

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเล:
กรณีศึกษา บริษัทเอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด

The users' satisfaction of the maritime transportation services:
A case studies of Experteam Co., Ltd.

ปณิตตา ยุงทอง¹ ชลดา มนต์ทรง^{2*} และ ตะวัน วิกรัยพัฒน์³

^{1, 2}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

³สาขาการค้ำระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

*ผู้รับผิดชอบบทความ: malatee09@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเล กรณีศึกษาบริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานบนแท่นขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทยและลูกค้าซึ่งใช้บริการการขนส่งของ บริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากร เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด ประกอบด้วยปัจจัยด้านความสะอาด ปัจจัยด้านความมีมารยาท ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

คำสำคัญ: บริการขนส่งทางทะเล โลจิสติกส์ การขนส่งทางน้ำ บริษัทเอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด

Abstract

This research was about the users' satisfaction of the maritime transportation services for the Experteam Company Limited. The aims of this research were to study the satisfaction of users towards the sea transportation service of the Experteam Company Limited, and to study the factors affecting to the satisfaction of users for the maritime transportation services of the Experteam Co., Ltd. The samples were the staff working on the oil drilling rig in the Gulf of Thailand and the customers who used the maritime transportation services of the Experteam Company Limited with a stratified random sampling method based on the population proportion. The research tool was questionnaires that the researcher designed for data collection. The research findings contended that the users' satisfaction towards the

services of maritime transportation for the Experteam Company Limited was at a high level as well as the factors affecting to the users' satisfaction in the maritime transportation services of the Experteam Company Limited consisted of convenience factors, manners factors, safety factors, and reliability factors.

Keywords: marine transportation; logistics; Experteam Company Limited

บทนำ

ระบบโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสนับสนุนการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันทางการค้าการลงทุนของประเทศเพราะโลจิสติกส์ถือเป็นต้นทุนสำคัญของผู้ประกอบการทั้งที่อยู่ในภาคเกษตร อุตสาหกรรม และบริการ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทยยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น คือ เน้นการจัดส่งสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคเป็นหลัก ในขณะที่ประเทศพัฒนาแล้วอย่าง ออสเตรเลีย สหภาพยุโรป และสหรัฐอเมริกาอยู่ในขั้นก้าวหน้า คือ การบูรณาการระบบโลจิสติกส์ตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบจนกระทั่งผลิตสินค้าแล้วเสร็จ และส่งมอบไปสู่ผู้บริโภค ด้วยเหตุนี้ จึงพบว่าต้นทุนโลจิสติกส์ของไทยยังสูงอยู่เมื่อเทียบกับประเทศคู่ค้าอื่น ๆ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับสิงคโปร์ และมาเลเซีย ซึ่งเป็นสมาชิกอาเซียนเหมือนกัน ก็ยังมีการพัฒนาโลจิสติกส์ก้าวหน้ากว่า (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, น. 12)

สำนักคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ (กบส.) ได้จัดแบ่งโครงสร้างของบริการโลจิสติกส์ไทย ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) การขนส่งสินค้า ครอบคลุมงานทางโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทั้งภายในและส่งออกนอกประเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางถนน รถไฟ ทะเล และอากาศ 2) การจัดเก็บสินค้า ดูแล และบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ รวมทั้งการกระจายสินค้า 3) บริการด้านพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานโลจิสติกส์ ครอบคลุมงานพิธีการศุลกากร 4) บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม 5) บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย อาจจำแนกได้เป็น 5 กลุ่มหลัก คือ ผู้ประกอบการขนส่งทางบก ขนส่งทางน้ำ ขนส่งทางอากาศ ตัวแทนออกของและตัวแทนขนส่ง และคลังสินค้า (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, น. 15) จากรายงานโครงการศึกษาเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ไทย ชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์รายใหญ่ในไทย ส่วนมากเป็นต่างชาติที่มีชื่อเสียงอยู่ในแวดวงอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ส่วนผู้ประกอบการไทยมีน้อยรายที่พอจะมีศักยภาพในการแข่งขันกับต่างชาติ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, น. 15)

