้านการเงินมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีการจัดพื้นที่เป็นสัดส่วน มองแล้วสบายตา

เหตุผลที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้คะแนนหรือระบุระดับความพึงพอใจเกินกว่า ระดับปกติเนื่องจากพื้นที่สำหรับการให้บริการด้านการเงินเป็นพื้นที่ที่มีเครื่องปรับอากาศ และมีความสะอาดที่ดีและผู้ใช้บริการเองก็เข้ามาติดต่อที่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จนี้บ่อยครั้ง ทำให้รู้และเข้าใจขั้นตอนและพิธีการในการเข้ามาใช้บริการ อีกทั้งทางศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

ก็ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่คอยให้คำแนะนำให้กับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนและพิธีการในการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วเมื่อเข้ามาใช้บริการ ส่วนปัจจัยการบริการอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการค่อนข้างมีความพึงพอใจ สาเหตุหนึ่งเนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ผู้ใช้บริการเคยมีความพึงพอใจในระดับที่ดีในปีที่ผ่านมา แต่ในปีนี้อ่อนข้างสูงกว่าปีที่ผ่านมา ได้แก่ ภิรียมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ (3.58) และการแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งความสะดวกและรวดเร็วในขั้นตอนและพิธีการในการจ่ายค่าภาระต่างๆ (3.51) ความถูกต้องและความรวดเร็วของการคำนวณค่าภาระและการให้บริการรับชำระค่าภาระ (3.49) ทักษะของพนักงานที่ให้บริการ (3.47) และความเอาใจใส่และกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการ (3.44) ตามลำดับ และถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการด้านการเงิน แต่ทำเรื่องแหลมฉบังก็ควรที่จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการเงินให้ดียิ่งขึ้นไปอีกเช่นเดียวกับด้านอื่นๆ อย่างน้อยก็เพื่อรักษามาตรฐานการบริการ รักษาฐานลูกค้าไว้ และเพิ่มขีดความสามารถในการบริการ

5. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของท่าเรือแหลมฉบัง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับภาพรวมของการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับที่สูงกว่าปกติเล็กน้อย (3.44) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ระบุว่าได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของท่าเรือแหลมฉบังอยู่ตลอดเวลาโดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการรับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ (3.51) มากที่สุด เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว และสามารถตอบสนองได้ทันที ถ้ามีการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขประกาศต่างๆ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง (3.35) คือมีการประกาศแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะมีข่าวสารการบริการต่างๆ และสามารถรับรู้ได้รวดเร็ว และทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตามท่าเรือแหลมฉบังก็ควรต้องปรับปรุงระบบการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วย

6. การให้บริการสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือที่มีต่อระบบสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานท่าเรือแหลมฉบัง พบว่าผู้ใช้บริการ

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อภาพรวมของระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (3.7) ในระดับที่สูงกว่าปกติ เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านของระบบสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจค่อนข้างดีกับการให้บริการด้านนี้ (สังเกตว่าทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับปกติ) โดยผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย เมื่อเข้ามาใช้บริการที่ผู้ประกอบการทำเหียบเรือแหลมฉบัง (3.7) มากที่สุด เนื่องจากมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีและรัดกุม บุคคลภายนอกไม่สามารถเข้าไปได้ และรองลงมาคือความสะอาดสุขอนามัยสิ่งแวดล้อมภายในบริเวณท่าเรือแหลมฉบัง และความเอาใจใส่และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในบริเวณผู้ประกอบการทำเหียบเรือแหลมฉบัง (3.67)

อย่างไรก็ตามพบว่า มีบางปัจจัยที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยและจำเป็นต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือด้านความสะอาด สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมในบริเวณท่าเรือแหลมฉบัง และความเอาใจใส่และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในบริเวณของผู้ประกอบการทำเหียบเรือกรณีศึกษาแหลมฉบัง (3.67) เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยถึงเหตุผลที่ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับระบบสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานซึ่งพึงพอใจแต่ก็น้อยก็ปัจจัยอื่นเนื่องจากผู้ใช้บริการรู้สึกว่าตลอดสองปีที่ผ่านมาสภาพแวดล้อมภายในเขตท่าเรือไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงมากนัก พนักงานที่รับผิดชอบไม่ค่อยใส่ใจเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปลดปล่อยให้รถหัวลากหรือเครื่องมือทุ่นแรงขับเคลื่อนด้วยความรวดเร็วภายในเขตท่าเรือซึ่งมีผู้คนสัญจรไปมา ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ

