

คุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

SERVICE QUALITY OF MARINE TRANSPORTATION
IN KOH SAMUI, SURAT THANI PROVINCE

จุฑามาศ นิลบุตร,¹ วรณวิชนี ทองอินทรราช²
Jutamas Ninbut,¹ Wanwichanee Thongintarad²

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร. 094-591-9592 อีเมล 62052515011@student.sru.ac.th
2. อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร. 084-065-0282
อีเมล [wanwic@hotmail.com](mailto:wawic@hotmail.com)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ 2) ระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ 4) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ มีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.976 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อลูกค้ามากที่สุด 2) ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีในการให้บริการในด้านความอ่อนไหวต่อราคามากที่สุด 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกและอยู่ในระดับสูงมาก 4) คุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความมั่นใจได้ และด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความจงรักภักดี ผู้ใช้บริการ บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ

ABSTRACT

Independent Study Title	Service Quality of Marine Transportation in Koh Samui District, Surat Thani Province	
Student's Name	Miss Jutamas Ninbut	
Degree Sought	Master of Business Administration	
Major	Business Administration	
Academic Year	2020	
Independent Study Advisor	Dr. Wanwichanee Thongintarad	Chairperson

The objectives of this study were to study: 1) the service quality of marine transportation; 2) the customer loyalty of marine transportation; 3) the relationship between the service quality of marine transportation and the customer loyalty; and 4) the service quality affecting the customer loyalty of marine transportation. The population of the study included 70,369 local people in Koh Samui District and the sample of 400 people were selected by stratified sampling. Data were collected by a questionnaire with the reliability of 0.976. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Spearman Ranking Correlation Coefficient, and multiple regression analysis.

The research findings were as follows. 1) The overall service quality of marine transportation in Koh Samui District, Suratthani Province was in a high level; the sample gave the most priority to the response to customers. 2) The overall loyalty of marine transportation was in a high level; the loyalty on price sensitivity of the sample was in the highest level. 3) The overall relationship between the service quality of marine transportation and the customer loyalty showed a very strong positive correlation. 4) The service quality of marine transportation regarding physical properties, customer care, trustfulness, and reliability could affect the customer loyalty and showed a positive correlation at a statistical significance level of 0.05. The findings of the study showed that if there is a need to develop the service quality of marine transportation, the service providers should firstly develop physical properties, followed by customer care, trustfulness, and reliability, respectively, to build up the customer loyalty in services.

Keywords: service quality, customer loyalty, customer, service of marine transportation

ความสำคัญของปัญหา

การขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ เป็นการขนส่งที่ใช้กันมาตั้งแต่ในยุคอดีตจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากมีต้นทุนการขนส่งที่ต่ำและมีรายจ่ายน้อย ทำให้ประชาชนและผู้ประกอบการธุรกิจต่างเริ่มหันมาใช้บริการขนส่งโดยสารทางน้ำมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรทางบกที่แออัดและเสียเวลาในการเดินทางมาก อีกทั้งเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีแนวโน้มสูงขึ้น รัฐบาลจึงได้มีนโยบายในการพัฒนาการขนส่งโดยสารทางน้ำและกิจการพาณิชย์นาวีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เพื่อส่งเสริมการลดการใช้พลังงานในการขนส่งทางน้ำ เพื่อเชื่อมโยงประตูการค้าใหม่และสนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานการขนส่งสู่สากล ทั้งทางด้านความรวดเร็ว ความปลอดภัย ตรงต่อเวลา และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจภายใต้กรอบความร่วมมือระดับภูมิภาคในลำดับถัดไป (ศราวดี แก้วศรี, 2558)

จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลมากมาย เช่น เกาะสมุย เกาะพะงัน และเกาะเต่า แต่เกาะสมุยจะเป็นเกาะที่นักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวมากที่สุดและในการเดินทางมายังเกาะสมุยนั้นสามารถใช้บริการเดินทางได้ 2 รูปแบบ คือ การเดินทางโดยทางน้ำ (เรือ) และการเดินทางทางอากาศ (เครื่องบิน) แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก็จะใช้บริการเดินทางโดยทางน้ำเพราะมีต้นทุนในการเดินทางที่ต่ำกว่าค่อนข้างมากจนทำให้เกิดปัญหาความแออัดของผู้ใช้บริการ และปัญหาของท่าเรือที่ไม่พร้อมให้บริการลูกค้า ซึ่งจะเกิดขึ้นเป็นประจำในช่วงวันหยุดยาวที่มีระยะเวลาติดต่อกันหลายวัน ทำให้ผู้ให้บริการที่จะเดินทางไปยังเกาะสมุยต้องเสียเวลาในการรอเรือโดยสารเป็นเวลาหลายชั่วโมงจนเกิดความเบื่อหน่ายและไม่พอใจในการให้บริการของท่าเรือ ซึ่งจากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาบริการให้ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานของการวิจัยไว้ คือ คุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวก

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้อง คุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ความจงรักภักดี ประกอบด้วย การบอกต่อ พฤติกรรมการใช้ซ้ำ ความตั้งใจซื้อ และความอ่อนไหวต่อราคา
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตอำเภอเกาะสมุยจำนวน 70,369 คน ที่เคยใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่และเวลาในการวิจัย ศึกษาคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2564
4. ขอบเขตด้านตัวแปร อันประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ และสำหรับตัวแปรตาม ได้แก่ ความจงรักภักดีของลูกค้า ประกอบด้วย ด้านการบอกต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้ซ้ำ ด้านความตั้งใจซื้อ และด้านความอ่อนไหวต่อราคา

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แนวทางในการกำหนดขอบเขตของข้อความอย่างชัดเจนในแต่ละตัวแปรและนำข้อมูลดังกล่าวโดยอ้างอิงข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากได้แบบสอบถามฉบับร่างจะนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของข้อความ จากนั้นจึงนำข้อเสนอแนะที่ได้รับกลับมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องอย่างเหมาะสมต่อจากนั้นจึงดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

1. นำแบบสอบถามฉบับร่างซึ่งเรียกว่าเครื่องมือในการวิจัยไปขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยจำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังกล่าวข้างต้นเพื่อวัดความเที่ยงตรงของเนื้อหาและสำนวนภาษาที่ใช้

2. หลังจากผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุดเพื่อตรวจสอบคุณภาพทั้งด้านความถูกต้อง (Validity) และด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) เพื่อแสดงถึงการมีความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในทางปฏิบัติที่ใช้กันไม่ควรต่ำกว่า 0.7 ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 0.979 และค่าความเชื่อมั่นด้านความจงรักภักดี เท่ากับ 0.923 อย่างไรก็ตาม การเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบเพื่อช่วยให้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลได้เร็วยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงพัฒนาแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อีกทางหนึ่งโดยใช้ Google form เพื่อจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งจะสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้/เดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจได้ และการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เป็นการวัดความคิดเห็น 5 ตัวเลือก ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้า จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย การบอกต่อ พฤติกรรมการใช้ซ้ำ ความตั้งใจซื้อ และความอ่อนไหวต่อราคา ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เป็นการวัดความคิดเห็น 5 ตัวเลือก ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ไปยังบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม (google forms) ให้กลุ่ม โดยใช้การแจก QR Code ให้กับผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวน 400 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบคำถามและนำไปวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จทางสถิติ (SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้จะใช้สถิติขั้นพื้นฐาน (Descriptive Statistics Analysis) และสถิติทดสอบ (Test statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา อันประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความจงรักภักดีของตัวอย่าง ผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่ง ผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman Ranking Correlation Coefficient)

4. ทดสอบคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 18 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รายได้ 10,001 - 15,000 บาท

2. ด้านคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความมั่นใจได้ ตามลำดับ

3. ด้านความจงรักภักดีพบว่าผู้ให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความจงรักภักดีในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านความอ่อนไหวต่อราคา ด้านการบอกต่อ ด้านพฤติกรรมการใช้จ่าย และด้านความตั้งใจซื้อ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ในทางบวกและอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. คุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความมั่นใจได้ และด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผล

1. คุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ให้บริการค่อนข้างให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ด้วยการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ลดระยะเวลาการรอคอยให้ได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ใช้บริการที่มาติดต่อที่สำนักงานหรือทางช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ก็จะได้รับ การตอบสนองจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาผู้บริการ โดยการให้บริการที่ปลอดภัยมีคุณภาพ และได้มาตรฐานมาโดยตลอด รวมทั้งยังเน้นด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี

2. ความจงรักภักดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการนั้นเกิดจากการที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทำให้ผู้บริการเกิดความสะดวก มีความสุขกับการใช้บริการ และได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างครบถ้วนจนเกิดความประทับใจ และนำมาสู่ความภักดีในการใช้บริการ โดยเกิดความชอบและต้องการใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา นิกธสังขพิณิจ (2561)

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการการขนส่ง ผู้โดยสารทางน้ำในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีทุกตัวแปร โดยสรุปได้ว่าคุณภาพในการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความมั่นใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านลักษณะทางกายภาพ จะส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะเกิดความจงรักภักดีกับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพจะทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่มีคุณภาพเหนือคู่แข่งยังทำให้ผู้ใช้บริการชื่นชอบและนิยมใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ ที่มีคุณภาพการให้บริการด้อยกว่า