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันในอุตสาหกรรมได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่คำนึงถึงการผลิตแบบประหยัดจากขนาด คือ การผลิตเป็นจำนวนมาก รวมทั้งการคำนึงถึงคุณภาพ และราคา ปัจจุบันได้คำนึงถึงความเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่ถูกใจ ความสำคัญและได้กลายเป็นปัจจัยในการแข่งขัน เครื่องมือที่จะช่วยในการตอบสนองได้รวดเร็วคือ การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ การขนส่งมีความสำคัญและจำเป็นต่อทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวัน การขนส่งทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแลกเปลี่ยน

เปลี่ยนวัตถุดิบ ค่าเงิน เอกสารและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จากจุดเริ่มต้นยังจุดสุดท้าย โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมนั้น การขนส่งเป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการทางอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจที่สำคัญที่ช่วยในการขนส่งวัตถุดิบจากต้นกระบวนการจนถึงปลายทาง ผลิตออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ และนำส่งจนถึงมือลูกค้าได้ทันตามความต้องการ ทำให้เศรษฐกิจเคลื่อนตัวอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ดังนั้น การขนส่งจึงมีความสำคัญและขยายตัวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยเป็นครั้งแรกเมื่อพฤษภาคม 2548 ต่อมา ได้มีการปรับปรุงรายละเอียดเพิ่มเติมและคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยที่กำหนดให้ประเทศไทยมีระบบโลจิสติกส์ที่ได้มาตรฐานสากลเพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางธุรกิจและการค้าของภูมิภาคอินโดจีน โดยมุ่งลดต้นทุนโลจิสติกส์ (cost efficiency) เพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (responsiveness) และเพิ่มความปลอดภัยและความเชื่อถือในกระบวนการนำส่งสินค้าและบริการ (reliability and security) รวมทั้งการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ดังนี้ 1) การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ในภาคการผลิต 2) การเพิ่มประสิทธิภาพระบบขนส่งและโลจิสติกส์ 3) การพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ 4) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้า 5) การพัฒนาข้อมูลและกำลังคนด้านโลจิสติกส์ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, น. 13) ความสำคัญของการขนส่งที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ คือ การขนส่งได้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยการอำนวยความสะดวกทางด้านเวลาและสถานที่ นั่นก็คือเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับบริษัทว่าจะมีสินค้าเพียงพอที่จะจัดจำหน่าย ณ สถานที่และเวลาที่ลูกค้าต้องการ การจัดการขนส่งมีจุดมุ่งหมายที่จะเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งกำเนิดของสินค้า ไปยังลูกค้าผู้ใช้สินค้าอย่างรวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ต่ำสุด และมีความสม่ำเสมอมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความสามารถในการขนส่งเพื่อสร้างความมั่นใจ ด้านเวลาและสถานที่ด้วยต้นทุนที่ต่ำเปรียบคู่แข่ง เป็นปัจจัยพื้นฐานของความสามารถในการแข่งขัน (สาธิต พะเพียงทอง, 2548, น. 82)

การพัฒนาเศรษฐกิจและความก้าวหน้าของสังคม มีสิ่งสำคัญยิ่งสองสิ่ง คือ การปรับปรุง แก้ไขด้านบริการขนส่ง และการลดอัตราค่าขนส่งลง หลักการขนส่งทั่วไป คือ การดำเนินงานขนส่งให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีค่าใช้จ่ายต่ำสุดด้วย การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สุดก็คือ เพื่อให้เกิดความประหยัด นอกจากนี้ ประสิทธิภาพของการขนส่ง (efficiency) ควรเป็นการยอมรับของทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งสินค้า ผู้รับสินค้า ผู้ขนส่ง ตลอดจนตลาด และยังคงมีการปรับปรุงบริการขนส่ง (ธนสรร์ค์ แสงโสภา, 2553, น. 243)