ขณะที่ผู้ใช้บริการบางส่วนระบุว่าท่าเรือแหลมฉบังมีการนำเอาสินค้า/ ผู้สินค้ามาวางบนผิวถนน ซึ่งทำให้ผิวการจราจรมีความแออัด โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่รถหัวลากหรือรถยนต์ที่สัญจรไปมา โดยเฉพาะในเวลากลางคืน นอกจากนี้ควรพิจารณาเรื่องความปลอดภัยในการทำงานบริเวณท่าเรือแหลมฉบัง เนื่องจากการปฏิบัติงานของเครื่องมือทุ่นแรงในการเคลื่อนย้ายสินค้า/ ผู้สินค้าอาจจะเป็นอันตรายต่อบุคคลหรือรถที่สัญจรไปมา ขณะที่ท่าเรือแหลมฉบังควรใส่ใจและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านระบบสุขอนามัยทั้งภายในสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานและสถานที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ อาทิเช่น สิ่งแวดล้อมบริเวณท่าเรือค่อนข้างไม่ดีเนื่องจากมีควันจากท่อไอเสียจากรถจักรยานยนต์ - รถยนต์มาก การจราจรแออัด ขยะมูลฝอยกระจายอยู่ทั่วไป แสงสว่างและการระบายอากาศภายในคลังสินค้า เป็นต้น

7. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้ประกอบการที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเหียบเรือแหลมฉบัง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับ

ความพึงพอใจต่อภาพรวมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเทียบเรือสูงกว่าระดับปกติ (3.72) โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดและความเรียบร้อยภายในสำนักงาน ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่รองรับผู้ให้บริการ ความทันสมัยและจำนวนที่เพียงพอของเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงานที่ให้บริการ (3.70) รองลงมาคือ ความสะอาดและสุขอนามัยของห้องน้ำของสำนักงานที่มาติดต่อ (3.63) และปัจจัยหลักที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ แต่น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นและต้องมีการปรับปรุงเป็นประการแรก คือ ความสะอาดและสุขอนามัยของห้องน้ำของสำนักงานที่มาติดต่อใช้บริการ ยกตัวอย่างเช่น การปัสสาวะบริเวณข้างตู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งสะท้อนถึงหลักสุขอนามัยและไม่ได้ให้ความใส่ใจกับความรู้สึกของผู้ใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำของท่าเรือแหลมฉบัง

เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านเกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเทียบเรือผู้สินค้าพบว่า พื้นที่รองรับที่เหมาะสมและสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับผู้ให้บริการยังไม่เพียงพอ ทั้งที่ควรปรับปรุงภูมิทัศน์และจัดพื้นที่พัก รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกกับผู้ให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการรู้สึกพอใจและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับหน่วยงาน รวมทั้งกับท่าเรือแหลมฉบังโดยรวม

อย่างไรก็ตามพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ได้สะท้อนทัศนคติของตนที่มีต่อกิจกรรมหลัก โดยกิจกรรมการให้บริการเรือจัดว่ามีความสำคัญมากที่สุดในทัศนคติของผู้ให้บริการ เนื่องจากการเข้าเทียบ-ออกเทียบ การเก็บขยะ การรับน้ำจืดจัดเป็นกิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงสำหรับผู้ให้บริการ อีกทั้งความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการด้านนี้จะช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนในการดำเนินกิจการ

นอกจากนี้ยังมีการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงที่ผู้ให้บริการคิดว่าจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจของตน แม้ว่าการขนถ่ายสินค้าระหว่างเรือสินค้าขึ้น-ลง ณ ท่าเรือ อาจจะใช้เครื่องมือทุ่นแรงของเรือสินค้าในบางส่วน แต่การอำนวยความสะดวกในการขนถ่ายจากเรือไปยังลานจัดเก็บรักษาหรือคลังสินค้าจะช่วยลดต้นทุนและเวลาในการรับมอบ-ส่งมอบได้เป็นอย่างมาก ดังนั้นความถูกต้อง รวดเร็วและความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือทุ่นแรงจะเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมีความคาดหวังอย่างมาก รวมทั้งความสำคัญของการให้บริการจัดเก็บรักษาสินค้า/ ตู้สินค้าและการให้บริการการเงินก็มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตามผลจากการสำรวจได้สะท้อนให้เห็นว่าบางกิจกรรมแม้ว่าจะเป็นประเด็นที่สำคัญและอยู่ในความสนใจของผู้ให้บริการและบุคคลทั่วไป อาทิ การให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม การแก้ปัญหาการให้บริการ

