

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องมาจากท่าเรือไออาร์พีซีเป็นทางเข้าออกของวัตถุดิบจนถึงสินค้าของบริษัท ไออาร์พีซีจำกัดมหาชน ท่าเรือไออาร์พีซีเป็นท่าเรือน้ำลึกสากลขนาดใหญ่ที่สามารถรองรับการเทียบเรือบรรทุกวัตถุดิบสำคัญ คือ น้ำมันดิบ ซึ่งเป็นวัตถุดิบสำคัญและจำเป็นต่อการผลิตสินค้าที่เป็นพลังงานหลักของประเทศ และ นำไปสู่กระบวนการผลิตอื่นๆ อันจะก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อวงการอุตสาหกรรมมากมายทั้งภายในประเทศ และ ภายนอกประเทศ

ท่าเรือน้ำลึกไออาร์พีซี ตั้งอยู่ที่โรงกลั่นน้ำมัน ไออาร์พีซี จังหวัดระยอง ห่างจากกรุงเทพฯ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ประมาณ 215 กิโลเมตร ท่าเรือมีลักษณะเป็นรูปตัว U มีร่องน้ำลึกเฉลี่ย 19 เมตร ความยาวร่องน้ำ 11.88 ไมล์ หรือ 19.01 กิโลเมตร ความกว้างร่องน้ำเฉลี่ย 200 เมตร มีอุปกรณ์ช่วยในการเดินเรือตลอดร่องน้ำสำหรับเรือบรรทุกน้ำมันดิบขนาดใหญ่ ท่าเรือไออาร์พีซี จังหวัดระยองเป็นท่าเรือน้ำลึกขนาดใหญ่ท่าเรือเดียวในประเทศที่เรือบรรทุกน้ำมันขนาดใหญ่ชื่อเรียกสากลว่า VLCC หรือ Vessel Large Crude Carrier สามารถเทียบท่าและดำเนินการขนถ่ายน้ำมันดิบด้วยท่อส่งขนาด 40 นิ้วป้อนสู่โรงกลั่น ซึ่งต่างจากท่าเรืออื่นๆ ในภูมิภาคเดียวกัน ที่ต้องใช้วิธีนำเรือบรรทุกน้ำมันดิบขนาดใหญ่ผูกทุ่นกลางทะเลที่เรียกว่า SPM หรือ Single Point Mooring และทำการขนถ่ายโดยวิธีสูบลำผ่านระบบท่อใต้ท้องทะเลเข้าสู่โรงกลั่น เช่น โรงกลั่นบริษัทไทยออยล์ อ.ศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ท่าเรือไออาร์พีซี ประกอบด้วยท่าเรือ 2 ท่าหลัก คือ

1.ท่าเรือสินค้าปิโตรเคมี และ ปิโตรเลียมเหลว (Liquid & Chemical Terminal) ให้บริการขนถ่ายสินค้าปิโตรเคมี ปิโตรเลียมเหลว และ ก๊าซ ตัวท่ามีความยาวทั้งสิ้น 1,623 เมตร แบ่งออกเป็น 8 ท่าย่อย มีความลึกท่าเทียบเรือได้ระหว่าง 6 – 19 เมตร สามารถรองรับเรือขนาด 1,000 - 300,000 DWT

2.ท่าเรือคอนเทนเนอร์ และ สินค้าทั่วไป (Bulk & Container Terminal) ให้บริการขนถ่ายสินค้าเทกอง และ สินค้าบรรจุตู้คอนเทนเนอร์ ตัวท่ามีความยาวทั้งสิ้น 900 เมตร กว้าง 48 เมตร แบ่งออกเป็น 6 ท่าย่อย มีความลึกท่าเทียบเรือได้ระหว่าง 5-17 เมตร สามารถรองรับเรือขนาด 800 -150,000 DWT.

กิจกรรมที่สำคัญหลักของท่าเรือที่มีลำดับความสำคัญลำดับต้นๆ ที่จะทำให้เกิดการเริ่ม ในกิจกรรมอื่น ๆ ของท่าเรือทุก ๆ ด้าน คือระบบการจัดการกระบวนการนำเรือเข้าเทียบท่าของ ท่าเรือไออาร์พีซี ซึ่ง ณ ปัจจุบันถึงแม้จะมีการดำเนินการอยู่อย่างต่อเนื่อง แต่เนื่องจากการเป็นท่าเรือ น้ำลึกเอกชนที่มีระบบการบริหารจัดการเฉพาะแตกต่างจากท่าเรือของรัฐอื่น การให้บริการนำเรือ เข้าเทียบท่าโดยฝ่ายงานท่าเรือยังประสบปัญหาและ ข้อบกพร่องอันเนื่องมาจากมาจากปัจจัยต่างๆ ทั้ง ภายในฝ่ายท่าเรือ และภายนอกฝ่ายท่าเรือ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าถึงคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบ ท่าเรือไออาร์พีซีระของในทัศนะของผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถพัฒนาปรับปรุงการจัดการให้ สอดคล้องกับยุคสมัย การพัฒนาเทคโนโลยีทางทะเล รวมทั้งความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ สามารถแข่งขันกับท่าเรืออื่นๆ ในภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระของในทัศนะของ ผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

## สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือ (นายเรือ/กัปตันเรือ) บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) จำนวน 140 คน (ที่มา: รายงานประจำเดือน Port Operation Control ท่าเรือไออาร์พีซี ประจำเดือน สิงหาคม, 2553) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 103 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ นายเรือประเภท อายุ นายเรือ ประสบการณ์การนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ และการศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ไออาร์พีซีระยอง แบ่งออกเป็น การให้บริการด้านเรือ การให้บริการของพนักงาน การให้บริการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยี การให้บริการเครื่องมือทุนแรง การบริการ ด้านความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

