

พฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ทำเรืออ่าวธรรมชาติ ของ
นักท่องเที่ยวชาวไทย จ.ตราด

SERVICE BEHAVIOR AND QUALITY OF FERRY SERVICE AT AO
THAMMACHAT PIER OF THAI TOURISTS IN TRAT PROVINCE

กัญจกรมย์ พุกคำมี*

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1)ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทำเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ของนักท่องเที่ยวชาวไทย(2)ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการให้บริการทำเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ของนักท่องเที่ยวชาวไทย(3)ศึกษาปัญหาในการใช้บริการทำเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย(4)ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมใช้บริการทำเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ของนักท่องเที่ยวชาวไทย(5)เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการให้บริการทำเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ของตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลนักท่องเที่ยวชาวไทย (6)เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพในการให้บริการทำเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ของตามตัวแปรพฤติกรรมใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบัก ค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย เลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ ใช้สถิติ chi-square และทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ ใช้สถิติ t test และ F test หรือ Oneway ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ทำเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ส่วนใหญ่มาใช้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ โดยมีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติเพราะความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และมีวัตถุประสงค์ที่ให้บริการเพื่อไปท่องเที่ยวพักผ่อน ส่วนใหญ่เดินทางไปกับเพื่อน โดยรวมแล้วมีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ควรปรับปรุงเรื่องกลิ่น คิว และเสียงจากเครื่องยนต์

คำสำคัญ: พฤติกรรมใช้บริการ, ทำเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ, นักท่องเที่ยวชาวไทย, คุณภาพในการให้บริการ

*บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา (2562)

Abstract

This independent study has a purpose. (1) Study the behavior of using the Ao Thammachat Ferry Pier, Trat province of Thai tourists (2) studying the importance of service quality factors at Ao Thammachat Ferry Pier, Trat province of Thai tourists (3) studying the problems in Use the ferry service of Ao Thammachat, Trat Province, according to the opinions of Thai tourists. (4) Study the relationship between personal factors and behavior of using Services of Ao Thammachat Ferry Pier, Trat Province of Thai Tourists (5) Comparison of the importance of service quality factors at Ao Thammachat Ferry Pier, Trat Province, according to personal factors, Thai tourists (6) compare the importance levels Quality of service at Ao Thammachat Ferry Pier, Trat Province according to service behavior variables of tourists getaway The sample group consisted of 375 people. The tools used in the research were the questionnaire to test confidence by using Cronbach's alpha coefficient, frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation. Test the hypothesis to find the relationship, use statistics chi-square and test the hypothesis to compare using t test and F test or Oneway ANOVA

He research found that Most ferry users at Ao Thammachat Pier, Trat, use Saturday-Sunday service. With the frequency of use 1-2 times / month. There is a reason to choose to use Ao Thammachat Ferry because of the speed and punctuality. And the purpose of using the service to travel and relax Mostly traveling with friends Overall, the opinions in the service quality are at a high level. Except for comments on the quality of service in providing confidence to passengers. At the highest level Most have opinions about services that should improve the smell of smoke and noise from the engine.

Keywords: service behavior, Ao Thammachat ferry pier, Thai tourists, quality of service

บทนำ

การคมนาคมทางเรืออยู่คู่กับคนไทยมาช้านานตั้งแต่อดีตจวบจนถึงปัจจุบัน การคมนาคมทางน้ำยังเป็นทางเลือกหลักอยู่และยังเป็นที่นิยมมากยิ่งขึ้นอีกด้วยในกลุ่มของนักท่องเที่ยว ที่มักใช้เส้นการเดินทางเรือนี้ในการชมทัศนียภาพ ศิลปะ สถาปัตยกรรมมีประวัติความเป็นมาที่มีความหมายลึกซึ้งของไทยที่ตั้งอยู่ริมน้ำ ทั้งนี้ยังใช้ในการเดินทางไปที่ชมสถานที่ต่าง ๆ ที่สำคัญของเมืองไทยนักท่องเที่ยวจำนวนมากใช้บริการเรือโดยสารในการเดินทางเพราะช่วยลดเวลาในการเดินทาง อีกทั้งสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจหรือที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวมักจะตั้งอยู่ใกล้ริมฝั่งแม่น้ำอีกทั้งประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก และมีอยู่หลากหลายประเภทด้วยกัน ส่งผลให้มียกนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจและเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยอยู่เสมอ (นัฐกิตติ์ บุญมา, 2559:1)