โดยรวม แต่เมื่อเปรียบเทียบกับกิจกรรมหลักอื่นๆ พบว่าผู้ให้บริการค่อนข้างจะให้ความสำคัญต่อกิจกรรมเหล่านี้ค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้กิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการรองลงมาได้แก่ การให้บริการการจัดเก็บภาษีและรับมอบ-ส่งมอบสินค้า/ ผู้สินค้า ซึ่งกิจกรรมนี้จะมีสำคัญต่อผู้ให้บริการด้านสินค้ามากกว่า ขณะที่บริษัทสายการบินเรือและตัวแทนเรือจะเข้าไปเกี่ยวข้องแต่ไม่ค่อยมากเท่ากับบริษัทผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าหรือผู้นำเข้า-ส่งออก นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมการให้บริการการเงิน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการท่าเทียบเรือส่วนใหญ่จะเป็นการทำสัญญาในการให้บริการแก่กัน จึงทำให้มีการบริหารจัดการการเงินเป็นระบบที่แน่นอนอยู่แล้ว และมักจะเป็นกิจกรรมในขั้นตอนสุดท้ายของการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งจึงทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่าการให้บริการการเงินมีความสำคัญน้อยกว่าการปฏิบัติงานของเรือสินค้า ส่วนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งแวดล้อมนั้นจะเกี่ยวข้องทางอ้อมกับการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการด้านเรือ ดังนั้นจึงทำให้ผู้ให้บริการพิจารณาว่ากิจกรรมดังกล่าวมีความสำคัญน้อย

การสำรวจสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังเมื่อเปรียบเทียบกับการให้บริการเมื่อ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ของท่าเรือแหลมฉบัง โดยพบว่าการให้บริการในปัจจุบันดีกว่าเดิมเล็กน้อย ส่วนในแต่ละกิจกรรมการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังนั้น ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการเรือมากกว่าปัจจัยอื่นๆ และพึงพอใจการให้บริการเครื่องมือทุ่นแรงน้อยกว่าปัจจัยอื่นคือมีแต่ในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังเมื่อเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมา พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าท่าเรือแหลมฉบังมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการดีขึ้นโดยส่วนใหญ่เห็นว่ามีทิศทางการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิมเล็กน้อย ทั้งนี้เนื่องจากการที่ท่าเรือแหลมฉบังได้ปรับกลยุทธ์ไปสู่การตลาดเชิงรุกเพื่อเข้าหากลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้นและตอบสนองตามนโยบายรัฐบาลเพื่อสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมส่งออกและจัดบริการแบบครบวงจร โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังคงมีความต้องการใช้ท่าเรือแหลมฉบังต่อไป

ผลการสำรวจยังได้มีการเปรียบเทียบการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบังเทียบกับท่าเรือในอาเซียน (ยกเว้นสิงคโปร์) โดยพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าท่าเรือแหลมฉบังมีบริการที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีกว่าท่าเรืออาเซียนคือผู้ให้บริการร้อยละ 39.5 เห็นว่าท่าเรือแหลมฉบังมีระดับคุณภาพการให้บริการดีกว่าท่าเรืออาเซียนเล็กน้อย และผู้ให้บริการร้อยละ 37.2 เห็นว่าท่าเรืออาเซียนมีคุณภาพการให้บริการดีพอๆ กับท่าเรือแหลมฉบังและสัดส่วนร้อยละ 9.3

คิดว่า การให้บริการของท่าเรือในอาเซียน (ยกเว้นสิงคโปร์) มีคุณภาพการบริการดีกว่าผู้ประกอบการเทียบเรือกรณีศึกษา ณ ท่าเรือแหลมฉบังมาก ตามลำดับ (ยกเว้นสิงคโปร์)

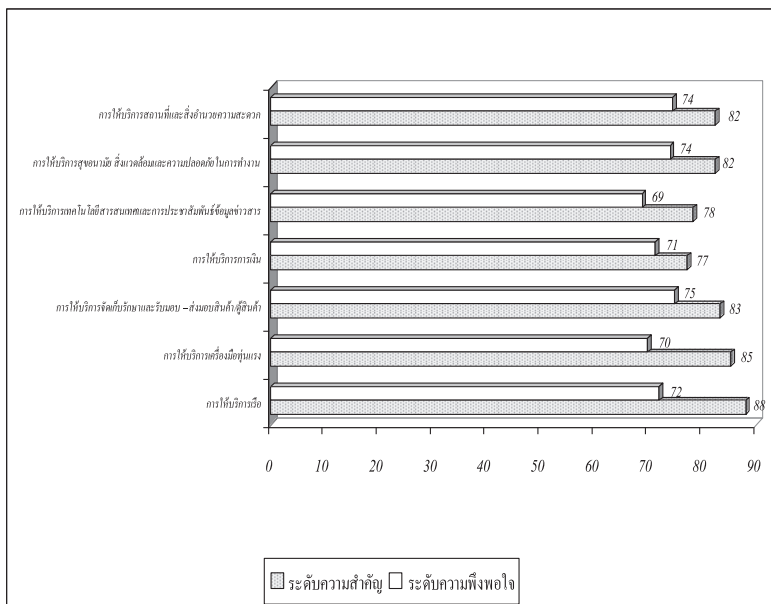
โดยอาจจะมีสาเหตุหลายประการไม่ว่าจะมาจากความคล่องตัวในเรื่องของการแข่งขันที่ค่อนข้างรุนแรงระหว่างท่าเรือในประเทศด้วยกัน ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้ท่าเรือแหลมฉบังจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของตนเองอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง และอาจจะมีสาเหตุมาจากการที่ท่าเรือแหลมฉบังมีความได้เปรียบท่าเรืออาเซียนในด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานและมีตำแหน่งที่ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์กลางการค้าสามารถเชื่อมต่อระบบการคมนาคมขนส่งต่อเนื่องไปยังสถานที่ต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