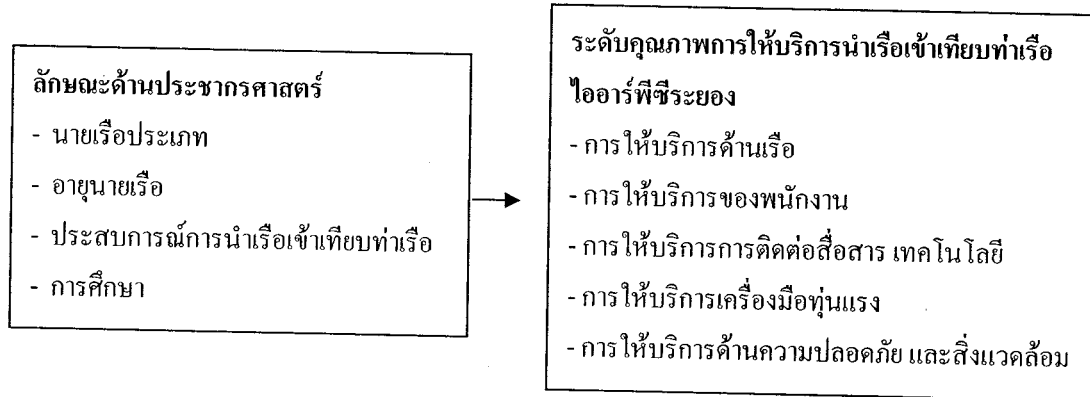
ระหว่างเดือน สิงหาคม ถึง เดือน ตุลาคม 2553

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระยองในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับ นโยบายการให้บริการท่าเรือ ขอ บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**คุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่า** หมายถึง ระดับการบริการการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือให้มีประสิทธิผล และให้เกิดประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด แบ่งออกเป็น การวางแผนเพื่อการนำเรือเข้าเทียบ การประสานงานเพื่อนำเรือเข้าเทียบ การประสานงานระหว่างเรือเทียบในท่า การดำเนินงานเพื่อให้เรือพร้อมออกจากท่าเทียบ การประสานงานเพื่อให้เรือออกจากท่าเทียบ ความปลอดภัยของกระบวนการเทียบเข้าเทียบเรือจนถึงเรือออกจากท่าเทียบ และ ภาระค่าใช้จ่ายในกิจกรรมการเข้าเทียบ

**กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการท่าเรือไออาร์พีซี ระยอง** ที่เป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่เข้าถึงบริการของท่าเรืออย่างใกล้ชิด ได้แก่ นายเรือ หรือ กัปตันเรือ แบ่งตามลักษณะประชากรศาสตร์ออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. นายเรือประเภท (Ship Master) หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่บริหารจัดการและควบคุมเรือทั้งลำแทนเจ้าของเรือ เพื่อให้เรือสามารถเดินเรือเข้าออกท่าเรือ และเดินเรือขนส่งสินค้าให้ถึงปลายทางอย่างปลอดภัย

2. อายุนายเรือ (Age) หมายถึง อายุเฉลี่ยของผู้ที่เป็นนายเรือ ที่สามารถบ่งบอกได้ถึง ความชำนาญงาน ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่นายเรือ และประสบการณ์ที่ได้รับบริการจากท่าเรือ ไออาร์พีซีระยอง หรือท่าเรืออื่น ๆ

3. ประสบการณ์การนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ (Marine Experience) หมายถึง จำนวนครั้งที่ นายเรือปฏิบัติหน้าที่ควบคุมเรือเข้าเทียบท่าเรือเพื่อการขนถ่ายสินค้า ไม่จำกัดเฉพาะท่าเรือไออาร์พีซี

4. ระดับการศึกษา (Education) หมายถึง ระดับการศึกษาของนายเรือทางด้านวิชาการ นอกเหนือจากการศึกษาอบรมวิชาชีพการเดินเรือ ซึ่งระดับการศึกษาจะมีผลต่อทักษะในการบริหารงาน และตัดสินใจด้านต่าง ๆ ในเรือ

**ลักษณะการบริการ** หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าสังเกตเห็นได้จากการได้รับการบริการ และส่งผลต่อความพึงพอใจ ลักษณะการบริการแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการด้านเรือ หมายถึง การสร้างระบบระเบียบวิธีปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ ถูกค่าสังเกตเห็นได้จากการได้รับการ

2. การให้บริการของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ที่ผู้ใช้บริการสังเกตเห็น และใช้บริการอยู่

3. การให้บริการการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความถูกต้อง ครบถ้วน ความรวดเร็ว ของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารระหว่างท่าเรือกับเรือที่มีประสิทธิภาพ มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ

4. การให้บริการเครื่องมือทุ่นแรง หมายถึง เครื่องมือทุ่นแรง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัยสำหรับท่าเรือ ที่ได้มาตรฐานสากล และพร้อมใช้งานตลอดเวลา

5. การให้บริการด้านความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม หมายถึง การรักษาความปลอดภัย ภายในท่าเรือ ความสะดวก ความสะอาดของระบบสาธารณูปโภค ตลอดจนระบบการจราจรภายในท่าเรือ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารฝ่ายงานท่าเรือ ที่จะนำผลงานนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือให้เกิดประสิทธิผล และให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อความคล่องตัวในการนำเข้าและส่งออกสินค้าจากกลุ่ม โรงงาน ไออาร์พีซี ระยองสู่ตลาดภายในประเทศ และ ตลาดต่างประเทศ

2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้ปรับปรุงระบบงานท่าเรือ และกลยุทธ์ให้กับธุรกิจทางทะเล หรือ Marine BIZ