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายในการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยใน ส่วนของการพัฒนาการท่องเที่ยวได้กำหนดให้มีการส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการท่องเที่ยว ส่งเสริมการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มทางการท่องเที่ยว ตลอดจนมีนโยบายการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการขนส่ง

สินค้าและบริการ โดยในส่วนที่เกี่ยวกับการขนส่งทางน้ำ รัฐบาลกำหนดให้มีการพัฒนาการขนส่งทางน้ำและกิจการ พาณิชยนาวีนานาชาติเรือชายฝั่งทะเลทั้งด้านทะเลอันดามันและฝั่งด้านทะเลอ่าวไทยกระทรวงคมนาคม เห็นความสำคัญของการเชื่อมโยงนโยบายด้านการท่องเที่ยวและนโยบายการพัฒนา ระบบบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการเข้าด้วยกัน โดยจัดทำโครงการท่าเรือเฟอร์รี่เพื่อเชื่อมเส้นทาง การขนส่งนักท่องเที่ยวโดยสาร ใหม่ สร้างมูลค่าเพิ่มจากการท่องเที่ยวของจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในฝั่งด้านทะเลอ่าวไทย โดย กระทรวงคมนาคมมอบหมายกรมเจ้าท่าโดยสนับสนุนให้มีการเปิดการเดินเรือเฟอร์รี่และการพัฒนาท่าเรือเฟอร์รี่ อย่างเป็นทางการ (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557)

จุดหมายสำคัญประกอบด้วย จังหวัดตราดซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวประเภทชายทะเลที่ได้รับความนิยม ทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศมาเป็นเวลานานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการ บริการได้รับการพัฒนาให้เป็น แหล่งท่องเที่ยวหลักของภาคตะวันออก กิจกรรมทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่จึงเป็น โดยประชากรประกอบอาชีพด้านการค้าและบริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลายมาเป็นเศรษฐกิจที่สำคัญสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนของชาว จังหวัดตราด และของประเทศเป็นจำนวน มหาศาล ทำให้มีการเคลื่อนย้ายของประชากรเข้ามา เพื่อประกอบอาชีพต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และมีแหล่ง ท่องเที่ยวที่ดึงดูดชาวต่างชาติและคนไทย อาทิเช่น เกาะช้าง เกาะหมาก เกาะกูด ฯลฯ

ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ตามที่รัฐบาลมีนโยบายในการเพิ่มรายได้จาก การท่องเที่ยว ซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของการให้บริการเดินเรือเฟอร์รี่ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ของนักท่องเที่ยวชาวไทย
2. ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยในคุณภาพในการให้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ของ นักท่องเที่ยวชาวไทย
3. ศึกษาปัญหาในการใช้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชาวไทย
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ. ตราด ของนักท่องเที่ยวชาวไทย
5. เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพในการให้บริการบริการท่าเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ของตามตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลนักท่องเที่ยวชาวไทย
6. เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพในการให้บริการบริการท่าเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ จ. ตราด