ตารางที่ 3 GAP ระหว่างระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและระดับความพึงพอใจของบริษัทสายการเดินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแหลมฉบัง

กิจกรรม	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	GAP
1. การให้บริการเรือ	4.40	3.60	0.80
2. การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง	4.26	3.49	0.77
3. การให้บริการจัดเก็บรักษาและรับมอบ – ส่งมอบสินค้า/ผู้สินค้า	4.16	3.74	0.42
4. การให้บริการการเงิน	3.86	3.56	0.30
5. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3.91	3.44	0.47
6. การให้บริการสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	4.12	3.70	0.42
7. การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	3.72	0.40

นอกจากนี้ เมื่อนำระดับความพึงพอใจในการให้บริการมาเปรียบเทียบกับเชิงสถิติกับระดับความสำคัญในการให้บริการ เพื่อที่จะได้ทราบถึงความแตกต่าง GAP ของระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับและความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการคาดว่าจะได้รับ โดยที่ถ้าระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับความสำคัญมากเท่าใด จะแสดงถึงระดับความจำเป็นที่ผู้ใช้บริการควรจะต้องเร่งดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงการให้บริการเร็วมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น ทำให้ทราบได้ถึงลำดับความสำคัญที่ท่าเรือแหลมฉบังควรจะดำเนินการปรับปรุง

การให้บริการในกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการอย่างมากเป็นลำดับแรก ดังนั้นจากผลการสำรวจสามารถเรียงลำดับกิจกรรมที่มีความแตกต่าง (GAP) สูงที่สุดไปยังกิจกรรมที่มีความแตกต่างน้อยที่สุด ดังนี้ การให้บริการสาธารณสุขปโรคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน การให้บริการเรือ การให้บริการสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน



ภาพที่ 2 แสดง GAP ระหว่างความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อท่าเทียบเรือ

กรณีศึกษา

ผลสำรวจพบว่ากิจกรรมหลักที่มีความแตกต่างหรือ GAP สูงที่สุดคือ การให้บริการสาธารณสุขปโรคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน โดยผู้ใช้บริการค่อนข้างจะให้ความสำคัญกับการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.75 (หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากบริการที่ได้รับสูงที่สุด) อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่เข้ามาใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจวัดค่าเฉลี่ยได้ประมาณ 2.92 ซึ่งพบว่าความแตกต่าง (GAP) ระหว่างความหวัง (ความสำคัญ) และการรับรู้ (ความพึงพอใจ) ของผู้ใช้บริการมีค่าประมาณ 1.83 ตามทฤษฎี GAP Model กล่าวไว้ว่ายังมีความแตกต่างมากเท่าไรผู้ใช้บริการก็จะยิ่งรู้สึก