การบริหารโลจิสติกส์ที่ดีจะสามารถลดการสิ้นเปลืองพลังงานและเพิ่มความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ ปัจจุบันการใช้พลังงานของไทยในภาคการขนส่งมีสัดส่วนกว่าครึ่งของการใช้พลังงานทั้งหมดของประเทศ โดยโครงสร้างด้านการขนส่งของไทยมีการใช้รถบรรทุกในการขนส่งคิดเป็นสัดส่วนสูงสุดถึงร้อยละ 86 ในขณะที่ทางเรือและรถไฟใช้เพียงร้อยละ 9 และร้อยละ 2 ตามลำดับ และขนส่งทางท่อน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 3 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) ในประเทศไทยโลจิสติกส์นับเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย แต่เป็นหัวข้อที่ได้รับความสนใจอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในระดับธุรกิจและระดับประเทศ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์ของ

ประเทศไทยพบว่า ระดับพัฒนาการโลจิสติกส์ของไทย ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นคืออยู่ในขั้นระหว่างการพัฒนา จากช่วง physical distribution ไปสู่ขั้น internally integrated logistics

ภาครัฐมีความพยายามในการปรับปรุงกระบวนการด้านการขนส่ง โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการขนส่งแห่งชาติ (คณะกรรมการ MTO) ขึ้นในปี 2536 เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนให้ระบบการขนส่งและผู้ดำเนินการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ส่งผลให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาในภาพรวม และวางแผนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยในภาพรวม และสามารถผลักดันให้เกิดการปฏิบัติได้จริง

บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ตั้งอยู่ที่ 7/107-9 หมู่ 7 ถนนพระราม 2 แขวงสามตำบล เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เริ่มต้นดำเนินธุรกิจด้วยการจดทะเบียนนิติบุคคล เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2535 ให้บริการลูกค้าในสายงานบริการด้านปิโตรเลียมทั้งบนฝั่งและในทะเล ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางของกระบวนการผลิตทุกระบบไม่ว่าจะเป็นงานเชื่อม ประกอบโครงสร้างแท่นผลิต ช่างประกอบติดตั้งตู้ควบคุมการเปิด-ปิด หลุมผลิต งานระบบควบคุมไฟฟ้า และ Instrument งานเชื่อมประกอบและติดตั้งท่อทุกชนิด งานวางท่อส่งก๊าซและน้ำมัน ฯลฯ ซึ่งการขนส่งสินค้าและบุคลากรสำหรับแท่นขุดเจาะน้ำมันในทะเล โดยการบริการถือว่าเป็นผลลัพธ์ทางด้านโลจิสติกส์ ถ้ามีการจัดการกิจกรรมทางโลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วย่อมส่งผลลัพธ์ที่ดี ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการในความเที่ยงตรง (validity of service) และความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการเลือกใช้บริการในระบบการขนส่งให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและประหยัด

ในขณะนี้ทาง บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด เผชิญปัญหาซึ่งสามารถแยกออกได้เป็น 2 ส่วน 1) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ บุคลากรของ บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ยังไม่สามารถนำมาปรับใช้ในด้านบริการแก่ผู้ใช้บริการ และไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ที่มีอยู่แก่บุคคลอื่นได้เต็มตามศักยภาพของบุคลากรแต่ละคน ส่งผลให้มีข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการมากมาย เช่น ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม การให้ข้อมูลเพิ่มเติมไม่ครบตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ขาดความชัดเจนของข้อมูล การดำเนินการไม่เป็นไปขั้นตอน 2) ปัญหาด้านอาคารสถานที่และเรือโดยสาร จากข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการจะเห็นว่าปัญหาส่วนใหญ่ เป็นปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยต่อตนเองและสินค้า ความสะอาด ความแออัดของห้องพัก ห้องโดยสาร ความสะดวกต่อการใช้อุปกรณ์ เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ด้วยความตระหนักในปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ซึ่งผลจากการศึกษารั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเล ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานบนแท่นขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทยซึ่งมาใช้บริการการขนส่งทางทะเลของ บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด จำนวน 1,088 คน (ฝ่ายการเดินทางเรือ, บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด, 2560)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยแวดล้อมและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยแวดล้อมด้านความสะดวก ความมีมารยาท ความสะอาด ความปลอดภัย และความประหยัด ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของ บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด
2. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน ความเข้าอกเข้าใจ และความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของ บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547, น. 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง การประเมินสินค้าบริการนั้น ๆ ว่าตอบสนองความต้องการได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (dissatisfaction)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2541, น. 63) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไข “การให้” ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็น