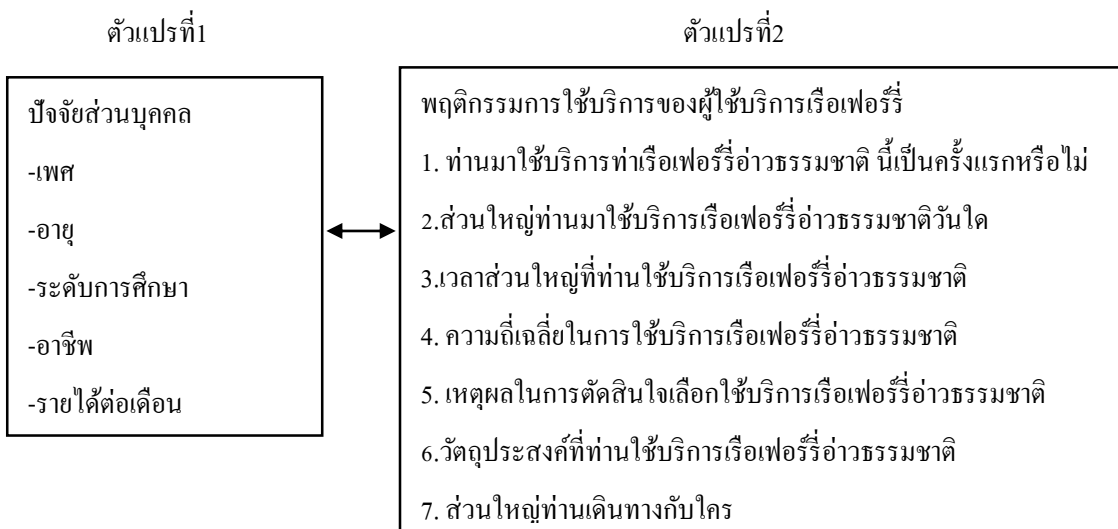
ของตามตัวแปรพฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยแต่ละปัจจัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทำเรือเฟอร์รี่อำเภอวชิรธรรมชาติ จ.ตราด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยแต่ละปัจจัยต่างกัน ให้คุณภาพการให้บริการทำเรือเฟอร์รี่อำเภอวชิรธรรมชาติ จ.ตราด ต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกัน ให้คุณภาพการให้บริการทำเรือเฟอร์รี่อำเภอวชิรธรรมชาติ จ.ตราด ต่างกัน

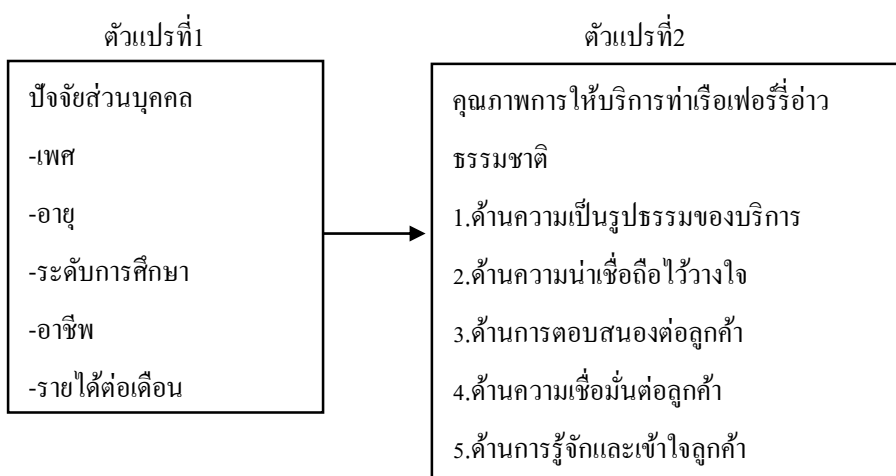
กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดที่ 1



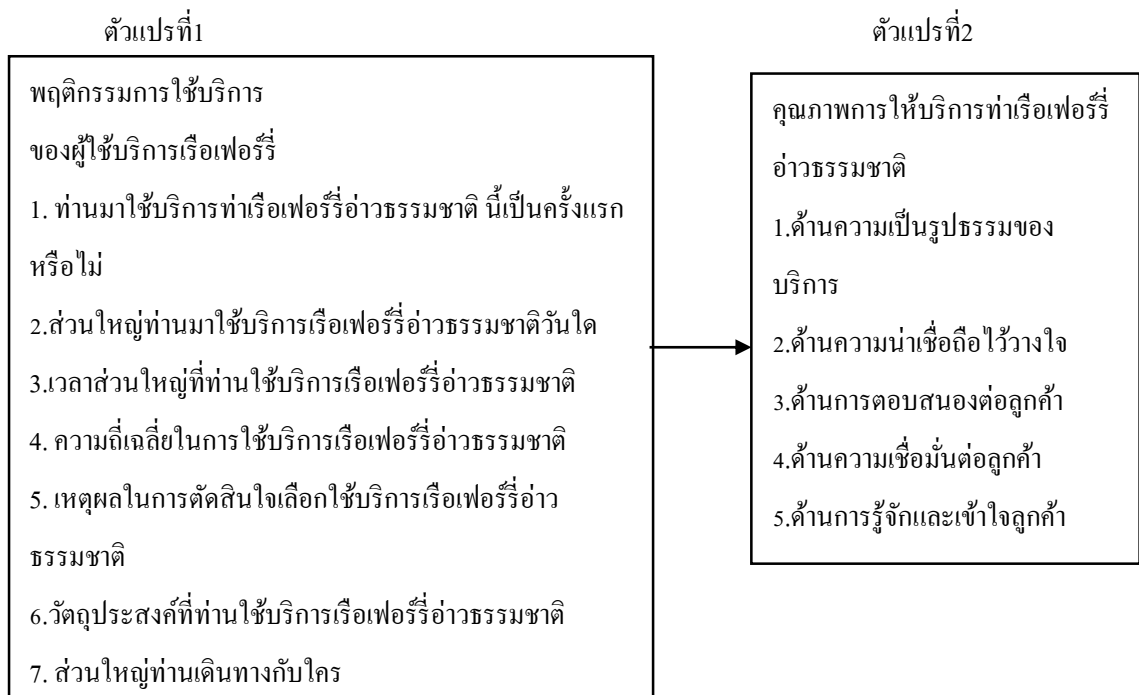
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 1