ไม่พึงพอใจมากเท่า นั้น ดังนั้นจากตารางดังกล่าวข้างต้นพบว่ากิจกรรมหลายประเภทไม่ว่าจะเป็นการให้บริการสาธารณสุขปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (GAP = 1.83) การให้บริการเรือ (GAP = 1.09) และการให้บริการสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน (GAP = 1.00) โดยจะพบว่าผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังต่อบริการที่จะได้รับจากท่าเรือแหลมฉบังในระดับที่สูงมากแต่มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับปกติหรือสูงกว่าปกติเล็กน้อยในกิจกรรมการให้บริการเรือและการให้บริการสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน และการให้บริการสาธารณสุขปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานมีระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่าปกติเล็กน้อย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญสูงสุด คือ 4.75 แต่กลับเป็นกิจกรรมที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ 2.92 ดังนั้น ในภาพรวม ผลการสำรวจข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าท่าเทียบเรือแหลมฉบังจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกิจกรรมการให้บริการในกิจกรรมดังกล่าวนี้อย่างเร่งด่วนก่อน อย่างไรก็ตามหากท่าเรือแหลมฉบังสามารถลด GAP ที่เกิดขึ้นให้น้อยลงหรือปรับปรุงการบริการให้เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการก็จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจต่อการให้บริการของท่าเทียบเรือแหลมฉบังเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ ตามที่ได้มีการแบ่งกลุ่มแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุดเพื่อกระจายไปให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการของท่าเรือทั้งหมดทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการทางตรงและทางอ้อมเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ท่าเทียบเรือกรณีศึกษาเป็นผู้จัดให้บริการ การกำหนดหัวข้อกิจกรรมการให้บริการที่ใช้สำรวจนั้นประกอบด้วยปัจจัยรายละเอียดปลีกย่อยเป็นจำนวนมากแต่ได้พิจารณาเลือกเฉพาะปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงและมีความชัดเจนในการให้บริการเท่านั้น โดยจะมีการวัดค่าออกมาเป็นระดับความพึงพอใจแล้วนำมาเปรียบเทียบกับระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับหรือเป็นระดับความสำคัญของกิจกรรมนั้นๆต่อลักษณะของธุรกิจของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ถึงกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ใช้บริการยังต้องการให้ท่าเทียบเรือกรณีศึกษา ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงพร้อมทั้งยังสามารถเรียงลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่ทำเทียบเรือกรณีศึกษา ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ ลำดับต่อไปจะเป็นการอภิปรายผลการศึกษา

1. การให้บริการแก่บริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเทียบเรือ กรณีศึกษา

การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของบริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเทียบเรือกรณีศึกษาพบว่า บริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือมีความคาดหวังในกิจกรรมด้านการให้บริการเรือและการเงินเป็นลำดับต้น เนื่องจากว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อธุรกิจของสายการบินเรือโดยตรงและมีผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการ อย่างไรก็ตามแม้ว่าท่าเทียบเรือกรณีศึกษาจะมีคุณภาพการให้บริการที่ดีในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม แต่ยังมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้มากซึ่งท่าเรือจำเป็นต้องนำผลการศึกษานี้มาพิจารณาเป็นรายกิจกรรม รวมทั้งหาวิธีการในการประชาสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ เมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงบริการของตน

นอกจากนี้พบว่าตลอดช่วง 2 ปีที่ผ่านมาท่าเทียบเรือกรณีศึกษาได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยบริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือมีความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของท่าเทียบเรือกรณีศึกษาอยู่ในเกณฑ์ปกติถึงค่อนข้างมากในหลายกิจกรรม อาทิ การให้บริการเรือ เป็นต้น แต่ก็พบว่า มีหลายกิจกรรมการให้บริการที่ท่าเทียบเรือกรณีศึกษาควรปรับปรุง อาทิ การเก็บขยะ สาธารณูปโภค สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ประเด็นคือกิจกรรมใดบ้างที่ทำเรือควรจะต้องรีบดำเนินการปรับปรุงเป็นกรณีเร่งด่วน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในเชิงธุรกิจผู้ประกอบการส่วนใหญ่มุ่งเป้าที่จะลดเวลาในการดำเนินธุรกิจ ยกตัวอย่างเช่นเจ้าของเรือก็อยากจะนำเรือเข้าเทียบ-ออกเทียบโดยเร็วเพื่อไปปรับสินค้าที่อื่นๆ ต่อ ขณะที่เจ้าของสินค้าก็ต้องการจะนำสินค้าออกไปผลิตและจำหน่ายให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดังนั้นกิจกรรมต่างๆ ที่ท่าเทียบเรือกรณีศึกษาให้บริการจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและการเพิ่มหรือลดขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการทั้งสิ้น ส่วนกิจกรรมที่จะมุ่งเน้นในการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนนั้น การศึกษาครั้งนี้ได้เสนอแนะเครื่องมือในการระบุกิจกรรมที่ต้องปรับปรุง รวมทั้งเสนอแนะแนวทางในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันไว้ในส่วนที่ 7

2. การให้บริการแก่ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือกรณีศึกษาแหลมฉบังที่มีต่อท่าเทียบเรือกรณีศึกษา

ตารางที่ 4 การสรุปผลการสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการโดยรวมทุกด้าน
ของบริษัทสายการบินเรือและบริษัทตัวแทนเรือที่มีต่อท่าเรือแหลมฉบัง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเรือที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง

$$= \frac{(3.57 \times 3.36) + (3.69 \times 3.64) + (3.62 \times 3.52) + (3.55 \times 3.36) + (3.50 \times 3.50)}{(3.57 + 3.69 + 3.62 + 3.55 + 3.50)}$$

$$= \frac{62.34}{17.93}$$

$$= 3.47$$

ตารางที่ 4 แสดงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเรือที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง ทั้งนี้จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถที่จะคำนวณระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเรือที่มีต่อกิจกรรมด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