พื้นฐานการบริการ (service) เป็นขบวนการของการปฏิบัติการเพื่อผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจประทับใจแต่จะต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร หรือไม่ทำให้องค์กรเสียหายทั้งชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 ลักษณะ คือ 1) การสร้างความพึงพอใจ 2) การแสดงความเอื้อเฟื้อ 3) การเอาใจใส่ และ 4) การรับใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบูรณ์ ไตรทิพธำรงโชค (2539, น. 209) ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณภาพให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการตลอดจนปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพบริการรถปรับอากาศที่ให้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยแยกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ แล้วนำมาวิเคราะห์แบบอัตราส่วนร้อยละ และตามแบบจำลองคุณภาพบริการ รวมทั้งข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยงานต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ความพึงพอใจคุณภาพบริการให้บริการรถปรับอากาศเมื่อแยกตามเพศไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อแยกตามอายุ อาชีพ และรายได้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และความปลอดภัยที่ได้รับจากการบริการ โดยความพอใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการรถปรับอากาศ ผู้โดยสารเห็นว่าควรกำหนดเวลาที่แน่นอนในการหยุดรถรับ - ส่ง ผู้โดยสารที่ป่วยหยุดรถ ควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ควรเพิ่มเส้นทางเดินรถและรถปรับอากาศ ควรทำความสะอาดและบำรุงรักษารถให้อยู่ในสภาพดี ควรลดอัตราค่าโดยสาร และควรมีการอบรมมารยาทพนักงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ชรัต พิริยะวัฒน์ (2543, น. 209) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยการให้บริการเพื่อตรวจสอบว่า ปัจจัยใดบ้างที่ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจหรือความต้องการให้ปรับปรุง และตรวจสอบพฤติกรรมเลือกรูปแบบปรับปรุงคุณภาพให้บริการด้วยระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้า 2 รูปแบบ คือ ระบบค่าโดยสารอัตโนมัติ และบริการข้อมูลการเดินทาง การเก็บรวบรวมข้อมูลจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้วิธีการสำรวจข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้โดยสารโดยใช้แบบสอบถามที่ถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามวัตถุประสงค์การเดินทางของผู้โดยสาร ได้แก่ การเดินทางไปเลือกซื้อสินค้า และการเดินทางไปทำงาน ข้อมูลทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ของการให้บริการ จะถูกรวบรวมโดยหลักการที่อ้างอิงจาก TCRP Report, 47 และเป็นส่วนของข้อมูลพฤติกรรมของการเลือกรูปแบบของการบริการของผู้โดยสาร ใช้หลักของเทคนิค Stated preference (SP) ข้อมูลที่เกี่ยวกับทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยต่างๆวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน (impact score techniques) และวิธีการวิเคราะห์แบบค่าคู่อันดับ (quadrat analysis) ในส่วนของการยอมรับของผู้โดยสารต่อรูปแบบของการบริการ วิเคราะห์ใช้รูปแบบจำลองการเลือกรูปแบบของการบริการที่อยู่ในรูปของ Binary logit model ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่หน่วยงานขนส่งควรให้ความสนใจ และปรับปรุงให้มีคุณภาพการให้บริการดีขึ้น เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของ

การเดินทางเพื่อไปซื้อสินค้า ได้แก่ ปัจจัยภายในการเดินทาง ความทันสมัยของรถ อุปกรณ์ต่าง ๆ ความรวดเร็วในการเดินทาง และความสะอาด สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน ได้แก่ ปัจจัยในการเดินทาง ความประพฤติกองพนักงานขับรถ ความว่างของรถ และความสะดวกต่อการใช้บริการ และสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

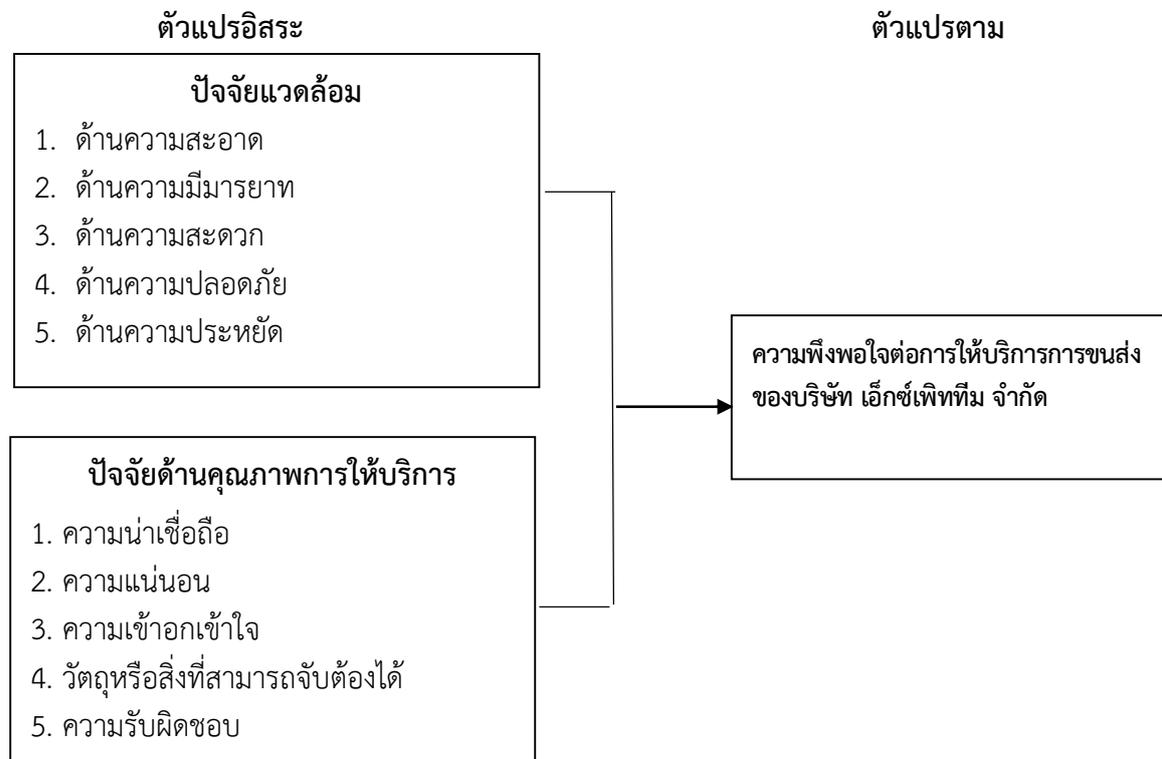
ชิน และชาเกอร์ (Chin, H.C & Chaker, C.K., 1998, p. 28) ได้ศึกษาเรื่อง ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางและให้คำจำกัดความน่าเชื่อถือของการให้บริการจากมุมมองที่ต่างกันของบุคคลสองกลุ่มเช่นเดียวกับ C. P. Ng, and S. A. Brah. (1997) ให้ความหมายไว้ดังนี้ ด้านผู้ประกอบการ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเดินทางตามตารางอย่างเคร่งครัด และระดับการให้บริการ ซึ่งหมายถึงต้องมีความพร้อมในการดำเนินงานทั้งสองด้าน โดยมีการสำรองไว้ทั้งในส่วนของ ตัวรถ เครื่องยนต์ อุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งในและนอกตัว พนักงานประจำรถ และเวลาที่จะทำให้สามารถดำเนินการจัดบริการได้อย่างเที่ยงตรง ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการ เช่นจะทำให้ต้นทุนการดำเนินงานต้องสูญเสียเพิ่มมากขึ้น พบว่าด้านผู้ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ หมายถึง การตรงต่อเวลา (punctuality) ของรถโดยสารที่ป้ายหยุด (waiting time) ระยะเวลาการเดินทาง (journey time) และใช้เวลาการรอรถ (wastes time) และแผนการต่อรถ (planning of transfer at the terminals) และจากการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าความน่าเชื่อถือของการให้บริการปานกลาง