กรอบแนวคิดที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย 2

กรอบแนวคิดที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย 3

ประโยชน์ที่คิดว่าจะได้รับ

1. การวิจัยนี้เป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการเดินเรือเฟอร์รี่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมและสร้างมูลค่าด้านการท่องเที่ยว
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการเรือเฟอร์รี่ ท่าเรืออำเภอธรรมชาติ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า
3. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการมาใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออำเภอธรรมชาติ
4. รับรู้ถึงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อท่าเรืออำเภอธรรมชาติ ทั้งด้านดีและด้านไม่ดี เป็นผลดีกับท่าเรืออำเภอธรรมชาติ ทราบปัญหาหรือข้อบกพร่องได้ตรงจุด และปรับปรุงหรือเพิ่มบริการให้ผู้ใช้บริการประทับใจต่อไป

แนวคิด/ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออำเภอธรรมชาติ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จ.ตราด ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการซื้อ (Need) มีอำนาจซื้อ (Purchasing Power) ทำให้

เกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing Behavior) และพฤติกรรมการใช้ (Using Behavior) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการได้รับและ การได้ใช้บริการและสินค้า โดยรวมไปถึง กระบวนการตัดสินใจที่มีอยู่และมีส่วนร่วมในการกำหนดให้ เกิดการกระทำดังกล่าว (Engel, Kollat ;& Blackwell 1968: 5)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 124) พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่ง ผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์และการ บริการ ซึ่งคาดว่าจะสนอง ความต้องการของเขาหรือหมายถึงการ ศึกษาถึงพฤติกรรมตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่มีการซื้อ และการใช้สินค้าเดียวกัน นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ด้วยเหตุผลหลาย ประการกล่าวคือ

1. พฤติกรรมของผู้บริโภคมีผลต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ
2. เพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดของการตลาด (Marketing Concept) ที่ว่าด้วย การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ด้วยเหตุนี้จึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อจัดตั้งกระตุ้นหรือกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้

เจมส์และคนอื่นๆ (ซงชัย สันติวงษ์. 2540: 29 ; อ้างอิงจาก James ;& Others) กล่าวว่า พฤติกรรม ผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดหาได้มา และการใช้ซึ่ง สินค้าและบริการ ตลอดจน รวมถึงกระบวนการตัดสินใจและทำให้เป็นส่วนรวมในการ กำหนดให้มีการ กระทำ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การแสดงออกถึงการ กระทำของ บุคคลโดยบุคคลหนึ่งในการที่จะให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความจำเป็นของ บุคคลนั้น โดยมีกระบวนการต่างๆ ในการตัดสินใจตั้งแต่ การ ค้นหาการ ซื้อ การใช้การประเมินผลการใช้ ผลิตภัณฑ์และการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ:ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory)

Maslow (1954, p. 82) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยสมมติฐานดังกล่าวมีสาระสำคัญดังนี้ มนุษย์มีความต้องการเสมอ และไม่มีความสิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนอง ความต้องการอย่างอื่นจะ เข้ามาแทนที่

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง จะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อพฤติกรรมต่อไป
2. ความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นของลำดับความสำคัญ คือ เมื่อความต้องการลำดับขั้นต่ำได้รับการ ตอบสนองแล้ว ความต้องการลำดับขั้นต่อไปก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (physical needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อดำรงชีวิต เช่น เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย อาหาร และยารักษาโรค เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคง (safety and security needs) เป็นความต้องการความปลอดภัย

ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เช่น ปลอดภัยจากภยันตรายต่าง ๆ ความมั่นคงทางการเงิน และการทำงาน เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (social and belonging needs) เป็นความต้องการในการมีส่วนร่วมในสังคม ต้องการความรัก เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับการเคารพนับถือ (esteem on status needs) เป็นความต้องการให้คนรอบตัวหรือสังคมยอมรับ นับถือ และยกย่องตนเอง เป็นต้น

5. ความต้องการบรรลุศักยภาพของตนเอง (needs for self-actualization) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตด้วยศักยภาพของตนเอง

เครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความ เป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้อง ได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ การแต่งกายของพนักงาน ให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แกลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความ สม่ำเสมอ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะ ช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น ให้การช่วยเหลือ และกระบวนกรในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่ และ ให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการ ของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบาง เรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ(เบญชญา แจ่มเวชฉาย, 2559:12)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญชญา แจ่มเวชฉาย(2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่คุณภาพการบริการด้านความ

นำเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

นางสาวกิริติ บันดาลสิน(2558) เรื่องการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนินการ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดย รวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้ามี การรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจและความไว้วางใจแก่ลูกค้ามากที่สุด 2) ระดับ ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้ามีความจงรักภักดีในการใช้บริการในด้าน ทัศนคติมากที่สุด 3) การรับรู้คุณภาพบริการทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความจงรักภักดี ในการใช้บริการโดยรวม โดยความใส่ใจลูกค้ามีความสัมพันธ์มากที่สุด 4) การรับรู้คุณภาพบริการด้าน ความใส่ใจ ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองลูกค้า ส่งผลต่อความจงรักภักดี ในการใช้บริการ ด้าน พฤติกรรม ด้านทัศนคติ และความจงรักภักดีในการใช้บริการ โดยรวมในทิศ ทางบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ศิริวรรณ จันทวงศ์(2557) การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยในการ ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะช้าง จังหวัดตราด ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง มีอายุ 31 ปีขึ้นไป - 40 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านพนักงาน ความคิดเห็นต่อ ปัจจัยในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก และด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริม การตลาด ความคิดเห็นต่อปัจจัยในการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะช้าง จังหวัด ตราดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระเบียบวิธีการวิจัย

ซึ่งประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออำเภอรามชาติ ของนักท่องเที่ยว ชาวไทย จ.ตราด วิธีดำเนินการวิจัย 3 ประการ ได้แก่ การศึกษาเอกสาร (documentary research) สร้างเครื่องมือใน งานวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบรายงานการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษานี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออำเภอรามชาติ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 6,000 คน/ วัน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) โดย ขอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้ 5% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยเท่ากับ 375 ราย การ

กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพราะมีข้อจำกัดเรื่องผู้โดยสารเฉพาะคนไทยของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิดจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ทำเรืออ่าวธรรมชาติ ที่ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยข้อคำถามจะมีลักษณะปลายปิด มีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ทำเรืออ่าวธรรมชาติ โดยข้อคำถามจะมีลักษณะปลายปิด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ทำเรืออ่าวธรรมชาติ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีจำนวน 22 ข้อ โดยคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ทำเรืออ่าวธรรมชาติ โดยใช้คำถามปลายปิด (closed-ended questions) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อคำถามเป็นการเสนอแนะในสิ่งที่ควรปรับปรุงไม่เกิน 3 ข้อ เพื่อหาความจำเป็นของสิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุง 3 ประการ ข้อคำถามใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล / สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม” มาแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง และความเรียง

1.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งถามเกี่ยวกับ “พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ทำเรืออ่าวธรรมชาติ” ของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งถามเกี่ยวกับ “คุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ทำเรืออ่าวธรรมชาติ” โดยตรวจนับคะแนน แล้วนำค่าที่ได้จากแบบสอบถามไปหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ตามปัจจัยในแต่ละด้าน และจัดระดับคะแนน โดยใช้เกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ขอบเขตของคะแนนเฉลี่ย