ดังนั้นสามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเรือที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือแหลมฉบัง เท่ากับ 3.47

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการสรุปภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ในการสรุปผลการสำรวจครั้งนี้จะมีการใช้แบบจำลองความคาดหวังและการรับรู้ (E-P Model หรือ GAP Model) เป็นเครื่องมือหลักๆ ในการอภิปรายและสรุปผลการสำรวจทัศนคติจากผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อท่าเทียบเรือกรณีศึกษา การศึกษานี้ยังได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพในการให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง รวมทั้งหาแนวทางหรือกลยุทธ์ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผลการศึกษพบว่าท่าเทียบเรือกรณีศึกษามีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่งค่อนข้างมากแล้ว แต่หากจะปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยเฉพาะกิจกรรม 3 อันดับแรกคือ การให้บริการเรือ (ซึ่งมี GAP = ร้อยละ 9) รองลงมาคือการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม และการให้บริการเรือลากจูง (ซึ่งมี GAP = ร้อยละ 6 และ 4 ตามลำดับ) ทั้งนี้ท่าเทียบเรือกรณีศึกษา มีการปรับปรุงคุณภาพในส่วนนี้ให้ดีขึ้นก็จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น

นอกจากนี้การสำรวจยังแสดงให้เห็นถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการของท่าเรือ กรณีศึกษา ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับในปัจจุบันและบริการที่เคยได้รับตลอด 2 ปีที่ผ่านมา ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

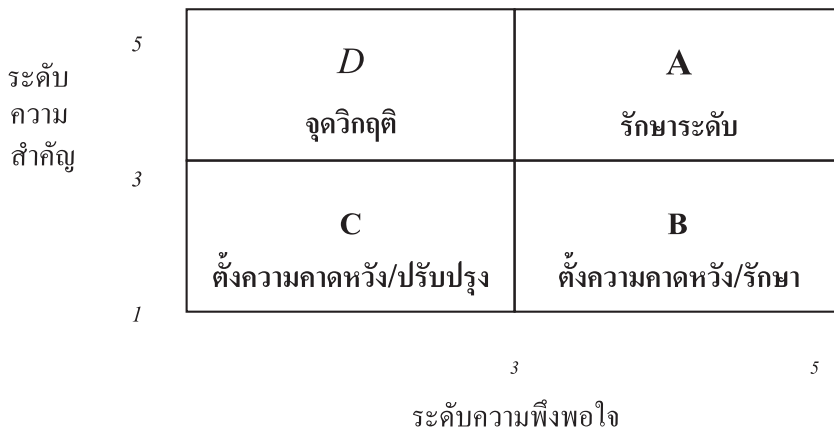
(ร้อยละ 56.8) เห็นว่าการให้บริการของท่าเทียบเรือการศึกษาในด้านกิจกรรมต่างๆ ดีกว่าเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมาเล็กน้อยและเห็นว่าปัจจุบันดีกว่ามากร้อยละ 29.7 ผลการสำรวจนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ได้ว่าการศึกษามีได้ทำการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอและอย่างต่อเนื่อง

การศึกษาครั้งนี้ได้จำแนกผู้ประกอบท่าเทียบเรือการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการของท่าเรือ การศึกษา ทั้งนี้ให้บริการใดๆ ก็ตามที่ท่าเทียบเรือการศึกษาจัดให้กับผู้ประกอบท่าเทียบเรือการศึกษาจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั่วไป จากผลการสำรวจนำไปสู่ข้อสรุปได้ว่า กิจกรรมการให้บริการที่ ท่าเทียบเรือการศึกษาจะต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเป็นกรณีพิเศษสามอันดับแรก คือ การให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่า (ซึ่งมี GAP มากที่สุด = ร้อยละ 30) รองลงมาคือการใช้และการรักษาร่องน้ำ (GAP = ร้อยละ 28) และการให้บริการสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม (GAP = ร้อยละ 23) ตามลำดับ โดยเฉพาะกิจกรรมให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยแก่เรือที่รอเข้าเทียบท่าและการ ให้บริการเกี่ยวกับการใช้และรักษาร่องน้ำ ซึ่งผู้ประกอบท่าเทียบเรือการศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุด (ร้อยละ 90 และ 93 ตามลำดับ)

การสำรวจยังแสดงให้เห็นถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ซึ่งท่าเทียบเรือการศึกษาจัดให้กับ ผู้ประกอบท่าเทียบเรือการศึกษา ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะทำการเปรียบเทียบบริการที่ตนเองได้รับในปัจจุบันและบริการที่เคยได้รับตลอด 2 ปีที่ผ่านมา ผลการสำรวจพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75) เห็นว่าการให้บริการของท่าเทียบเรือการศึกษาในกิจกรรมด้านต่างๆ ดีกว่าเมื่อสองปีที่ผ่านมาเล็กน้อย