ทรานสปอร์ต รีเสิร์ช บอร์ด (Transport Research Board, 1999, p. 48) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการให้บริการรถโดยสารประจำทาง เกี่ยวกับการจัดการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยคำนึงถึงการจัดการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นสำคัญสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารนั้นสามารถทำได้ด้วยการปรับปรุงปัจจัยต่างๆของการให้บริการ ดังนี้คือ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (reliability) ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการเดินทาง (safety and security) ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึงบริการ (convenience and accessibility) ความสะอาดสบายในการเดินทางและความสะอาด (comfort and cleanliness) ความสามารถในการรับรู้และการให้บริการ (understandability and intelligibility) ความสามารถในการจัดการด้านการเงิน (affordability) และการเข้าใจถึงความต้องการของผู้โดยสาร (empathy)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรที่จะศึกษาในการวิจัย จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ

ประจักษ์, อดิษฐ์, แอนเดอร์เซน, เซลลีย์, กรรณิการ์, ไตรทิพ, วิวัฒน์, ชรัต, และสมบุญณ์ มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการการขนส่ง จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของไลเคิร์ต (Likert, 1932, p. 1-55)
3. นำข้อมูลจากข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการรถขนส่งพนักงานของ บริษัท เอ็กซ์เพดิทิม จำกัด
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ในด้าน ภาษาและความถูกต้องชัดเจนของข้อความคำถามในแบบสอบถาม และตรวจสอบความเที่ยงตรง ของเนื้อหา (content validity) โดยวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามในแบบสอบถามกับ วัตถุประสงค์การวิจัย (item objective congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์คัดเลือกข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (ปราณี หล้าเบ็ญสะ, 2559)
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าเพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1984, p. 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

7. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ พร้อมคำชี้แจงการตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานบนแท่นขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทยซึ่งมาใช้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด จำนวน 1,088 คน (ฝ่ายการเดินทางเรือ, บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานบนแท่นขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทยซึ่งมาใช้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ผู้วิจัยกำหนดความเชื่อมั่นระดับ 0.95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane 1973, p. 727) จำนวน 291 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามสัดส่วนของประชากร โดยกำหนดให้แผนกงาน ประกอบด้วย electrical and instrument, scaffold and paint, operation, equipment, maintenance, quality control and quality assurance และ safety เป็นชั้นภูมิ สุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถการขนส่งของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจำแนกการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะตามแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ การค้นคว้าจากเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในการเขียนความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย ขอบเขตการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บโดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัดและนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการการขนส่งของบริษัท วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression) ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (coefficient of determinant= R square) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (regression coefficient)