1.4 นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 4 เกี่ยวกับ “ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ” มาแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะต่างๆ เพื่อสรุปลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่ศึกษาสถิติเชิงบรรยายร้อยละ ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการท่องเที่ยว และข้อเสนอแนะค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติ

ผลการศึกษาหรือผลการวิจัย

ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี และผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ของรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 -20,000 บาท

ตาราง 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาศึกษา (375 คน)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	197	52.5
	หญิง	178	47.5
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	42	11.2
	20-29 ปี	102	27.2
	30-39 ปี	123	32.8
	40-49 ปี	73	19.5
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	35	9.3
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	183	48.8
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	165	44.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	27	7.2
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	97	25.9
	10,000 -20,000 บาท	161	42.9
	20,001 -30,000 บาท	70	18.7
	30,001 -40,000 บาท	47	12.5

ผลวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออำเภอวธรมชาติ จ.ตราด

ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออำเภอวธรมชาติ จ.ตราด ส่วนใหญ่มาใช้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอวธรมชาติเป็นอันดับแรก คือ ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา มีวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอวธรมชาติเป็นอันดับแรก คือ ไปท่องเที่ยวพักผ่อน และ โดยส่วนใหญ่เดินทางไปกับเพื่อน

ตาราง 2

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออำเภอวธรมชาติ จ.ตราด

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ส่วนใหญ่อ่านมาใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอวธรมชาติวันใด		
วันจันทร์ – ศุกร์	107	28.5
วันเสาร์-อาทิตย์	122	32.5
วันหยุดนักขัตฤกษ์	93	24.8
ทุกวัน	53	14.1
เวลาส่วนใหญ่ที่ท่านใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอวธรมชาติ		
เวลาเช้า (06.30 – 11.00 น.)	200	53.3
เวลากลางวัน (11.00 – 16.00 น.)	118	31.5
เวลาเย็น (16.00 – 19.00 น.)	57	15.2
ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการ		
1-2 ครั้ง/เดือน	203	54.1
3-4ครั้ง/เดือน	77	20.5
6ครั้ง/เดือนขึ้นไป	30	8.0
ทุกวัน	65	17.3
เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอวธรมชาติ		
อัตราค่าโดยสาร	54	14.4
ความปลอดภัยในการเดินทาง	152	40.5
ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา	169	45.1
วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอวธรมชาติ		
ไปเรียน	17	4.5
ไปทำงาน	96	25.6
ไปซื้อ/ขาย/รับ-ส่งสินค้า	65	17.3

ไปท่องเที่ยวพักผ่อน	157	41.9
พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ส่วนใหญ่ท่านเดินทางกับใคร		
คนเดียว	111	29.6
ครอบครัว	92	24.5
เพื่อน	172	45.9
ไปเยี่ยมชมญาติ/คนรู้จัก	40	10.7

ผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด

โดยรวมแล้ว ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารคนไทยที่ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งจัดได้ว่ามีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารคนไทยมีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 3 คุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด

ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
ด้านความรูปธรรมของบริการ	375	3.84	0.413	มาก
ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	375	3.88	0.556	มาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร	375	3.76	0.875	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร	375	3.78	0.507	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร	375	4.09	0.583	มากที่สุด
รวมคุณภาพ	375	3.87	0.414	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ผู้โดยสารคนไทยที่ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้ประกอบการควรปรับปรุงการให้บริการ มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ควรปรับปรุงกลิ่น คิววัน และเสียงจากเครื่องยนต์ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รองลงมา ได้แก่ ควรปรับปรุงท่าเทียบเรือ และในเรือให้มีความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ควรกวดขันการตรวจสภาพเรือให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี และปลอดภัย ควรกวดขันการปฏิบัติหน้าที่ และควบคุมพฤติกรรมการขับเรือของพนักงานให้สุภาพ เป็นไปตามข้อกำหนดการเดินเรือพัฒนา ปรับปรุงท่าเรือ ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกประจำท่าให้ครบถ้วนและมีความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ควรควบคุมจำนวน ผู้โดยสารต่อเที่ยวไม่ให้โดยสารเรือเกินเกณฑ์ที่