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี นำไปสู่การได้ข้อเสนอแนะที่สำคัญเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะอยู่ 2 ลักษณะ อันประกอบด้วย

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อนำไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยพิจารณาเรื่องลักษณะทางกายภาพเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การเอาใจใส่ลูกค้า ความมั่นใจได้ และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาดังนี้

1.1 ลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเรือมากกว่าลักษณะทางกายภาพภายนอก ผู้ให้บริการควรจัดให้มีเครื่องมือ-อุปกรณ์ ในการให้บริการที่มีความทันสมัย มีจำนวนเพียงพอสำหรับให้บริการและอยู่ในสภาพที่พร้อมสำหรับการให้บริการอยู่เสมอ

1.2 การเอาใจใส่ลูกค้า ผู้ใช้บริการมองว่าการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพของพนักงานเป็นเรื่องที่สำคัญของธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการควรมีการจัดอบรมพนักงานที่ปฏิบัติงานให้มีจิตใจรักในงานด้านบริการอย่างสม่ำเสมอ

1.3 ความมั่นใจในการใช้บริการเกิดจากการที่พนักงานสามารถสื่อสารและให้คำแนะนำที่ถูกต้องให้กับผู้ใช้บริการ จนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการควรมีการเน้นย้ำให้พนักงานให้ความสำคัญกับการสร้างความมั่นใจลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ด้วยการปลูกฝังให้ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

1.4 ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำนั้น เวลาในการเดินทางเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงควรให้บริการตามตารางเดินเรือที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้เวลาเดินทาง 1 ชั่วโมง 30 นาที โดยประมาณ เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความจงรักภักดีด้วย เช่น พฤติกรรมในการใช้บริการของกลุ่มเป้าหมาย หรือปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นต้น เพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมายในแต่ละกลุ่มได้

2.2 ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุยทุกแห่ง เพื่อจะเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมายทั้งหมด อันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในเขตอำเภอเกาะสมุย

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา นิกรสังขพินิจ. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง **บุรีรัมย์ – นครราชสีมา**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- เชตริค ทอง เอกคอฟเฟย์. (2559). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน **Thai Lion Air**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- กิริติ บันดาลสิน. (2558). การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้า **ธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประมวล มียอด. (2561). คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการตรวจสอบเครื่องมือวัด และ **เตือนภัยแก๊สรั่วในอุตสาหกรรมยานยนต์ : กรณีศึกษา บริษัทเอ็มทูพี เทคโนโลยี จำกัด**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิริวรรณ บุตรดา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของลูกค้าบริษัท **วัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน **อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ **จังหวัดชลบุรี**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของ **ผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาการเอกจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุปราณี ศรีรัตนะ. (2557). การศึกษาคุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีของผู้ให้บริการที่มี **ผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดี: กรณีสำนักงานใหญ่ ของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คณุตม์ ระเบิดเมทนี. (2557). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าและความภักดีในตราสินค้า **ของธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า **BTS ในกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วัชรินทร์ เดชยอดยิ่ง. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของลูกค้า **ร้านสมุยไฟโต้ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ศรารุณี แก้วศรี และคนอื่น ๆ . (2558). คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์ กรกฎาคม – ธันวาคม 2558, หน้า 26-33.

สำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย. (2560). จำนวนประชากรในเขตอำเภอเกาะสมุย. เรียกใช้เมื่อ 16 เมษายน 2564 จาก <https://moonoyoa.wixsite.com/mapsamui>.

Hapsari Raditha, Clemes Michael, and Dean David. (2016). **The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers.** Procedia Economics and Finance, 2016 (35), 388-395.

Aftab Junaid, Sarwar Huma, Sultan Qurrat-ul-ain, and Qadeer Maryam. (2016). **Importance of Service quality in Customer Satisfaction: A Study on Fast Food Restaurants.** Entrepreneurship and Innovation Management Journal, 2016(4), 161-171.

Minh Ngo Vu, and Huu Nguyen Huan. (2016). **The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector.** Journal of Competitiveness, 2016(8.2), 103-116.

Parasuraman A, Zeithaml V and Berry L. (1998). **A Conceptual model of service quality and its implications for future research.** Journal of Marketing. 1998 (49), 41-55.

ลงชื่อ ประธานกรรมการควบคุม
(ดร.วรรณวิชนี ทองอินทราช)