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.675 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี 8 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ ความพร้อมของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 การได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้บริการโดยอ้างอิงจากฐานลูกค้าที่ใช้บริการปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.61 การแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.54 ลักษณะทางด้านกายภาพของผู้ให้บริการ แสดงถึงความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.39 การให้สิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านความสะอาด ด้านความมีมารยาท ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านความประหยัด ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม ผลการวิเคราะห์เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด มีน้ำหนักมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความสะดวก ซึ่งมีค่า Beta=.509 รองลงมาคือปัจจัยด้านความมีมารยาท ซึ่งมีค่า Beta = .303 และมีน้ำหนักน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ซึ่งมีค่า Beta=.114 โดยทั้งหมดมีค่า

significance อยู่ที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือหากปัจจัยทั้งหมดนี้มีมากขึ้นจะก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับที่มากขึ้นด้วย และจากตารางค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมีค่า adjusted R square = .628 หมายความว่า ปัจจัยทั้งสามสามารถอธิบายการผันแปรที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ร้อยละ 62.8 ส่วนที่เหลือร้อยละ 37.2 เกิดจากปัจจัยด้านอื่นๆ

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความแน่นอน และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ผลการวิเคราะห์เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด คือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีค่า Beta=.391 โดยมีค่า significance อยู่ที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือหากปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือนี้มีค่ามากขึ้นจะก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับที่มากขึ้นด้วย และจากตารางค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมีค่า adjusted R square = .150 หมายความว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือสามารถอธิบายการผันแปรที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ร้อยละ 15 ส่วนที่เหลือร้อยละ 75 เกิดจากปัจจัยด้านอื่นๆ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ผู้วิจัยอภิปรายผลโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ ความพร้อมของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ การได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้บริการโดยอ้างอิงจากฐานลูกค้าที่ใช้บริการปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริภคยังให้ความเชื่อมั่นของคุณภาพบริการในการเดินทางที่มีความปลอดภัย มีความสะดวก ผู้ให้บริการมีมารยาทที่ดี ประหยัดต่อการเดินทาง มีความรับผิดชอบ มีความแน่นอน และมีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของชรัต พิริยะวัฒน์ (2543, น. 209) พบว่า ผลที่ได้จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่หน่วยงานขนส่งควรให้ความสนใจ และปรับปรุงให้มีคุณภาพการให้บริการดีขึ้น เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปซื้อสินค้า ได้แก่ ปัจจัยในการเดินทาง ความทันสมัยของรถอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรวดเร็วในการเดินทาง และความสะอาด สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน ได้แก่ ปัจจัยในการเดินทาง ความประพฤดิของพนักงานขับรถ ความว่างของรถ และความสะดวกต่อการใช้บริการ และสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการขนส่งของ บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านความมีมารยาท ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งหากปัจจัยดังกล่าวนี้มีมากขึ้นจะก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับที่มาก

ขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรานสปอร์ต รีเสิร์ช บอร์ด (Transport Research Board, 1999, p. 48) ได้กล่าวถึงการจัดการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงการจัดบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นสำคัญ สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารนั้นสามารถทำได้ด้วยการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ของการให้บริการ คือ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (reliability) ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการเดินทาง (safety and security) ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึงบริการ (convenience and accessibility) ความสบายในการเดินทางและความสะอาด (comfort and cleanliness) ความสามารถในการรับรู้และการให้บริการ (understandability and intelligibility) ความสามารถในการจัดการด้านการเงิน (affordability) และ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้โดยสาร (empathy) สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบูรณ์ ไตรทิพธำรงค์ (2539, น. 209) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการรถปรับอากาศ ประกอบด้วย เวลาที่ใช้ในการเดินทาง และความปลอดภัยที่ได้รับจากการบริการ โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ความสะอาด อัตราค่าโดยสาร และมารยาทพนักงานและการให้บริการ ข้อเสนอแนะจากการใช้บริการรถปรับอากาศ ผู้โดยสารเห็นว่าควรกำหนดเวลาที่แน่นอนในการหยุดรับ ส่งผู้โดยสารที่ป้ายหยุดรถ ควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ควรเพิ่มเส้นทางเดินรถและรถปรับอากาศ ความทำความสะอาดและบำรุงรักษาให้ดีให้อยู่ในสภาพดี ควรลดอัตราค่าโดยสาร และควรมีการอบรมมารยาทพนักงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ชิน และชาเกอร์ (Chin, H. C. & Chaker., C. K., 1998, p. 28) ได้กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเดินทางตามตารางอย่างเคร่งครัดและระดับการให้บริการ ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจผู้ที่ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิฟ ทิม จำกัด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากที่สุดอยู่ 8 ด้าน และมีความพึงพอใจระดับมากอยู่ 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) สภาพของเรือที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ 2) ความปลอดภัยและความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ 3) พื้นที่โดยสารเหมาะสมกับการให้บริการ 4) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขึ้นต้นและระยะเวลาให้บริการ 5) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ 6) ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว 7) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ 8) การให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า 9) ผู้ให้บริการมีความใส่ใจด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และ 10) การจัดเตรียมพนักงานผู้ให้บริการมีความเพียงพอแก่การบริการ ดังนั้นบริษัทสามารถที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านที่มีผลการวิจัยออกมาในระดับมาก เพื่อก่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นซึ่งสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากผลการวิจัยปัจจัยแวดล้อม พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิฟ ทิม จำกัด มีอยู่ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสะดวก ด้าน