กำหนดและควรเพิ่มจำนวนที่นั่งบริเวณท่าเรือ และในเรือให้เพียงพอต่อผู้โดยสาร และน้อยที่สุดควรตรวจสอบอุปกรณ์ช่วยชีวิตให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยแต่ละปัจจัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติ จ.ตราด พบว่า เพศและอายุ มีบางด้านไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติ จ.ตราด ส่วนระดับการศึกษาและรายได้มีความสัมพันธ์พฤติกรรมการใช้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติ จ.ตราด

สมมติฐานที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยแต่ละปัจจัยต่างกันมีความคิดเห็นใน คุณภาพการให้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติ จ.ตราด ต่างกัน พบว่า เพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการ โดยรวม และความคิดเห็นแต่ละด้านในคุณภาพการให้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติ จ.ตราด ไม่แตกต่างกัน และส่วนใหญ่อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ ท่าเรืออำเภอธรรมชาติแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกันให้คุณภาพการให้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติ จ.ตราด ต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการในแต่ละวัน ผู้บริการที่มีพฤติกรรมการมาใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติส่วนใหญ่ในเวลาต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการเดินทางมาใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติกับใครต่างกันมีความคิดเห็นในแต่ละด้านในการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออำเภอธรรมชาติแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านผู้บริการที่มีพฤติกรรมความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมในวัตถุประสงค์การใช้บริการเรือเฟอร์รี่อำเภอธรรมชาติต่างกัน แต่ละด้านมีทั้งแตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออำเภอธรรมชาติ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จ.ตราด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด ส่วนใหญ่มาใช้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ โดยมีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเรือเฟอร์รี่อ่าวธรรมชาติเพราะ ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา และมีวัตถุประสงค์ที่ไปท่องเที่ยวพักผ่อน ส่วนใหญ่เดินทางไปกับเพื่อน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด มีพฤติกรรมในการใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อไปท่องเที่ยว ไปทำงาน ไปเรียน รับขนส่งสินค้า และการกลับไปเยี่ยมญาติ ซึ่งอาจจะถือได้ว่าผู้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด เพราะมีความรวดเร็วตรงต่อเวลา และเรือมีคุณภาพ ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจได้ในความปลอดภัยต่อการเดินทาง ทำให้ผู้บริการเลือกที่จะมาใช้บริการท่าเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ แทนที่จะใช้ท่าเรืออื่น ย่อมส่งผลให้ผู้บริการเกิดความมั่นใจในความปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ความต้องการความปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของสอาด สุขเสตะ และคณะ(2553) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย พบว่า “ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว” เมื่อการใช้บริการเรือ ข้ามฟาก ท่าฉลอม-มหาชัย มีความจำเป็นต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้บริการ ดังนั้น ในการใช้บริการเมื่อผู้บริการรู้สึกมั่นใจได้ในความปลอดภัย ย่อมก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับหลักการวิจัยที่พบว่า ผู้บริการ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการมาก่อนนั่นเอง

คุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติ จ.ตราด

ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์หามาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียง จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร ด้านความรูปธรรม ของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการ ตอบสนองต่อผู้โดยสารตามด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร ลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะท่าเรืออ่าวธรรมชาติมีเรือที่มี ความปลอดภัยและบริการที่รวดเร็ว เดินทางง่ายและไม่ต้องรอนาน ประกอบกับผู้บริการเลือกที่จะมาใช้บริการที่ท่าเรืออ่าวธรรมชาติแสดงว่าผู้บริการรับรู้ถึงความมั่นใจ เชื่อถือในบริการของท่าเรือในระดับหนึ่งที่สามารถทำให้ ตัดสินใจใช้บริการ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยกิริติ บันดาลสิน(2558) เรื่องการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความ จงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสำโรงดำเนิน พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจาก ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ความ ไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ความใส่ใจ ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทาง ธนาคาร ได้มีช่องทางในการ โฆษณาประชาสัมพันธ์มากขึ้น และพัฒนาด้านการ บริการให้มีคุณภาพมาก ยิ่งขึ้น ประกอบกับเมื่อลูกค้าเลือกใช้บริการจากทางธนาคารแล้วแสดงว่าลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพบริการ มีความมั่นใจ เชื่อถือในบริการของธนาคารในระดับหนึ่งที่สามารถทำให้ตัดสินใจใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้โดยสารคนไทยที่ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ท่าเรืออำเภอรามชาติ จ.ตราด ส่วนใหญ่มี