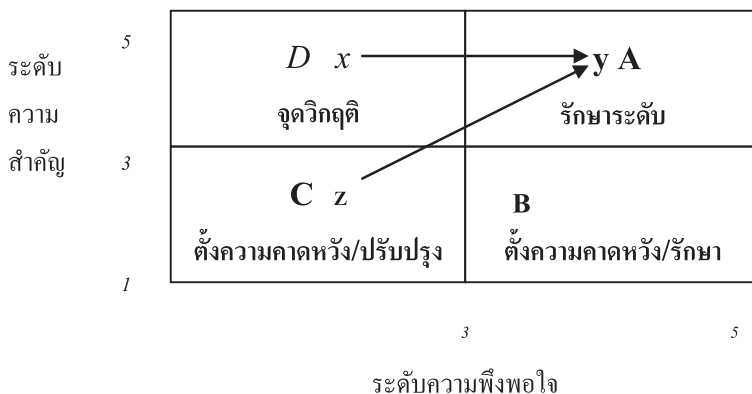
1. เมทริกซ์สำหรับกำหนดกลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ภายหลังจากที่ได้ทำการสำรวจระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อการให้บริการโดยหน่วยงานต่างๆ ของท่าเทียบเรือการศึกษาแห่งประเทศไทยมีขั้นตอนและวิธีการในการที่จะกำหนดกลยุทธ์การจัดลำดับความเร่งด่วนในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ นักวิจัย ได้ทำการพัฒนาตารางเมตริกซ์ เพื่อช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินและทำการตัดสินใจว่ากิจกรรมใดบ้างจำเป็นต้องมีการปรับปรุง หรือกิจกรรมใดจำเป็นต้องทำการปรับปรุงโดยเร่งด่วนก่อนที่ผู้ใช้บริการจะไม่พึงพอใจและเลิกใช้บริการในที่สุด



ภาพที่ 3 ตารางเมทริกซ์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพ

รูปที่ 3 แสดงตารางเมทริกซ์สำหรับการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ โดยกำหนดให้แกน X เป็นระดับความพึงพอใจ โดยมีระดับตั้งแต่ 1 จนถึงระดับ 5 (1 = พึงพอใจน้อยที่สุดและ 5 = พึงพอใจมากที่สุด) และแกน Y เป็นระดับความสำคัญ โดยมีระดับตั้งแต่ 1 จนถึงระดับ 5 (1 = ไม่สำคัญ และ 5 = สำคัญอย่างยิ่ง) ในตารางเมทริกซ์จะประกอบไปด้วย 4 Quadrant โดยแต่ละ Quadrant จะแสดงถึงคุณภาพของการบริการและความเร่งด่วน หรือลำดับก่อนหลังในการที่จะปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าสำรวจระดับความพึงพอใจการให้บริการเรือได้เท่ากับ 2.5 และมีระดับความสำคัญเท่ากับ 4.8 ทั้งนี้เมื่อนำมาพล็อตลงในตารางเมทริกซ์จะพบได้ว่าคุณภาพของการบริการอยู่ในตำแหน่งที่ D หรือเรียกได้ว่าเป็นช่วงวิกฤติและมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องทำการปรับปรุง อย่างไรก็ตามถ้าระดับความพึงพอใจการให้บริการเงินเท่ากับ 4.2 และมีระดับความสำคัญเท่ากับ 3.8 เมื่อนำมาพล็อตแล้วจะพบว่าตำแหน่งของการให้บริการอยู่ที่ตำแหน่ง A ซึ่งผู้ให้บริการอาจจะไม่จำเป็นต้องปรับปรุงหรือดำเนินการอะไรเร่งด่วนมาก ควรจะหาวิธีการหรือกลยุทธ์เพื่อรักษาดำเนินการนี้หรือสร้างมูลค่าเพิ่มให้ตำแหน่งขยับไปสูงกว่าเดิมเป็นต้น



ภาพที่ 4 การใช้ตารางเมทริกซ์ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ

รูปที่ 4 แสดงการใช้ตารางเมทริกซ์ในการกำหนดกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพในการให้บริการ ในเบื้องต้นภายหลังจากที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการใดบริการหนึ่ง ตัวอย่างเช่น การให้บริการเครื่องมือทันแรง พบว่า มีระดับความสำคัญเท่ากับ 4.8 (จุด x) และมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.5 (จุด x) ทั้งนี้เมื่อนำมาพล็อตลงในตารางเมทริกซ์จะพบว่าคุณภาพของการบริการอยู่ใน Quadrant D หรือเรียกได้ว่าเป็นช่วงวิกฤติและมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องทำการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้อยู่ใน Quadrant A ดังนั้นในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการนี้จำเป็นต้องใช้ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพมาร่วมในการประเมินและทำการตัดสินใจ หัววิธีการหรือกลยุทธ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการหรือพยายามขยับตำแหน่งขึ้นไปให้สูงกว่าเดิม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือกรณีศึกษา

ผลการสำรวจพบว่าภาพรวมของการให้บริการของผู้ประกอบการท่าเทียบเรือเอกชนอยู่ในระดับที่ค่อนข้างจะดีโดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ อย่างไรก็ตามมีข้อบกพร่องบางอย่างที่ผู้ให้บริการระบุเพื่อให้ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือทำการปรับปรุงเพื่อให้คุณภาพการบริการเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่ให้บริการซึ่งส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับกริยามารยาทที่แสดงกับผู้ให้บริการ ทักษะและความเต็มใจในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้การปรับปรุง

คุณภาพการให้บริการกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ปรึกษาได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงดังต่อไปนี้ คือ

1. ในส่วนของพนักงานนั้น ควรจัดให้มีโครงการหรือหลักสูตรละลายพฤติกรรม และให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานที่ให้บริการหรือพนักงานที่ต้องติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้บริการ โดยมุ่งให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการลูกค้า

2. จัดอบรมหลักสูตรการจัดการธุรกิจบริการหรือการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ การวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาหรือเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและความตั้งใจในการให้บริการ (Mind of Services) ทুম์เทการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการเร็ว และการให้บริการการเงิน

3. ควรพัฒนาระบบออนไลน์ในการแจ้งข้อมูลกำหนดเรือเทียบท่าให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องและเชื่อถือได้

4. ควรจัดหาเครื่องมือสำหรับการขนสินค้าที่มีประสิทธิภาพไว้คอยให้บริการแก่ผู้ให้บริการขนส่งทางน้ำและทางถนนอย่างเพียงพอกับความต้องการ และจัดหาเครื่องมือใหม่มาทดแทนของเดิม

5. พิจารณาปรับลดขั้นตอนพิธีการทางเอกสารที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็นออกไป เพื่อประหยัดเวลาที่ใช้ในการรับส่งสินค้า

6. ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานส่วนกลางที่จำเป็นเพิ่มเติม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาเพิ่มบทบาทการลงทุนของภาคเอกชนลดการลงทุนภาครัฐ

รายการอ้างอิง

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2554). การจัดทำเทียบเรือกรณีศึกษา. จังหวัดชลบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2556). การจัดการการตลาดท่าเรือ. จังหวัดชลบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยบูรพา.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). การใช้ SPSS for Window Version 10. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ซีเคแอนด์ เอส. โฟโตสตุดีโอ.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ และคณะ. (2547). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัย

- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ทำเทียบเรือกรณีศึกษาแห่งประเทศไทย
ปีงบประมาณ 2547. กรุงเทพมหานคร: ทำเทียบเรือกรณีศึกษาแห่งประเทศไทย.
ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ และคณะ. (2549). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการที่ทำเทียบเรือกรณีศึกษาแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2549.
กรุงเทพมหานคร: ทำเทียบเรือกรณีศึกษาแห่งประเทศไทย.
ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2548). การจัดการธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเพริทเน็ท
เบสิค ดีเทล. (2543). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการที่ทำเทียบเรือกรณีศึกษาแห่งประเทศไทยปีงบประมาณ 2543.
กรุงเทพมหานคร: ทำเทียบเรือกรณีศึกษาแห่งประเทศไทย
_____. (2545). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่ทำเทียบเรือกรณีศึกษาแห่งประเทศไทยปีงบประมาณ 2545. กรุงเทพมหานคร:
ทำเทียบเรือกรณีศึกษาแห่งประเทศไทย
วิเชียร เกตุสิงห์. 2541. สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
Bacon, D.R. 2003. "A Comparison of Approaches to Importance-Performance Analysis."
International Journal of Marketing Research 45:55-71.
Keyt, J.C., Yavas, U., and Riecken, G. 1994. "Importance-Performance Analysis."
International Journal of Retail & Distribution Management 22,5: 35-40.
Maritilla, J., and James, J.C. 1997. "Importance – Performance Analysis." **Journal
of Marketing** 39, 1:77-79.
Sekaran, U. 2000. **Research Methods for Business : A Skill – Building Approach.**
3rd ed. New York: Wiley.
Zeithaml, V.A., and Bitner, M.J. 1996. **Services Marketing.** Singapore: McGraw-Hill.
Zikmund, W.G. 1997. **Business Research Methods.** 5th ed. New York: Dryden Press.