ความมีมารยาท และด้านความปลอดภัย ดังนั้น ในด้านความสะดวกของผู้มาใช้บริการ บริษัทฯ ควรเพิ่มแสงสว่างให้มีความเพียงพอเพื่อความสะดวกในการใช้บริการยิ่งขึ้น ด้านความมีมารยาท บริษัทฯ ควรให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใหญ่โดยสารทราบในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และควรมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่มีความรู้ทักษะการให้บริการ รวมถึงการแต่งกายของพนักงานด้วยเช่นกัน และในด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ บริษัทฯ ควรตรวจสอบและเพิ่มมาตรการของระบบความปลอดภัยให้มีความมาตรฐานสากลเพื่อความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ

3. จากผลการวิจัยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีปัจจัยเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งถ้าบริษัทฯ สามารถที่จะรักษาและเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือได้จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท ซึ่งอาจจะทำให้บริษัทสามารถรักษาผู้ให้บริการเดิมและอาจจะเพิ่มฐานผู้ให้บริการมากขึ้นในอนาคต

4. ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ได้แก่ ปัจจัยแวดล้อม (ด้านความสะอาด และด้านความประหยัด) และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (ด้านความแน่นอน และด้านความรับผิดชอบ) บริษัทไม่ควรที่จะละเลยในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในปัจจัยดังกล่าวนี้ให้ดียิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าจะเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ด้านต่าง ๆ เหล่านี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงในการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกยิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการการสำหรับธุรกิจให้บริการขนส่งทางทะเลหรือธุรกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2555). *ธุรกิจบริการ: โลจิสติกส์*. นนทบุรี.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). *ความพึงพอใจผู้บริโภค*. นนทบุรี: อรุณการพิมพ์.

ชรัต พิริยวัฒน์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบกาวหนาในกรุงเทพฯ* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท). คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ธนสวรรค์ แสงโสภณ. (2531). *การขนส่งทั่วไป*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็ดดิสันเพรสโปรดักส์ จำกัด.

ปราณี หล้าเบญจสะ. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี* (รายงานการวิจัย). ภาควิชาประเมินผลและวิจัยทางการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปัตตานี.

สมบุญ ไตรทิพอารง. (2539). *คุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สมวงศ์ พงศสถาพร. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เลฟแอนด์ลิฟ.

สาธิต พะเนียงทอง. (2548). *Supply chain strategy = การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น

Chin, H. C. & Chaker. C. K. (1998). *Selecting relevant indices to evaluate service*

Cronbach, L. (1984). *Essential of psychological testing* (4th ed.). New York: Harper.

Likert, R. A. (1932). Technique for the measurement of attitude. *Archives of Psychology*, 22(140), 55.

Transportation Research Board. (1999). *TCRP Report 47: A handbook for measuring*. Washington, D.C.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Massachusetts: Ally & Row.