ความคิดเห็นว่าผู้ประกอบการควรปรับปรุงการให้บริการ มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ควรปรับปรุงกลิ่น ควัน และเสียงจากเครื่องยนต์ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งนี้อาจเกิดจากเรือมีการใช้งานอยู่บ่อยครั้งและต่อเนื่อง จึงต้องมีการตรวจสภาพเรือและเช็กลิ้นควันเพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสาร

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ซึ่งข้อมูลการศึกษาที่ได้ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสารเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ กล่าวคือ การที่ผู้โดยสารได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเป็นอย่างดี ซึ่งพนักงานสามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับสถานที่ได้เป็นอย่างดี สามารถทำให้ผู้โดยสารเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นในการบริการของท่าเรือเฟอร์รี่อำเภอรามชาติดีขึ้น ทั้งนี้ผู้โดยสารยังได้รับความมั่นใจในด้านความปลอดภัยและการเดินทางที่รวดเร็วของท่าเรือด้วยนั่นเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ อาจมีขอบเขตในการศึกษาที่จำกัดในหลายๆด้าน ดังนั้นหากมี ผู้สนใจศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ที่มีผลหรือ มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมในการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อำเภอรามชาติ จ.ตราด ตลอดจนตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นพฤติกรรมใช้บริการท่าเรือเฟอร์รี่อำเภอรามชาติ จ.ตราด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถ นำไปใช้ในการวางแผน หรือวางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเรือเฟอร์รี่ให้บรรลุ เป้าหมายที่วางไว้

2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ใช้บริการที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนา เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

รายการอ้างอิง

- กรรณิการ์ กิรติโกศล.(2549).ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถแท็กซี่มีเตอร์ ของคนวัยทำงานในเขต กรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2562
จาก.http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Kannikar_K.pdf
- กิริติ บันดาลสิน.(2558).การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของ ลูกค้านาคารออมสิน สาขา สานักราชดำเนิน.มหาวิทยาลัยศิลปากร. ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2562 จาก. <http://thesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream.pdf>
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นัฐกิตต์ บุญมา.(2559).แนวโน้มความต้องการใช้บริการเฟอร์รี่ที่เชื่อมเส้นทางทางขนส่งระหว่างพัทยา(จังหวัดชลบุรี) ชะอำ (จังหวัดเพชรบุรี) และหัวหิน (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์).สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา. ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2562. จาก
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/57710260.pdf
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย.(2559).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTSใน กรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2562. จาก
http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2844/1/benchapa_chan.pdf
- ปัญญา น้อยเปรม, ปาริตต์ เอกากุล,วิริทธิ์พล คุรุวัชรพงษ์, ศิริวุฒิ ฤทธิพิชัย และสิทธิพร อยู่เอม. (2558).ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการเรือดำน้ำพระยาของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ.ICT Silpakorn Journal, 2(1), 81-96.
- รสสุคนธ์ แซ่เฮีย.(2556).ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาว แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วินัย ราพวรรณ.(2546).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหงศึกษสเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). โครงการศึกษาความเป็นไปได้เบื้องต้น ของการพัฒนาการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางน้ำโดยเรือเฟอร์รี่ในเส้นทางพัทยา ชะอำ และหัวหิน. ม.ป.ท.ศิริวรรณ จันทวงศ์.(2557).ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อปัจจัยในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว เกาะช้าง จังหวัดตราด.วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.มหาวิทยาลัยบูรพา. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2562. จาก
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/55930243.pdf
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์.(2538).ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.พิมพ์ครั้งที่9. กรุงเทพมหานคร.สามลดา

สอาด สุขเสดาะ, พงนา ทองสัมฤทธิ์, สุริย์ มีกลิ่นหอม, กานต์พิชชา พรหมพิมาลย์, ฐริยา ใจสำราญ,รัชดา สมสุข
สกุล.(2553).พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟากท่าฉลอม-มหาชัย.คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อาสยา โชติพานิช. (2549). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
Engel, Kollat ;& Blackwell, (1968). Consumer Behavior.
Maslow, A. H.(1970).Motivation and personality(2nd ed.).New York: Harper&Row.
Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its
Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41 - 50.

